



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO DE INYECCIONES A DOMICILIO**

En Santiago a 23 de abril de 2024, don Juan Pablo Corvalán, cédula nacional de identidad número N°13.026.044-6, en representación de Farmacias Ahumada SpA., sociedad del giro de su denominación, RUT 76.378.831-8 en adelante "Farmacias Ahumada", ambos domiciliados en Cerro el Plomo 5630, oficinas 801, 802 y 804, comuna de Las Condes, Santiago, exponen:

El presente documento fija el texto refundido de los Términos y Condiciones del Servicio de Inyecciones de fecha 7 de junio de 2023; servicio ofrecido por Farmacias Ahumada a través de sus farmacias habilitadas para ello, los que sus usuarios (en adelante también "pacientes") declaran conocer y aceptar al momento de acceder a los servicios aquí descritos.

### **1. Descripción de los servicios**

Con la finalidad de mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, y procurar que una mayor cantidad de personas pueda acceder a medicamentos y servicios de salud, Farmacias Ahumada pone a disposición de sus pacientes y clientes, el servicio de inyecciones a domicilio (en adelante también "el servicio" o "los servicios") en algunas de las Farmacias ubicadas a lo largo del país.

El uso del Servicio de Inyecciones a domicilio que será ofrecido a través de un tercero externo a Farmacias Ahumada, queda sujeto a la aceptación de los términos y condiciones aquí señalados como asimismo de los del Proveedor del servicio, declarando conocerlos, como asimismo declarando conocer que Farmacias Ahumada actúa como intermediador y facilitador del servicio, es decir, que el servicio de Inyecciones es otorgado por profesionales externos, quienes asumen la responsabilidad personal y profesional por los servicios prestados en conformidad a la ley.

### **2. Alcance**

El servicio de inyecciones a domicilio ofrece a los pacientes de Farmacias Ahumada, asesoría y acceso a atención primaria en salud, mediante la asistencia de personal clínico capacitado para ello, el que acudirá al domicilio informado por el paciente al momento de la contratación del servicio.

Cualquier información, recomendación, indicación o tratamiento recibido a través del servicio de inyecciones a domicilio proviene y es atribuible en forma exclusiva al profesional de enfermería por el cual fue atendido y que indicó el tratamiento

El servicio de inyecciones a domicilio no sustituye los chequeos regulares de salud con su médico tratante ni reemplaza la atención médica presencial. Asimismo, es deber del



paciente en caso de emergencia asistir de forma inmediata al centro de atención médica de urgencia más cercano.

### **3. Usuarios**

Podrán ser usuarios del Servicio de Inyecciones a domicilio aquel:

- Que sea mayor de 18 años de edad;
- Que tenga Rol Único Nacional (RUN).
- Que cuente con domicilio en el área que se encuentra el servicio disponible.
- Que sea miembro del Convenio de Beneficios Familia Ahumada.
- Que compre el medicamento inyectable en Farmacias Ahumada.
- Que presente indicación médica: tratamiento indicado de forma escrita por el médico, ya sea orden médica, epicrisis u otro documento.
- Que tenga indicación de tratamiento que se administre por vía subcutánea, vía intramuscular o vía endovenosa.

Excepcionalmente, niños mayores de 10 años de edad podrán acceder al Servicio de Inyecciones a domicilio solo para el caso de vacunas anti influenza, para lo cual se deberá contar con la autorización y compañía al momento de la vacunación del padre, madre o tutor legal del menor de edad.

Las áreas en la que se encuentra disponible el servicio se encuentran publicadas y disponibles en el sitio web de Farmacias Ahumada [www.farmaciasahumada.cl](http://www.farmaciasahumada.cl)

Toda persona que cumpla con los requisitos antes señalados podrá acceder al Servicio, previa aceptación a los Términos y Condiciones que se indican en los presentes Términos y Condiciones.

### **4. Registro e inscripción**

Tendrán acceso al servicio de inyecciones a domicilio, aquellos pacientes que, en Farmacia, contraten el servicio para casos de baja complejidad indicados en el numeral siguiente.

