# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO
## Y POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
### SISTEMA DE MEDICINA PREPAGADA DEL ECUADOR VIDASANA S.A.

El presente documento contiene los Términos y Condiciones de Uso de los canales digitales y presenciales de la compañía **SISTEMA DE MEDICINA PREPAGADA DEL ECUADOR VIDASANA S.A.**, con RUC No. 1791334493001, domiciliada en la ciudad de Quito, a quien para efectos de este instrumento se la denominará **"VIDASANA"**, así como su Política de Protección de Datos Personales. Quien acceda a dichos canales se denominará el **"USUARIO"**. Cuando se mencione de manera conjunta a VIDASANA y al USUARIO se los denominará las **"Partes"**, quienes se sujetan a las siguientes cláusulas:

## CLÁUSULA PRIMERA. – ANTECEDENTES Y OBJETO

**a)** VIDASANA es una compañía legalmente constituida bajo las leyes de la República del Ecuador, cuyo objeto social es el financiamiento de los servicios de atención integral de salud prepagada. Se rige por la Ley Orgánica que Regula a las Compañías que Financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada y a las de Seguros que Oferten Cobertura de Seguros de Asistencia Médica (en adelante, la **"Ley Orgánica"**), y está sujeta al control de la **Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros** y, en los aspectos sanitarios, de la **Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACESS)**, que certifica el cumplimiento de las condiciones sanitarias de sus contratos y planes.

**b)** VIDASANA pone a disposición de sus afiliados, beneficiarios, contratantes, prestadores y público en general canales en línea (sitio web www.vidasana.ec, aplicación móvil, telemedicina, correo electrónico, WhatsApp y centro de llamadas) y oficinas físicas para informar, cotizar, contratar, gestionar órdenes de atención, autorizaciones y reembolsos.

**c)** El objeto de este instrumento es regular el uso de dichos canales y establecer cómo VIDASANA trata los datos personales de los USUARIOS, conforme la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (en adelante, **"LOPDP"**), su Reglamento General y la normativa emitida por la Superintendencia de Protección de Datos Personales.

**d)** Estos Términos y Condiciones no reemplazan ni modifican el Contrato de Prestación de Servicios Médicos Prepagados ni su Tabla de Beneficios. En caso de contradicción, prevalecerá el Contrato suscrito y, en lo no previsto, la Ley Orgánica.

## CLÁUSULA SEGUNDA. – DEFINICIONES

Los términos que se indican a continuación tendrán el siguiente significado para todos los efectos de este instrumento. Los términos no definidos aquí tendrán el significado que les asigna el Contrato de Prestación de Servicios Médicos Prepagados.

**a)** **Afiliado:** Contratante, titular, beneficiario o dependiente incorporado a un Contrato de VIDASANA.

**b)** **Canales:** Sitio web, aplicación móvil, plataforma de telemedicina, centro de llamadas, correo electrónico, mensajería instantánea y oficinas de VIDASANA.

**c)** **Consentimiento:** Manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la cual el titular autoriza el tratamiento de sus datos personales; para datos sensibles deberá ser explícito.

**d)** **Datos personales:** Información que identifica o hace identificable a una persona natural.

e) **Datos relativos a la salud:** Datos sobre la salud física o mental de una persona, incluida la información contenida en la Declaración de Salud, historias clínicas, diagnósticos, recetas, resultados de exámenes, solicitudes de reembolso y autorizaciones.

f) **Datos sensibles:** Categoría especial de datos definida por la LOPDP, que incluye los datos relativos a la salud, genéticos y biométricos.

g) **Delegado de Protección de Datos:** Persona designada por VIDASANA para supervisar el cumplimiento de la LOPDP y atender a los titulares.

h) **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta de VIDASANA, como prestadores de servicios tecnológicos, centro de llamadas o courier.

i) **Prestador:** Profesional o establecimiento de salud, en red o fuera de ella, que atiende al Afiliado.

j) **Responsable del tratamiento:** VIDASANA, en cuanto decide sobre la finalidad y los medios del tratamiento.

k) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

l) **Usuario:** Toda persona que accede o utiliza los Canales, sea o no Afiliado.

