

# **HOSPITAL VOZANDES QUITO**

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA COMPRA DE SERVICIOS, AGENDAMIENTO Y PAGO DE CONSULTAS PRESENCIALES**

Versión vigente a partir del 2023.

### **CONDICIONES GENERALES DE USO**

Las presentes condiciones Generales tienen por objeto regular las condiciones de acceso y uso de vlos servicios que brinda el **CORPORACION HVQ S.A.**, con nombre comercial **HOSPITAL VOZANDES QUITO** quién para efectos de este documento se denominará como “**PRESTADOR**”, particularmente las condiciones de la compra de servicios, agendamiento y pago de consultas presenciales a través de la plataforma web, por parte de pacientes y otros que actúen a nombre de estos y que decidan por su voluntad adquirir nuestros servicios médicos.

Por favor, lea atentamente los siguientes términos y condiciones, al adquirir cualquier servicio ofrecido por el **PRESTADOR**. Al adquirir nuestros servicios, usted acepta expresa e irrevocablemente los términos de uso y respecto del presente documento.

### **ACEPTACIÓN A LAS CONDICIONES GENERALES DE USO**

La adquisición de los servicios, agendamiento y pago de consultas presenciales a través de la plataforma web implica la aceptación de forma plena, expresa y sin reservas de las presentes Condiciones Generales de Uso. Cualquier persona que no acepte estas Condiciones Generales de Uso deberá abstenerse de adquirir los servicios y productos del **PRESTADOR**. Es decir, no podrá hacer uso de estos.

Mediante la aceptación de este documento, el paciente declara que es una persona mayor de edad y que tiene derecho, capacidad y legitimación para aceptar su consentimiento a estas Condiciones Generales de Uso y para dar cumplimiento a las mismas, o que cuenta con las autorizaciones legales correspondientes y necesarias para representar a una persona.

Podrán utilizar los servicios del **PRESTADOR**, todas las personas, independientemente de su nacionalidad o país de residencia.

El objetivo de los servicios del **PRESTADOR** es brindar servicios médicos con el objetivo de cuidar la salud del paciente, ofreciendo calidad y eficiencia.

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

Sobre la información que el paciente nos proporciona y que se genera al acceder a nuestros servicios, garantizamos la confidencialidad de los datos de todos nuestros pacientes, incluyendo nombres, apellidos, así como otros datos personales e historiales clínicos y demás establecidos en la Ley.

El paciente autoriza expresamente a que el **PRESTADOR** utilice la información no confidencial proporcionada o cualquier otra que sea de conocimiento público, con el objetivo de contactarlo, por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto, vía telefónica, correo electrónico, correo directo u otros medios de comunicación, con la finalidad de ofrecerle nuestros servicios. Además, otorga el

consentimiento voluntario para recibir información promocional y publicitaria por cualquier medio digital o comunicacional que el hospital requiera, dentro de los horarios y formas establecidos por la Ley.

## **POLÍTICA DE USO**

Detalle de procesos para facturar y hacer uso de los servicios del **PRESTADOR**:

- Previo a la consulta el paciente debe agendar su cita por los canales de agendamiento del **PRESTADOR** (Call center, Whatsapp, App y Web) y tiene la opción de que se le facture si tal agendamiento fue realizado por canales digitales o Contact Center, o que estos puedan ser facturados antes de la cita y hora agendada de manera presencial.
- Todos los servicios ofertados por el **PRESTADOR** deben ser previamente agendados por medio de los canales antes mencionados, y la disponibilidad y horarios de atención varían según la disponibilidad del establecimiento de salud, sin que esto signifique una forma de responsabilidad para el **PRESTADOR**.
- El paciente tiene la responsabilidad de informarse del servicio antes de su adquisición.
- Para evitar confusiones, equivocaciones y/o errores, el **PRESTADOR** recomienda que los pacientes de la tercera edad soliciten apoyo para la compra de servicios, agendamiento y pago de consultas presenciales a través de la plataforma web. En cuyo caso, el **PRESTADOR** no se hace responsable de dichas confusiones, equivocaciones y/o errores.

## **PAGOS POR SERVICIOS**

Los productos y servicios ofrecidos en este sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, sólo pueden ser pagados con los medios disponibles que se indican en este Sitio Web y no se admiten la modalidad de pago en cuotas. El uso de las tarjetas se sujetará a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento.

En el caso que el agendamiento de la cita se realice por los canales Call center y/o WhatsApp el paciente deberá realizar el pago en el plazo máximo de tres (3) días calendario contados a partir de la fecha de agendamiento de la cita, pudiendo hacer uso de los canales digitales y/o presenciales a su disposición. Esta condición no será aplicable para pacientes con seguro privado.

## **POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN - PERDIDA DE CITAS**

- A. Si el paciente adquiere un servicio o producto que requiera de un diagnóstico previo, lo hace bajo su plena responsabilidad y riesgo, por lo que en ningún caso existirá devolución de valor alguno.
- B. Si el paciente pierde su cita previamente facturada por cualquier motivo, el **PRESTADOR** no se hace responsable sea por su inasistencia, atraso, etc.; ya que nuestra atención para consultas es por reserva de cita programada.
- C. Si el paciente acude con retraso a la cita, se entenderá que ha desistido de la misma, sin perjuicio de haber cancelado un valor que conoce que no está sujeto a reembolso.
- D. El paciente podrá cancelar la cita en cualquier momento comunicándose directamente con el **PRESTADOR**; no obstante, solo tendrá derecho a reembolso si ha realizado la cancelación con al menos veinte y cuatro (24) horas antes de la cita agendada.