Para ello, en el mesón de atención de la Farmacia se le otorgará la opción al paciente de contratar el servicio, para lo cual deberá otorgar la información requerida para ello (nombres, apellidos, rut, fecha de nacimiento, género, teléfono, correo electrónico, domicilio: calle, número, número de departamento, comuna), aceptar los presentes términos y condiciones y políticas de Privacidad de Farmacias Ahumada, como asimismo los del prestador del servicio, y realizar el correspondiente pago asociado a la prestación de los servicios.

Al momento de la inscripción el paciente deberá contar con su cédula de identidad vigente, toda vez que se solicitará para la validación de su identidad.

Los datos aportados por los pacientes deberán ser exactos, actuales y veraces.

## **5. Prestaciones**

Una vez que el paciente haya contratado el servicio en Farmacia, el proveedor prestador del servicio de inyecciones se contactará con el paciente dentro de las próximas 3 horas hábiles o dentro de un plazo razonable, al teléfono informado al momento de solicitar el servicio con el objetivo de coordinar la visita del personal de enfermería.

El servicio de inyecciones a domicilio es entregado por una empresa externa, con enfermeros enfocados en atenciones de baja complejidad. Las visitas se realizan en el domicilio informado por el paciente en el horario a convenir entre este y la empresa prestadora del servicio.

Los servicios a los que podrá acceder el paciente a través del servicio de inyecciones a domicilio son:

- Administración de medicamentos vía subcutánea, intramuscular, endovenosa.

En los casos que correspondiera y en conformidad con el criterio del profesional tratante, al finalizar la atención, este podrá recomendar la derivación a un médico especialista.

## **6. Exclusiones**

Se excluyen expresamente del servicio de inyecciones a domicilio que se presta en virtud de los presentes términos y condiciones, los siguientes:

- Administración de tratamiento por vías diferentes a la subcutánea, intramuscular y endovenosa.
- Curaciones.
- Atención de urgencia.
- Todo servicio que deba ser prestado por un médico.
- Medicamentos que se administren por vías diferentes a la subcutánea, intramuscular, endovenosa. Ejemplo: vía intraarticular.
- Otras prestaciones de enfermería diferentes a las enumeradas en el punto anterior
- Medicamentos que no se adquieran en Farmacias Ahumada.
- Atención en comunas fuera del radio de atención indicado en el numeral octavo.

## **7. Deberes del paciente**

Serán deberes del paciente para una adecuada atención:

- Realizar la respectiva contratación y pago del servicio.
- Entregar datos personales solicitados para contacto y entrega del servicio.
- Presentar indicación médica de forma escrita.
- Estar en el domicilio indicado para la visita en el horario programado.
- Requerir el servicio solo para las prestaciones indicadas en el numeral 5 de estos Términos y Condiciones.



Toda recomendación y/o indicación realizada por el personal de enfermería será tomando en consideración la información aportada por el paciente. Farmacias Ahumada no responderá por daños o perjuicios ocasionados por la omisión o falta en la verdad de la información aportada por el paciente.

## **8. Horarios de atención y disponibilidad del servicio**

El servicio se encuentra disponible en las siguientes comunas:

- Colina
- Huechuraba
- La Florida
- La Reina
- Lampa
- Las Condes
- Lo Barnechea
- Macul
- Maipú
- Ñuñoa
- Peñalolén
- Providencia
- Puente Alto
- Quilicura
- Recoleta
- San Bernardo
- San Joaquín
- San Miguel
- Santiago
- Vitacura

Una vez contratado el servicio de inyecciones, el prestador se contactará con el paciente en las tres horas hábiles siguientes para agendar la visita del personal de enfermería. Si el servicio es contratado antes de las 15:00 horas, la visita podrá ser coordinada para el mismo día. En caso de que el servicio sea contratado después de las 15 horas, la visita podrá ser coordinada para el día siguiente.

El horario de atención de los servicios de inyecciones es de lunes a domingo de 08:00 a 17:30, sujeto a la disponibilidad de del personal de enfermería.

## **9. Precio**

El precio del servicio de inyecciones a domicilio se dará a conocer al paciente al momento de contratar el servicio en Farmacias.