## CLÁUSULA TERCERA. – ACEPTACIÓN

a) El registro, la creación de una cuenta o el uso de funcionalidades transaccionales de los Canales requiere que el USUARIO acepte expresamente estos Términos y Condiciones mediante una casilla de verificación o firma, la cual no vendrá marcada por defecto.

b) La aceptación de estos Términos y Condiciones es independiente de los consentimientos para el tratamiento de datos sensibles y para fines comerciales, los cuales se otorgarán por separado conforme la Cláusula Octava y la Cláusula Novena.

c) El uso de los Canales por menores de dieciocho (18) años se realizará a través de su representante legal, quien otorgará los consentimientos correspondientes, sin perjuicio de los derechos que la ley reconoce a los adolescentes.

## CLÁUSULA CUARTA. – NATURALEZA DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA

a) A través de los Canales el USUARIO podrá: consultar información de planes y la red de prestadores; cotizar y contratar; consultar coberturas y estados de cuenta; solicitar órdenes de atención y autorizaciones; presentar y dar seguimiento a reembolsos; acceder a telemedicina; y realizar pagos.

b) La información de planes, coberturas y tarifas publicada en los Canales es referencial. Las condiciones exigibles son las del Contrato suscrito y su Tabla de Beneficios, conforme la obligación de VIDASANA de ofrecer información clara y suficiente prevista en la Ley Orgánica.

c) Las solicitudes presentadas por los Canales tendrán la misma validez que las presentadas en oficinas y se sujetarán a los plazos y requisitos del Contrato. La recepción de una solicitud no implica su aprobación, la cual estará sujeta a Auditoría Médica.

d) La telemedicina es un servicio de orientación médica a distancia prestado por profesionales habilitados y no sustituye la atención presencial cuando esta sea necesaria. **En caso de emergencia, el USUARIO deberá acudir directamente al servicio de emergencia más cercano o llamar al 911.**

## CLÁUSULA QUINTA. – PLAZOS DE ATENCIÓN Y RESPUESTA

Toda solicitud presentada por los Canales generará un número de trámite y una confirmación de recepción al correo electrónico registrado del USUARIO. Los plazos aplicables son los siguientes, sin perjuicio de los que establezca el Contrato de cada Afiliado:

| Trámite | Plazo | Fundamento |
|---|---|---|
| Notificación de que una prestación no está cubierta o excede el monto de cobertura | Dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al requerimiento | Ley Orgánica y Contrato, Obligaciones de VIDASANA |
| Presentación de documentos para reembolso | El plazo de su Contrato, contado desde la fecha de la atención (60 o 90 días, según el plan) | Contrato, cláusula de Reembolsos |
| Pago del reembolso aprobado | Hasta sesenta (60) días, una vez cumplidos los requisitos de la cláusula de Reembolsos | Contrato, Obligaciones de VIDASANA |
| Solicitud de hospitalización programada | Mínimo cinco (5) días hábiles antes del ingreso | Contrato, cláusula de Reembolsos |
| Queja escrita ante VIDASANA por negativa de cobertura | Siete (7) días hábiles desde la negativa; VIDASANA buscará una solución en los siete (7) días hábiles siguientes | Contrato, cláusula de Controversias |
| Respuesta a solicitudes de derechos sobre datos personales | Dentro del plazo que establece la LOPDP | LOPDP y su Reglamento |

Si VIDASANA requiere documentación adicional para resolver una solicitud, lo comunicará por escrito en un solo requerimiento que detalle todos los documentos faltantes.

## CLÁUSULA SEXTA. – RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS

a) **Responsable:** SISTEMA DE MEDICINA PREPAGADA DEL ECUADOR VIDASANA S.A., RUC [RUC], con domicilio en el Edificio Siglo XXI, Av. República de El Salvador e Irlanda, Quito.

b) **Delegado de Protección de Datos:** [Nombre], correo electrónico [protecciondatos@vidasana.ec], teléfono [número].

