

	TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LOS SERVICIOS DE TELEMEDICINA Y TELESALUD	CÓDIGO: DQP-60 FECHA: 18/08/2026	VERSIÓN 00
		Página 1 de 2	
ELABORADO POR: Jessica V. Martínez Álvarez Coord. Talento Humano y Calidad	REVISADO POR: Sonia Moreno Pérez Coordinadora Médica	APROBÓ: Luz Elena Cáceres Jérez Representante Legal	

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LOS SERVICIOS DE TELEMEDICINA Y TELESALUD

Los presentes términos y condiciones son aplicables a las personas que adquieren servicios de telemedicina y telesalud con la entidad. Cuando una persona accede a los mismos, los acepta expresamente.

La Clínica del Dolor y Cuidado Paliativo PAINFREE S.A.S. en adelante LA ENTIDAD, presta servicios de telemedicina y telesalud que permiten a los pacientes acceder a consultas virtuales con profesionales de la salud sin necesidad de desplazamiento físico. El alcance y la forma de comunicación será informada previamente, por lo que los pacientes aceptan que no podrán reclamar otra forma de atención a la descrita.

La información contenida en las atenciones virtuales podrá ser incorporada a la historia clínica del paciente.

Los datos que suministran los pacientes están sometidos a la política de tratamiento de datos personales que puede ser consultada también al momento de su aceptación. Los datos suministrados deben ser verídicos, exactos y ser actualizados cuando se presenten novedades. Si el paciente tiene noticias o sospechas de un acto de suplantación de identidad, deberá informarlo a la entidad para tomar las medidas que sean necesarias para proteger la información confidencial.

Los cuidadores o responsables de pacientes podrán acceder a servicios de telemedicina y telesalud. Este hecho deberá ser manifestado en la solicitud de la teleconsulta o en el momento de su inicio.

En las consultas virtuales se recolectan, almacenan y transmiten datos de naturaleza sensible, así como datos personales. Por esta razón, los profesionales y otras personas que acceden a la información actúan con absoluta reserva, garantizando la privacidad y confidencialidad.

La institución no responderá por fallas en los equipos del paciente causadas por virus, fallos eléctricos, daños del computador, dispositivo móvil o manejo inadecuado y/o pérdida de información por parte del paciente. Tampoco quedarán cubiertos los posibles fallos que se produzcan por deficiencias en las instalaciones del paciente, consumo de datos o internet en las teleconsultas, averías en su red, subidas de tensión eléctrica, falta de mantenimiento de los equipos y servidores informáticos o violaciones de su privacidad. Tampoco serán responsabilidad de la entidad las dificultades de uso de la plataforma tecnológica que experimenten los pacientes o utilizaciones incorrectas que impidan acceder a las funcionalidades. El hecho de que la institución no ejerza ni haga valer algún derecho o disposición de estos términos y condiciones no constituirá una renuncia a dicho derecho o disposición. La entidad no será responsable de la conducta de los pacientes ni garantiza resultados específicos a partir de la prestación de servicios de telemedicina y telesalud.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LOS SERVICIOS DE TELEMEDICINA Y TELESALUD	CÓDIGO: DQP-60 FECHA: 18/08/2026	VERSIÓN 00
		Página 2 de 2	
ELABORADO POR: Jessica V. Martínez Álvarez Coord. Talento Humano y Calidad	REVISADO POR: Sonia Moreno Pérez Coordinadora Médica	APROBÓ: Luz Elena Cáceres Jérez Representante Legal	

La entidad se compromete a informar en un plazo de 72 horas de que ha sufrido un incidente de seguridad a la autoridad nacional de datos personales y a los usuarios cuyos datos se hayan podido ver comprometidos.

Los pacientes que realicen compras de servicios de telemedicina y telesalud a través de pagos por internet tendrán derecho a acceder a información completa y veraz de los servicios, y a retractarse de la compra en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de pago, siempre que no haya hecho uso del servicio. La entidad mantendrá la información actualizada y permitirá a los pacientes ejercer sus derechos como consumidor. El medio de contacto para ponerse en contacto con nosotros para cualquier asunto de la compra de servicios es al móvil whatsapp +57 318 3636810 y a la dirección de correo electrónico callcenter@painfree.com.co

Puede conocer y hacer valer sus derechos como consumidor a través de la página www.sic.gov.co de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia. En caso de cualquier controversia sobre el cumplimiento de los presentes términos y condiciones se regirá por la ley colombiana.

Los presentes términos y condiciones entrarán a regir a partir del 18 de agosto de 2026 de forma indefinida. Cualquier modificación se notificará a los usuarios mediante correo electrónico y publicando la modificación en el sitio web de la entidad.



Luz Elena Cáceres Jerez
Representante Legal

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	PROCESOS Y/O AREAS INVOLUCRADAS
00	18/08/2026	Creación del documento	Coordinación Calidad