## **10. Retracto, no prestación del servicio y devoluciones**

Una vez agendada la hora de servicio de inyecciones a domicilio, el paciente podrá manifestar su intención de retracto en cualquier momento previo a la prestación del servicio, lo cual deberá hacer acudiendo a la farmacia en la cual se contrató el servicio con el respecto comprobante de compra y/o manifestando su voluntad al personal de enfermería que acuda al domicilio.

Asimismo, a criterio del personal de enfermería, podrá negarse la prestación de los servicios contratados, en casos que la salud del paciente y/o las condiciones al momento de la visita, no sean las óptimas para su adecuada ejecución.

En ambos casos, el paciente tendrá derecho a la restitución del dinero pagado al momento de la contratación del servicio. Para ello, el paciente deberá acudir a la farmacia en la que contrató el servicio dentro del plazo de 30 días contados desde la fecha en la que se efectuó el pago, procediéndose a la restitución de acuerdo al medio por el cual se pagaron los servicios.



## **11. Políticas de privacidad**

El equipo de Servicios clínicos y farmacéuticos de Farmacias Ahumada respeta y protege la vida privada, honra y confidencialidad de las personas durante su atención de salud. Farmacias Ahumada mantiene un fuerte compromiso con la protección de los datos personales de nuestros clientes y pacientes, limitando su uso solo para los fines que fueran expresamente autorizados por su titular.

En este mismo sentido, Farmacias Ahumada no utilizará información y/o la imagen de sus pacientes y clientes sin su autorización por escrito. Por ello todo uso para difusión médica, científica o docente, así como para fines periodísticos o publicitarios, será debidamente informado al paciente y/o representante legal quien deberá otorgar su autorización previa por escrito.

Para mayor información sobre el uso de información de nuestros pacientes y clientes, acceder a nuestra Política de Privacidad, disponible en [www.farmaciasahumada.cl](http://www.farmaciasahumada.cl).

## **12. Reserva de derechos**

Farmacias Ahumada se reserva el derecho de cancelar, suspender el servicio a aquellos pacientes que no entreguen información verídica y/o hayan sido detectados haciendo mal uso de los servicios ofrecidos. Asimismo, Farmacias Ahumada a su exclusiva discreción, podrá negar el servicio a quien estime pertinente, de manera unilateral, por cualquier motivo, sin expresión de causa y sin que ello genere derecho a reclamo alguno por dicho usuario.

## **13. Responsabilidad**

Farmacias Ahumada actúa como intermediador y facilitador de los servicios de inyecciones a domicilio, eximiéndose de toda responsabilidad que se pudiera derivar de una mala praxis por parte de los profesionales que presten los referidos servicios.

Cualquier información, recomendación, indicación, o tratamiento recibido a través del servicio otorgado proviene y es atribuible en forma exclusiva al profesional médico por el cual fue atendido, el que cuenta como único antecedente la información que los pacientes ofrecen a los profesionales en una relación directa profesional – paciente.

Farmacias Ahumada no podrá ser imputado de responsabilidad alguna por incumplimientos del paciente o por daños y/o perjuicios, ya sean directos o indirectos, que se ocasionen al paciente durante la prestación del servicio. Para estos efectos, el paciente se obliga a mantener indemne a Farmacias Ahumada de toda demanda y/o gasto que pudiere incurrir por tales conceptos.

## **14. Disposiciones legales**



El Servicio aquí detallado cumple con las disposiciones previstas en la Ley N°19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, Ley N°20.584 que Regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación con Acciones Vinculadas a su Atención de Salud, Resolución MINSAL FONASA N°204, de fecha 24 de marzo de 2020, Oficio Circular IP N°7, de la Intendencia de Prestadores de Salud, de fecha 13 de abril de 2020, y demás normativa aplicable.

### **15. Domicilio y jurisdicción**

Para todos los efectos legales de los presentes términos y condiciones, la ley aplicable será la ley chilena, fijándose como domicilio la ciudad de Santiago de Chile y sometiéndose las partes, esto es, Farmacias Ahumada y los Usuarios, a la Jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.