## CLÁUSULA SÉPTIMA. – DATOS PERSONALES QUE SE RECOPILAN

VIDASANA recopila únicamente los datos adecuados, pertinentes y limitados a las finalidades de la Cláusula Octava:

1. **Identificación y contacto:** nombres, número de cédula o pasaporte, fecha de nacimiento, sexo, estado civil, dirección, teléfono y correo electrónico.
2. **Datos del grupo familiar:** datos de identificación y parentesco de beneficiarios y dependientes. El Contratante declara que cuenta con la autorización de los beneficiarios mayores de edad para entregarlos, o que actúa como representante legal de los menores.
3. **Datos laborales:** empleador, cargo y relación de dependencia, en contratos corporativos.
4. **Datos financieros y de pago:** cuenta bancaria para reembolsos y débitos autorizados, historial de pagos y facturación. VIDASANA no almacena números completos de tarjetas; estos son procesados por la pasarela de pagos.

5. **Datos relativos a la salud:** Declaración de Salud, preexistencias, historia clínica, diagnósticos, recetas, órdenes y resultados de exámenes, informes de telemedicina, solicitudes de autorización y reembolso.
6. **Datos de navegación y del dispositivo:** dirección IP, tipo de dispositivo, registros de acceso y cookies, conforme la Cláusula Décima Quinta.
7. **Grabaciones:** llamadas al centro de atención y sesiones de telemedicina, previo aviso al inicio de la comunicación.

## CLÁUSULA OCTAVA. – FINALIDADES Y BASES DE LEGITIMACIÓN

| Finalidad | Base de legitimación | ¿Obligatorio? |
|---|---|---|
| Evaluar la solicitud de afiliación, emitir y ejecutar el Contrato, incorporar beneficiarios | Ejecución del contrato y medidas precontractuales | Sí; sin estos datos no es posible contratar |
| Emitir órdenes de atención, autorizaciones, créditos hospitalarios y reembolsos; realizar Auditoría Médica | Ejecución del contrato y consentimiento explícito para datos de salud | Sí |
| Facturación, cobranza y débitos autorizados | Ejecución del contrato | Sí |
| Reportes a la Autoridad Sanitaria Nacional, organismos de control y obligaciones tributarias | Obligación legal | Sí |
| Atención de quejas, reclamos administrativos y defensa en procesos | Obligación legal e interés legítimo | Sí |
| Prevención de fraude y seguridad de los Canales | Interés legítimo | Sí |
| Programas de prevención y Tarifa Cero dirigidos al Afiliado | Ejecución del contrato | Sí |
| Estudios actuariales y estadísticos con datos anonimizados o seudonimizados | Interés legítimo | Sí |
| Envío de publicidad y ofertas de productos propios de VIDASANA | Consentimiento | No; revocable en cualquier momento |
| Encuestas de satisfacción | Interés legítimo, con derecho de oposición | No |

**VIDASANA no vende, alquila ni cede bases de datos de sus USUARIOS a terceros para fines comerciales de estos.** No se utilizarán datos relativos a la salud para publicidad ni para elaborar perfiles comerciales. La negativa a otorgar consentimiento para fines comerciales no afectará la cobertura ni la renovación del Contrato.

## CLÁUSULA NOVENA. – DATOS RELATIVOS A LA SALUD Y SIGILO MÉDICO

a) El tratamiento de datos relativos a la salud se realizará con consentimiento explícito del titular, otorgado en la Solicitud de Afiliación o Declaración de Salud, y únicamente para las finalidades vinculadas al Contrato.

b) La autorización para que VIDASANA, a través de su auditor médico, obtenga la historia clínica del paciente, prevista en el Contrato, se limita a la información necesaria para la prestación consultada.

c) El acceso a datos de salud se restringe al personal de Auditoría Médica y de siniestros que lo requiera para sus funciones, quienes están sujetos a acuerdos de confidencialidad y al sigilo profesional.

d) Al Contratante persona jurídica (empleador) VIDASANA únicamente le entregará información agregada de siniestralidad, sin datos que permitan identificar diagnósticos de un trabajador específico, salvo autorización expresa del titular.

e) **Prohibición de uso tarifario individual.** Conforme la Ley Orgánica y el Contrato, VIDASANA no utilizará los datos relativos a la salud generados durante la vigencia del Contrato para establecer incrementos individuales en los aportes, cuotas o primas por el aparecimiento de enfermedades crónicas o catastróficas, ni para negar la renovación del Contrato. Los ajustes de tarifa se aplicarán de forma general al plan, con base en estudios actuariales y en los términos del Contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA. – COMUNICACIÓN DE DATOS A TERCEROS Y ENCARGADOS

