

Términos y Condiciones de Uso

Versión 2026-08-19 · Reemplaza a todas las versiones anteriores

1. Aceptación

Estos Términos y Condiciones regulan el uso de la plataforma **Dermalink** (la "Plataforma"). Su aceptación se manifiesta de forma **expresa**, marcando la casilla dispuesta para ello al crear la cuenta —y nuevamente cuando estos documentos se actualicen—, junto con la Política de Privacidad y el Consentimiento Informado. La aceptación queda registrada con su fecha y la versión de los documentos aceptados.

2. El servicio

Dermalink es un servicio de **tele dermatología asincrónica**: el paciente envía su consulta (cuestionario clínico y fotografías) y un médico dermatólogo la evalúa y responde a través de la Plataforma dentro de un plazo máximo de **48 horas** desde que la consulta queda completa. No hay atención en vivo ni reserva de horas.

No es un servicio de urgencia. Ante una urgencia o emergencia de salud, acuda de inmediato a un servicio de urgencia presencial o llame a los números de emergencia. No utilice la Plataforma para situaciones que requieran atención inmediata.

3. Responsable del servicio

El servicio médico es prestado por el **Dr. Javier Larraín**, médico dermatólogo, Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud N° 17801, quien es asimismo el responsable del tratamiento de los datos personales según la Política de Privacidad. La Plataforma es el medio tecnológico a través del cual se presta el servicio.

4. Cuentas y menores de edad

- Solo pueden crear una cuenta personas de **18 años o más**, con datos veraces y RUT válido.
- Los pacientes de **5 a 17 años** son atendidos exclusivamente a través de la cuenta de su padre, madre o tutor, quien declara contar con la facultad para representarlos. **No se atienden menores de 5 años.**
- El titular es responsable de la confidencialidad de sus credenciales y de la actividad realizada desde su cuenta.

5. Flujo de la consulta y pago

- El precio del tipo de consulta elegido se informa **antes de pagar** y se cobra en pesos chilenos a través de pasarelas de pago externas. La Plataforma no almacena números de tarjeta.
- Confirmado el pago, el paciente completa el cuestionario clínico y sube sus fotografías (mínimo 3, máximo 6). Solo entonces la consulta ingresa a la bandeja del dermatólogo y comienza el plazo de respuesta.

- La respuesta incluye la orientación del dermatólogo y, cuando corresponda, receta, órdenes de examen o procedimiento, indicaciones y material educativo, todos descargables únicamente desde el portal con la sesión iniciada.
-

6. Boleta y reembolsos de salud

Por cada consulta pagada se emite una **boleta electrónica exenta** a nombre del paciente, disponible para descarga en el portal ("Mis boletas"). La procedencia y el monto de un eventual reembolso ante isapres o seguros dependen exclusivamente del plan contratado por el paciente con su institución.

7. Alcance y limitaciones de la evaluación remota

- La evaluación se basa **exclusivamente** en la información y fotografías aportadas por el paciente. La calidad de la respuesta depende de la calidad y veracidad de esa información.
 - La teledermatología tiene limitaciones propias de la ausencia de examen físico presencial. El dermatólogo puede indicar una **evaluación presencial** o exámenes complementarios cuando lo estime necesario, y esa indicación forma parte de la respuesta.
 - La respuesta constituye un acto médico a distancia y no sustituye la atención presencial cuando esta haya sido indicada.
-

8. Obligaciones del usuario

- Entregar información veraz, completa y actualizada, y fotografías propias o del paciente a su cargo.
 - No suplantar a terceros ni usar la Plataforma para fines distintos de la atención dermatológica del paciente registrado.
 - No intentar vulnerar la seguridad de la Plataforma ni acceder a información de otros usuarios.
-

9. Propiedad de la información

Los datos clínicos pertenecen al paciente, quien tiene derecho a obtener copia de su ficha y documentos conforme a la Ley N° 20.584 y a la normativa de protección de datos. El software, el diseño y las marcas de la Plataforma pertenecen a sus titulares y no pueden reproducirse sin autorización.

10. Disponibilidad del servicio

Se procura una disponibilidad continua de la Plataforma, sin que pueda garantizarse la ausencia total de interrupciones por mantenimiento, fallas técnicas o causas de fuerza mayor. Si una interrupción impide completar una consulta ya pagada, se restablecerá el acceso o se resolverá la situación con el paciente caso a caso.

11. Suspensión y término de cuentas

Podrán suspenderse o cerrarse las cuentas que incumplan estos Términos o hagan un uso abusivo o fraudulento de la Plataforma. El cierre de una cuenta no elimina la ficha clínica, que se conserva según la normativa sanitaria.

12. Responsabilidad

El prestador responde del acto médico conforme a la legislación chilena aplicable a la atención de salud. No responde por perjuicios derivados de información falsa, incompleta o de mala calidad aportada por el usuario, del incumplimiento de las indicaciones entregadas, ni del uso de la Plataforma en contravención de estos Términos, incluido su uso en situaciones de urgencia.

13. Legislación aplicable

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Chile, incluida la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores en lo que corresponda. Toda controversia será conocida por los tribunales competentes de Chile.

14. Contacto

Consultas sobre estos Términos: **contacto@dermalink.cl**.
