

|                                                                                   |                                     |          |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------|-------------|
|  | TEKER SALUD SAS                     | CÓDIGO:  | SIAU-FT-001 |
|                                                                                   |                                     | FECHA:   | 2025-11     |
|                                                                                   | DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES | VERSIÓN: | 003         |

- 1. Derecho a la confidencialidad y privacidad**  
El paciente tiene derecho a que su información médica sea tratada de manera confidencial, incluso en entornos virtuales. Esto incluye el derecho a que sus datos sean almacenados y transmitidos de manera segura, usando tecnologías cifradas para evitar accesos no autorizados.
- 2. Derecho a recibir atención médica de calidad**  
El paciente tiene derecho a recibir un servicio médico que cumpla con los estándares de calidad, sin importar si la consulta es presencial o virtual. El médico debe realizar un diagnóstico completo y adecuado con la información disponible durante la consulta virtual.
- 3. Derecho a la información clara**  
El paciente tiene derecho a ser informado de manera clara y comprensible sobre su diagnóstico, tratamiento, y las alternativas disponibles. Esto incluye que el médico explique de manera accesible las limitaciones de la consulta a distancia, si las hubiera (por ejemplo, en casos donde sea necesario un examen físico).
- 4. Derecho a recibir una atención médica oportuna**  
El paciente tiene derecho a acceder a servicios médicos dentro de un tiempo razonable. Las plataformas de telemedicina deben garantizar que los tiempos de espera sean adecuados y que haya disponibilidad de profesionales para consultas urgentes cuando sea necesario.
- 5. Derecho a dar consentimiento informado**  
El paciente debe ser informado sobre cómo se realizará la consulta, la tecnología que se utilizará, los posibles riesgos (por ejemplo, problemas técnicos) y dar su consentimiento para que se lleve a cabo la consulta a través de medios electrónicos.
- 6. Derecho a la continuidad del cuidado**  
El paciente tiene derecho a que su atención médica sea continua. En caso de que necesite un seguimiento o más consultas, el médico debe asegurarse de que haya una comunicación fluida para mantener la continuidad del tratamiento.

|                                                                                   |                                            |                 |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------|-------------|
|  | <b>TEKER SALUD SAS</b>                     | <b>CÓDIGO:</b>  | SIAU-FT-001 |
|                                                                                   |                                            | <b>FECHA:</b>   | 2025-11     |
|                                                                                   | <b>DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES</b> | <b>VERSIÓN:</b> | 003         |

Deberes del paciente en telemedicina:

1. Debe respetar las normativas del servicio de telemedicina  
El paciente debe seguir las reglas aplicables a la prestación del servicio incluyendo los posibles copagos o cuotas moderadoras, y cumplir con los horarios establecidos para las consultas. Informar si no podrá asistir a la consulta al menos 12 horas antes.
2. Debe proporcionar información precisa y completa  
El paciente debe ser honesto y proporcionar toda la información relevante sobre su historial médico, síntomas actuales, y cualquier otro dato que pueda ser útil para el diagnóstico y tratamiento.
3. Debe procurar de contar con los medios adecuados

El paciente debe procurar contar de ser posible y aplicable, con el apoyo de un tercero, que pueda asistirle en el ingreso a la atención virtual, familiarizado con su proceso médico. Disponer y verificar con anticipación que cuenta con una conexión a internet estable y dispositivos adecuados (cámara y micrófono). El paciente es responsable de realizar las pruebas previas de conectividad y asegurar que su equipo funcione correctamente, evitando así retrasos o interrupciones durante la consulta.

En caso de presentar fallas técnicas durante la consulta, debe notificar de inmediato a la línea de soporte 3219596165 o correo electrónico soporte@teker.co para buscar solución o reprogramar la cita.

4. Debe respetar las indicaciones del médico  
El paciente debe seguir las recomendaciones médicas proporcionadas durante la consulta, las indicaciones para el seguimiento o el uso de tratamientos. Debe participar activamente en la consulta, estar preparado para proporcionar información detallada y hacer preguntas si no entiende algún aspecto del diagnóstico o tratamiento. El paciente debe estar disponible y en un lugar adecuado para la consulta, donde se garantice su privacidad y comodidad.
5. Debe encontrarse al momento de la consulta virtual, en un lugar adecuado que permita el desarrollo correcto de la atención médica. Este espacio debe ser privado, sin ruidos o distracciones, con buena iluminación y condiciones que aseguren la confidencialidad de la información suministrada durante la consulta.