VIDASANA podrá comunicar datos personales únicamente a:

1. Prestadores de la red y prestadores de libre elección, para coordinar y pagar la atención.
2. Encargados del tratamiento (tecnología, alojamiento en la nube, centro de llamadas, courier, pasarela de pagos), bajo contrato de encargo que les obligue a tratar los datos solo por instrucción de VIDASANA y con medidas de seguridad equivalentes.
3. Reaseguradoras y proveedores de asistencia en viaje, servicio exequial y seguro de muerte accidental, solo para la gestión de estos beneficios.
4. Otra compañía de salud prepagada o aseguradora, en casos de duplicidad de amparo y en la medida necesaria para la liquidación.
5. Autoridades administrativas o judiciales competentes, cuando exista obligación legal o requerimiento formal.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. – TRANSFERENCIA INTERNACIONAL

Cuando los datos se alojen en servidores fuera del Ecuador o se requieran para atenciones en el extranjero, VIDASANA solo los transferirá a países con nivel adecuado de protección o mediante cláusulas contractuales u otras garantías reconocidas por la LOPDP y la Superintendencia de Protección de Datos Personales. Proveedores y países actuales: [completar].

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. – PLAZO DE CONSERVACIÓN

a) Los datos se conservarán mientras esté vigente la relación contractual y, tras su terminación, durante el plazo necesario para atender reclamos, obligaciones tributarias, contables y de control, y la prescripción de acciones legales: [plazo definido por el Área Legal].

b) Los datos de cotizaciones no concretadas se conservarán por un máximo de [doce (12)] meses.

c) Cumplidos estos plazos, los datos serán eliminados, bloqueados o anonimizados.

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. – DERECHOS DEL TITULAR

a) El titular podrá ejercer gratuitamente sus derechos de acceso, rectificación y actualización, eliminación, oposición, portabilidad, suspensión del tratamiento, a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en valoraciones automatizadas, y a revocar su consentimiento.

**b)** Las solicitudes se presentarán al correo del Delegado de Protección de Datos o en oficinas, adjuntando copia del documento de identidad. VIDASANA responderá dentro del plazo que establece la LOPDP.

**c)** La eliminación de datos o la revocatoria del consentimiento para datos de salud durante la vigencia del Contrato puede impedir la emisión de órdenes, autorizaciones o reembolsos. VIDASANA informará por escrito esta consecuencia antes de ejecutar la solicitud. Los datos necesarios para cumplir obligaciones legales se conservarán bloqueados.

**d)** Si el titular considera que sus derechos no fueron atendidos, podrá presentar una denuncia ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales.

## CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. – SEGURIDAD Y NOTIFICACIÓN DE VULNERACIONES

**a)** VIDASANA aplica medidas técnicas y organizativas proporcionales al riesgo, incluyendo cifrado de las comunicaciones, control de accesos por perfiles, registro de accesos a datos de salud y copias de respaldo.

**b)** En caso de vulneración de seguridad, VIDASANA notificará a la Superintendencia de Protección de Datos Personales y, cuando corresponda, a los titulares afectados, en los plazos y por los medios que establece la normativa vigente.

**c)** VIDASANA nunca solicitará contraseñas, códigos de verificación ni datos completos de tarjetas por llamada, correo o mensajería. El USUARIO deberá reportar cualquier comunicación sospechosa a [correo de seguridad].

## CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. – COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

**a)** **Cookies técnicas:** necesarias para iniciar sesión, mantener la seguridad y operar los Canales. No requieren consentimiento.

**b)** **Cookies analíticas:** miden visitas y frecuencia de uso con fines estadísticos.

**c)** **Cookies de publicidad:** permiten mostrar anuncios de productos de VIDASANA.

**d)** Las cookies analíticas y de publicidad solo se activarán si el USUARIO las acepta en el aviso de cookies, el cual permitirá aceptar, rechazar o configurar cada categoría con la misma facilidad. Rechazarlas no impedirá el uso de los Canales.

**e)** No se colocarán cookies de terceros en las secciones donde el USUARIO consulta o carga información de salud.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. – DISPONIBILIDAD DE LOS CANALES

**a)** VIDASANA procurará que los Canales en línea estén disponibles las veinticuatro (24) horas del día. Los mantenimientos programados se publicarán en el sitio web con al menos [cuarenta y ocho (48)] horas de anticipación.

