

Términos y Condiciones de Uso

Plataforma Dermalink

Versión 3.5 · Publicación: 16/10/2026 · Vigencia: 16/10/2027

Sustituye íntegramente toda versión anterior publicada bajo la marca Dermalink, cualquiera sea el operador tecnológico que la haya emitido.

1. Quiénes intervienen

1.1. Prestador de salud y contraparte contractual. Sociedad Profesional Javier Larraín y Compañía Limitada, RUT **76.461.951-K**, domiciliada en Los Carrera 200, Of. 602, Los Ángeles, representada por el **Dr. Javier Larraín Amigo** (el “**Prestador**”). El Prestador es la única contraparte del Paciente, el emisor de los documentos tributarios, el custodio de la ficha clínica y el **responsable del tratamiento** de datos personales.

1.2. Médico tratante. Dr. Javier Larraín Amigo, médico cirujano, dermatólogo, inscrito en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud de la Superintendencia de Salud bajo el **N° 17.801**.

1.3. Operador tecnológico. Tecnologías de Marketing SpA (“**IAasistente**”), RUT **78.271.145-8**, domiciliada en Moneda 812, Of. 601, Santiago, desarrolla y administra técnicamente la Plataforma **por cuenta y bajo instrucciones documentadas del Prestador**, en calidad de **encargado del tratamiento** (artículo 15 bis de la Ley N° 19.628, texto fijado por la Ley N° 21.719).

IAasistente no es parte del contrato de prestación de salud. No presta servicios médicos, no interviene en el criterio clínico, no emite diagnósticos ni documentos clínicos, y no asume obligación alguna frente al Paciente. Sus obligaciones se rigen exclusivamente por su contrato con el Prestador. Ninguna disposición de estos Términos constituye a IAasistente en prestador de salud, en responsable del tratamiento ni en garante frente al Paciente.

1.4. Titular y Paciente. El **Titular** es la persona natural mayor de 18 años que crea la cuenta y contrata. El **Paciente** es la persona sobre quien recae la atención: el propio Titular o un menor a su cargo.

2. Objeto y naturaleza del servicio

2.1. Teledermatología asincrónica, conforme a la Ley N° 20.584 modificada por la Ley N° 21.541, al Decreto N° 6 de 2021 del Ministerio de Salud y a la Norma General Técnica N° 237, aprobada por Decreto Exento N° 51 de 2024 del Ministerio de Salud. El Paciente responde un cuestionario y carga fotografías; el médico evalúa en diferido y responde.

2.2. No existe videollamada, chat clínico ni atención en tiempo real. La evaluación se basa exclusivamente en las imágenes y en la información declarada, **sin examen físico, sin dermatoscopia y sin exámenes complementarios en el acto**.

2.3. Sin apoyo algorítmico. La Plataforma no clasifica casos automáticamente ni sugiere diagnósticos, tratamientos ni dosis. **Todo contenido clínico proviene del criterio del médico.** No se adoptan decisiones automatizadas con efectos significativos sobre el Paciente, en los términos del **artículo 8° bis de la Ley N° 19.628, en el texto fijado por la Ley N° 21.719**.

2.4. Obligación de medios. El Prestador se obliga a una prestación diligente conforme a la *lex artis*. **No garantiza un resultado diagnóstico ni terapéutico determinado.**

3. Ámbito territorial

El servicio se ofrece únicamente a pacientes ubicados en Chile. La infraestructura tecnológica opera parcialmente desde el extranjero, en los términos informados en la Política de Privacidad.

4. Lo que el servicio no es

4.1. No es un servicio de urgencia. La Plataforma no monitorea casos ni atiende emergencias. **Ante fiebre alta, lesión de crecimiento acelerado, sangrado, dolor intenso, hinchazón de labios o lengua, dificultad respiratoria o compromiso del estado general, acuda de inmediato a un servicio de urgencia o llame al 131, sin esperar la respuesta.**

4.2. Si al revisar el caso el médico detecta una situación urgente o de riesgo, lo indicará en su respuesta y señalará qué hacer.

4.3. No sustituye la atención presencial cuando el caso la requiere.

5. Casos que se atienden y casos que se derivan

5.1. El servicio está diseñado para condiciones evaluables por fotografía: acné, rosácea, dermatitis, manchas, caída de cabello y afecciones de uñas.