## **FUERZA MAYOR**

No asumimos responsabilidad sobre incumplimientos de nuestros servicios, debido a circunstancias externas imprevisibles, irresistibles e inevitables que alteren el cumplimiento de las obligaciones, tales como, pero no limitadas a:

Fenómenos naturales, actos de terrorismo, guerras y otros que razonablemente limiten e impidan prestar los servicios por parte del **PRESTADOR**.

## **POLÍTICA DE RE-AGENDAMIENTO DE CITAS**

En el caso de que el paciente no pueda atenderse en el horario definido previamente, podrá reagendar su cita presencial hasta veinte y cuatro (24) horas antes, por una sola vez, y en la misma especialidad. Para el re-agendamiento de citas deberá comunicarse con el Área de Consulta Externa del **PRESTADOR** a través de sus canales oficiales.

## **MODIFICACIONES DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES**

El **PRESTADOR** podrá modificar los Términos y Condiciones en cualquier momento haciendo públicos en el Sitio Web los términos modificados. En todo caso, de haber modificaciones a los Términos y Condiciones éstos le serán informados al **PACIENTE** cuando requiera acceder a los servicios o productos, los que deberá aceptar previa a la provisión de estos.

## **POLITICAS DE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

Toda información que se relacione con la identidad y con las condiciones físicas y mentales presentes, pasadas o futuras como asimismo la historia clínica de los tratamientos médicos del paciente es considerada información de carácter privado y tratada como tal. Lo anterior se entiende sin perjuicio de que dicha información es considerada, en todo o parte, como dato personal, inclusive de carácter sensible, en adelante e indistintamente referida como “Información Personal”. Como parte de su proceso operativo, el **PRESTADOR** procesa y almacena en servidores la información personal provista por el paciente. Si el paciente suministra información personal, autoriza al **PRESTADOR** en forma expresa para almacenarla y utilizarla a los fines que sean necesarios y que son:

- a. Para que los profesionales médicos y personal del **PRESTADOR** le provean a usted los Servicios.
- b. Cuando sea requerido o permitido por la Ley. Asimismo, el paciente otorga su consentimiento expreso para que sus datos personales, en particular aquellos relativos a su condición de salud, exámenes médicos o de laboratorio, los contenidos en recetas médicas y/u otros datos sensibles que sean proporcionados por el paciente o almacenados con motivo de los Servicios, sean comunicados o transmitidos a los médicos, laboratorios clínicos, farmacia, etc. a los fines necesarios de que el paciente pueda obtener la prestaciones de salud, prescripciones médicas y/o expedición de los medicamentos correspondientes, cada vez que las acepte.
- c. El **PRESTADOR** se reserva el derecho de utilizar datos estadísticos emanados o provenientes de informaciones generadas y almacenadas durante el proceso de interacción entre paciente y el prestador, con el fin de obtener para sí y/o proveer información estadística a terceros. En dicho caso, el tratamiento de datos estadísticos se realiza con la única finalidad de supervisar el proceso de atención o prestación de servicio, y en caso alguno, la sistematización estadística tendrá acceso y/o

podrá utilizar en cualquier forma su Información Personal, únicamente para los fines establecidos en este apartado y en la Ley.

- d. Su información personal se procesa y almacena en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica su Información Personal. Su información personal se procesa y almacena en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica.

**PlacetoPay**

## **POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El titular de los datos acepta y emite su consentimiento unilateral de manera libre y voluntaria para el tratamiento de sus datos personales para que sean: recolectados a través de nuestros canales electrónicos o por cualquier medio, almacenados, procesados, transmitidos y eliminados o para ser objeto de cualquier tratamiento o conjunto de tratamientos a realizar, ya sea por procedimientos técnicos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizados por el Comercio o su delegado, con la finalidad de identificar, actualizar sus datos y ofrecerle servicios y/o productos a través de los canales digitales o cualquier otro medio.

La transmisión y almacenamiento de la información recopilada por el Comercio o su delegado, será realizada en la infraestructura que este administre, dentro o fuera del territorio ecuatoriano. Esta infraestructura puede ser implementada en servidores físicos o en la nube de proveedores que cuenten con las debidas certificaciones internacionales para el tratamiento de Seguridad de la Información.

Adicionalmente, mediante la presente el titular de los datos declara conocer y aceptar el Aviso de Política de Privacidad de Placetopay en la cual se indican sus derechos, datos tratados y las actividades comerciales de los aliados, así como otros datos de interés respecto a la protección de datos personales, que se encuentran detallados en el sitio web de Placetopay en la ruta <https://www.placetopay.com/web/politicas-de-privacidad/>, mediante la cual, se podrá solicitar la gestión de derechos o consentimientos.

El Comercio o su delegado notificará sobre las actualizaciones del Aviso de Política de Privacidad antes mencionado por medio de los diferentes canales digitales.