**b)** Si un Canal en línea no está disponible durante el último día de un plazo contractual, el plazo se entenderá prorrogado hasta el siguiente día hábil, o el USUARIO podrá presentar su trámite en oficinas o por correo electrónico.

**c)** La indisponibilidad de los Canales en línea no afectará la atención de emergencias ni las coberturas previstas en el Contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. – OBLIGACIONES DEL USUARIO

**a)** Proporcionar información veraz, completa y actualizada, y cargar documentos auténticos.

b) Custodiar sus credenciales de acceso, que son personales e intransferibles, y notificar de inmediato cualquier uso no autorizado.

c) No utilizar los Canales para fines ilícitos, para suplantar a otra persona, ni para introducir virus o código malicioso.

d) Registrar datos de terceros únicamente cuando cuente con su autorización o sea su representante legal.

## CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. – RESPONSABILIDAD

a) VIDASANA responde por el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y legales, incluidas las de la Ley Orgánica, la LOPDP y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Nada en este instrumento limita dichas obligaciones ni los derechos irrenunciables del USUARIO.

b) VIDASANA no será responsable por daños causados por: (i) uso indebido de credenciales por culpa del USUARIO; (ii) fallas de conectividad o del dispositivo del USUARIO; (iii) caso fortuito o fuerza mayor; o (iv) información falsa proporcionada por el USUARIO.

c) La atención médica es prestada por los Prestadores, quienes responden por su acto médico conforme la ley. Esto no exime a VIDASANA de sus obligaciones de financiamiento ni de velar por la calidad de los prestadores de su red, conforme el Contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. – ENLACES A SITIOS DE TERCEROS

Los Canales pueden contener enlaces a sitios de terceros (prestadores, laboratorios, farmacias, pasarelas de pago). Esos sitios se rigen por sus propias políticas de privacidad, por lo que se recomienda revisarlas. VIDASANA no comparte datos con ellos salvo en los casos de la Cláusula Décima.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA. – PROPIEDAD INTELECTUAL

Las marcas, logotipos, contenidos, diseños y software de los Canales son propiedad de VIDASANA o de sus licenciantes. Su uso está permitido solo para fines personales y no comerciales vinculados a la relación con VIDASANA.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. – MODIFICACIONES

a) VIDASANA podrá actualizar este instrumento por cambios normativos, operativos o tecnológicos. La nueva versión se publicará en www.vidasana.ec con su fecha de vigencia y se notificará al correo electrónico registrado con al menos treinta (30) días de anticipación.

b) Si la modificación implica nuevas finalidades de tratamiento que requieran consentimiento, este se solicitará nuevamente. Las modificaciones no alterarán las condiciones de un Contrato vigente.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. – LEY APLICABLE Y CONTROVERSIAS

a) Este instrumento se rige por las leyes de la República del Ecuador, en particular la Ley Orgánica, la LOPDP y su Reglamento, la Ley Orgánica de Salud, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

b) Las controversias sobre coberturas y prestaciones se tramitarán conforme la cláusula de Controversias del Contrato: queja escrita ante VIDASANA y, de no alcanzarse una solución amistosa, **reclamo administrativo ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros**, en la forma prevista en la Sección Segunda del Capítulo VI de la Ley Orgánica. En los asuntos de carácter sanitario, la **ACESS** emitirá el dictamen correspondiente. Lo anterior es sin perjuicio

de las acciones judiciales ante los jueces competentes del Distrito Metropolitano de Quito o de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, a elección del reclamante.

**c)** Las controversias sobre datos personales podrán presentarse ante el Delegado de Protección de Datos y, de no resolverse, ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales.

**d)** El USUARIO podrá acudir a la Defensoría del Pueblo para recibir orientación sobre la protección de sus derechos.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. – CONTACTO Y NOTIFICACIONES

| Asunto | Canal |
|---|---|
| Atención al cliente | PBX 3949430 / 1800 843272 · info@vidasana.ec |
| Reembolsos y siniestros | [siniestros@vidasana.ec] |
| Protección de datos personales | [protecciondatos@vidasana.ec] |
| Oficinas | Edificio Siglo XXI, Av. República de El Salvador e Irlanda, Quito |