5.2. Casos derivados o excluidos. Se derivan a atención presencial o quedan fuera del servicio: lesiones sospechosas de cáncer de piel o melanoma; lesiones que requieran dermatoscopia o biopsia; cuadros extensos, graves o de aparición brusca; sospecha de infección con compromiso general; y lesiones en zona íntima que requieran examen presencial.

5.3. El médico puede indicar atención presencial en cualquier caso, según su criterio profesional.

5.4. La derivación es un resultado válido del servicio. Véase la cláusula 12.

5.5. Declaración previa al pago. Antes de pagar, el Titular declara que la consulta **no corresponde a zonas íntimas** (cláusulas 6.5 y 6.6) ni a una urgencia. Esta declaración no contiene datos clínicos y queda registrada junto con la aceptación de estos Términos.

6. Registro, capacidad y menores de edad

6.1. Solo pueden registrarse personas mayores de 18 años, con capacidad para contratar. El registro se realiza con RUT.

6.2. Edad de atención. La Plataforma atiende a pacientes **de todas las edades, desde el nacimiento**. La edad se calcula automáticamente desde la fecha de nacimiento; no es un dato editable.

6.2 bis. Resguardo reforzado en lactantes y preescolares. El Prestador reconoce que la evaluación por fotografía tiene menor rendimiento diagnóstico en los primeros años de vida y que diversos cuadros de gravedad debutan con lesión cutánea. Por ello, tratándose de pacientes **menores de 2 años**, el médico aplicará un umbral de derivación reforzado y indicará atención presencial ante cualquier duda diagnóstica, compromiso del estado general, fiebre, lesión de evolución rápida o extensión significativa. Este criterio se adopta atendiendo al interés superior del niño (artículo 16 quáter de la Ley N° 19.628, texto fijado por la Ley N° 21.719).

6.3. Menores de 18. Todo paciente menor de edad se atiende a través de la cuenta de un adulto responsable. Al registrarlo, el Titular **declara bajo su responsabilidad** ser su padre, madre, representante legal o tener a su cargo su cuidado personal, y **estar facultado para decidir sobre su salud**, asumiendo las consecuencias civiles y penales de una declaración falsa. El Prestador puede exigir documentación acreditativa del vínculo y suspender la atención mientras no se acredite.

6.4. Adolescentes (14 a 17 años). Se recabará además el **asentimiento del adolescente**, en respeto de su autonomía progresiva (artículo 16 quáter de la Ley N° 19.628, texto fijado por la Ley N° 21.719). Si el adolescente se niega, la atención no se realiza. El asentimiento **no requiere firma del adolescente**: basta que el adulto responsable declare en la Plataforma haberle informado la naturaleza de la consulta y contar con su conformidad. Tratándose de pacientes de **16 y 17 años**, el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales de salud lo otorga el propio adolescente, conforme a la misma norma, mediante una **aceptación separada registrada en la Plataforma**, sin perjuicio de que la cuenta y el pago correspondan al adulto responsable. Los pacientes menores de 14 años serán informados de acuerdo con su edad y madurez (Ley N° 21.430).

6.5. Materias íntimas. La Plataforma no acepta consultas que impliquen el envío de fotografías de zonas íntimas (las que cubre la ropa interior), a cualquier edad, incluidas las de pacientes adolescentes.

6.6. Fotografías de zonas íntimas. No se admiten fotografías de zonas íntimas de pacientes de cualquier edad. Si pese a ello se cargan, el médico no las evaluará y el caso se derivará a atención presencial.

6.7. Traspaso de la cuenta al cumplir 18 años. Al alcanzar la mayoría de edad, el paciente puede solicitar la titularidad de su propia cuenta. **Desde que el paciente cumple 18 años, el adulto que antes lo tenía a su cargo deja de acceder a su información clínica**, sin perjuicio del deber legal de conservación de la ficha.

6.8. Cuenta personal e intransferible. El Titular custodia sus credenciales y responde de la actividad realizada bajo su cuenta. Debe notificar de inmediato a **contacto@dermalink.cl** cualquier uso no autorizado.

7. Veracidad de la información

7.1. El Titular y el Paciente responden de la veracidad y completitud de la información entregada, en particular antecedentes de salud, tratamientos en curso, alergias y estado de embarazo o lactancia. Los campos relativos a embarazo, lactancia y planificación familiar **son obligatorios y bloqueantes** para pacientes en edad fértil: sin respuesta, la consulta no puede enviarse.

7.1 bis. Declaración al enviar la consulta. Además de la aceptación prestada al registrarse, el Paciente confirma expresamente la veracidad y completitud de sus antecedentes **al momento de enviar la consulta al médico**, que es el momento en que esa información se incorpora a la ficha clínica y sirve de base a la evaluación.

7.2. La omisión o falsedad de información relevante **excluye la responsabilidad del Prestador y del médico** respecto de los daños que de ella deriven, y faculta a terminar el servicio sin reembolso.

7.3. Las fotografías deben corresponder al Paciente registrado, ser actuales y de calidad suficiente. El médico puede solicitar imágenes adicionales; la no entrega dentro de **7 días** faculta al Prestador a cerrar la consulta.

8. Aceptación de los documentos y control de versiones

8.1. El registro exige la aceptación expresa, mediante acción afirmativa inequívoca, de estos Términos, de la Política de Privacidad y del Consentimiento Informado. Sin ella el registro no se completa. Rige por igual para el registro con correo y para el ingreso con proveedor de identidad de terceros.

8.2. Cada aceptación se registra con identificación del Titular, **versión exacta** del documento, fecha y hora, dirección IP y navegador, y constituye prueba conforme al artículo 3° de la Ley N° 19.799.

8.3. Antes de cada nueva consulta el sistema verifica que exista aceptación **vigente** de la versión publicada.

8.4. Conforme al **artículo 12 A de la Ley N° 19.496**, el Prestador remitirá al Titular copia íntegra y legible del contrato aceptado, en soporte que permita su almacenamiento e impresión.

9. Desarrollo de la consulta

9.1. La consulta se inicia con el pago; a continuación se completan el cuestionario y las fotografías. **La Plataforma impide registrar antecedentes clínicos o cargar imágenes mientras la consulta no esté pagada**, restricción impuesta a nivel de base de datos.

9.2. Los casos se atienden por orden de llegada.

9.3. Plazo de respuesta. El médico responde dentro de un máximo de **48 horas hábiles** desde que la consulta queda completa —cuestionario obligatorio respondido e imágenes cargadas— y habitualmente antes. No se computan sábados, domingos ni festivos. El plazo se suspende mientras el médico haya requerido antecedentes adicionales.

9.4. Naturaleza de la respuesta. La conclusión del médico constituye una **impresión diagnóstica** formulada sobre la base de las fotografías y de la información declarada por el Paciente, sin examen físico. No equivale a un diagnóstico de certeza y puede requerir confirmación presencial, exámenes o seguimiento.

9.5. Casos no evaluables. Si las imágenes o la información no permiten formular una impresión diagnóstica, el médico podrá solicitar nuevas fotografías o derivar a atención presencial. La solicitud de nuevas imágenes suspende el plazo de la cláusula 9.3.

10. Pagos y boletas

10.1. El valor se informa antes de pagar y queda congelado al crear la consulta.

10.2. El pago se procesa en el sitio del propio proveedor (Mercado Pago, Fintoc o VentiPay). **La Plataforma no recibe ni almacena datos de tarjeta**; solo conserva la referencia de la transacción.

10.3. La boleta electrónica se emite ante el Servicio de Impuestos Internos a nombre del Paciente y se remite al correo del Titular. Su glosa indica el tipo de prestación. Véase la cláusula 13 de la Política de Privacidad.

10.4. Reembolso ante isapre o seguro. Si el Prestador habilita esta gestión, operará **únicamente previa activación voluntaria y específica del Titular para cada consulta**, e implicará comunicar el documento tributario y el RUT del Paciente al operador correspondiente. La aprobación, el monto y los plazos son decisión exclusiva de la aseguradora.

11. Propiedad intelectual

11.1. La Plataforma Dermalink —software, código fuente, arquitectura, diseño, interfaces, documentación y marcas— es de **propiedad exclusiva de Tecnologías de Marketing SpA**, protegida por la Ley N° 17.336 y la Ley N° 19.039. El Prestador la utiliza en virtud de licencia. **Los datos de los pacientes y los sistemas de inteligencia artificial entrenados con ellos no forman parte de la Plataforma y corresponden al Prestador.** El uso del servicio no transfiere derecho alguno al Titular ni al Paciente.

11.2. Licencia al usuario. Licencia personal, limitada, revocable, no exclusiva e intransferible, con la única finalidad de recibir el servicio.

11.3. Contenidos clínicos. La ficha clínica y los documentos clínicos pertenecen al ámbito de reserva del Paciente y su custodia corresponde al Prestador (Ley N° 20.584). Las fotografías se usan **exclusivamente con fines clínicos**: no se publican, no se emplean con fines promocionales, no se comparten en redes sociales y no se incorporan a galerías de casos.

11.4. Prohibiciones. Queda prohibido copiar, descompilar, aplicar ingeniería inversa, extraer datos de forma automatizada, eludir controles de acceso o interferir en el funcionamiento de la Plataforma. Estas conductas pueden configurar delitos de la **Ley N° 21.459**.

12. Reembolsos y derecho de retracto

12.1. Reembolso íntegro cuando: (i) la consulta no sea atendida dentro del plazo de la cláusula 9.3 por causa imputable al Prestador; (ii) el médico determine que el caso **no puede ser evaluado** por esta vía por insuficiencia de la información y no exista respuesta clínica; (iii) exista cobro duplicado o erróneo. Se procesa dentro de **10 días hábiles** por el mismo medio de pago.

12.2. Servicio prestado. Una vez emitida la respuesta médica, el servicio se entiende prestado, cualquiera sea su contenido. Se deja expresa constancia de que **la indicación de acudir a atención presencial constituye una respuesta médica válida y completa**, y no da derecho a reembolso.

12.3. Sin derecho a reembolso cuando: (i) se haya emitido respuesta, incluida la derivación; (ii) el Paciente no complete el cuestionario o no cargue las imágenes dentro del plazo de la cláusula 7.3; (iii) las imágenes sean insuficientes por causa atribuible al Paciente y este no las reemplace tras el requerimiento; (iv) el resultado no satisfaga su expectativa; (v) un establecimiento rechace el documento por la circunstancia de la cláusula 13.3; (vi) la consulta corresponda a zonas íntimas pese a la declaración prestada por el Titular conforme a la cláusula 5.5.

12.4. Derecho de retracto. Conforme al **artículo 3° bis letra b) de la Ley N° 19.496**, en el texto fijado por la Ley N° 21.398, que faculta al proveedor de **servicios** para disponer lo contrario, el Prestador **dispone expresamente que no procederá el derecho de retracto** una vez iniciada la ejecución del servicio, esto es, desde que el Paciente entrega antecedentes clínicos o carga fotografías. Antes de ese momento puede desistirse con reembolso íntegro. Esta exclusión se informa de manera **inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y al pago del precio**.

13. Documentos clínicos

13.1. Criterio médico. La emisión de indicaciones, órdenes, certificados u otros documentos clínicos queda a criterio exclusivo del médico. Su no emisión no constituye incumplimiento.

13.2. Tratamientos excluidos del canal. Por esta vía no se indican tratamientos sujetos a control legal especial, conforme a la Ley N° 20.000 y a sus reglamentos. Esos casos se derivan a atención presencial.

13.3. Firma electrónica: advertencia expresa. Los documentos se emiten en PDF e identifican al médico con nombre, especialidad, RUT y número de Registro en la Superintendencia de Salud, que constituye su **validador formal**. Pueden incorporar una imagen de la firma y el timbre del médico, la que **no constituye firma electrónica avanzada** en el sentido de la Ley N° 19.799.

El Paciente reconoce que determinados establecimientos exigen firma electrónica avanzada para aceptar documentos clínicos electrónicos y pueden, por esa razón, rechazar el documento.

Esa circunstancia no constituye incumplimiento y no da derecho a reembolso. El Paciente puede solicitar sin costo el documento en papel con firma del médico, que se le entregará en la consulta del Prestador.

13.4. Uso personal. Los documentos son personales, intransferibles y de vigencia limitada. Su alteración, duplicación o cesión puede constituir delito.

14. Trazabilidad

Toda consulta, respuesta, apertura de fotografía y descarga de documentos queda registrada de forma inalterable, con fecha, hora e identidad del actor. Este registro constituye una medida de seguridad adoptada por el Prestador (artículo 14 quinquies de la Ley N° 19.628, texto fijado por la Ley N° 21.719) y respalda tanto al Paciente como al Prestador.

15. Responsabilidad

15.1. Acto médico. La responsabilidad por el diagnóstico, la indicación terapéutica y, en general, por todo acto médico recae **exclusivamente en el Prestador y en el médico tratante**, conforme a la Ley N° 20.584 y a las normas generales.

15.2. Operador tecnológico. El Asistente **no mantiene relación contractual con el Paciente** y no asume obligación ni responsabilidad frente a él. Sus obligaciones relativas al funcionamiento de la Plataforma y al tratamiento de datos existen únicamente frente al Prestador, conforme al contrato y al anexo de tratamiento de datos suscritos entre ambos. Lo anterior no altera las responsabilidades que la ley imponga directamente al encargado del tratamiento frente a la autoridad.

15.3. Exclusiones. Ni el Prestador ni el médico responden por consecuencias derivadas de información inexacta o incompleta declarada por el usuario, del incumplimiento de las indicaciones médicas, del uso del servicio fuera de sus condiciones, ni de la omisión de acudir a atención presencial cuando se le haya indicado o su cuadro lo requiera.

15.4. Terceros y fuerza mayor. El servicio se apoya en proveedores externos. El Prestador no responde por interrupciones, demoras o fallas atribuibles a esos terceros, a la conectividad del usuario o a caso fortuito o fuerza mayor. Ello no afecta el derecho al reembolso de la cláusula 12.1 (i).

15.5. Reserva legal. Ninguna disposición de esta cláusula limita o excluye la responsabilidad por dolo o culpa grave, ni los derechos irrenunciables que la **Ley N° 19.496** y la **Ley N° 20.584** reconocen al consumidor y al paciente.

16. Suspensión y terminación

16.1. El Prestador puede suspender o terminar la cuenta en caso de uso fraudulento, suplantación, declaración falsa del vínculo con un menor, carga de imágenes ilícitas, incumplimiento grave o intento de vulnerar la seguridad de la Plataforma.

16.2. El Titular puede solicitar el cierre de su cuenta. **La terminación no extingue el deber legal de conservar la ficha clínica** por a lo menos quince años (artículo 13 de la Ley N° 20.584, en el texto fijado por la Ley N° 21.668) ni los registros tributarios.

16.3. La carga de imágenes íntimas de personas menores de edad dará lugar al bloqueo inmediato de la cuenta y a denuncia ante la autoridad competente.

17. Reclamos, mediación y jurisdicción

17.1. Reclamos a **contacto@dermalink.cl**. Acuse dentro de 2 días hábiles; respuesta dentro de 10 días hábiles.

17.2. El Paciente puede reclamar ante la **Superintendencia de Salud** por vulneración de los derechos de la Ley N° 20.584.

17.3. Mediación previa obligatoria. Las acciones por daños derivados de la atención de salud están sujetas al procedimiento de mediación previa obligatoria del **artículo 43 de la Ley N° 19.966**.

17.4. Quedan a salvo los derechos del consumidor ante el SERNAC y los Juzgados de Policía Local competentes (Ley N° 19.496).

17.5. Estos Términos se rigen por la ley chilena.

18. Modificaciones y vigencia

Las modificaciones se publicarán con nueva versión y fecha, **requerirán nueva aceptación expresa antes de iniciar una nueva consulta**. Las consultas ya iniciadas se rigen por la versión aceptada al crearlas.

Contacto: contacto@dermalink.cl — Los Carrera 200, Of. 602, Los Ángeles — +56 9 8360 8474.

Documento controlado. Versión 3.5.

Dermalink — Teledermatología · Dr. Javier Larraín, SIS N° 17801 · contacto@dermalink.cl