

Términos y condiciones de la atención en FASTEST

Los presentes Términos y Condiciones tienen por objeto establecer las condiciones aplicables a la atención de pacientes y usuarios que soliciten evaluaciones, exámenes y/o servicios en FASTEST. Al solicitar y/o realizar una evaluación, el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado estos Términos y Condiciones, sin perjuicio de los consentimientos informados específicos que correspondan a cada procedimiento.

Las presentes condiciones se aplicarán sin perjuicio de los derechos que la legislación vigente reconozca a los pacientes y consumidores.

1. EVALUACIÓN DE EXÁMENES

1.1. Información previa sobre el examen

- a) Es responsabilidad del usuario informarse previamente respecto del examen que desea realizar, incluyendo su finalidad, características, requisitos técnicos, condiciones previas y eventuales limitaciones.
- b) FASTEST mantiene información relativa a sus evaluaciones y requisitos técnicos disponible públicamente a través de su sitio web y de sus plataformas oficiales de comunicación.
- c) El usuario deberá revisar dicha información antes de asistir a la evaluación y, en caso de mantener dudas, deberá plantearlas oportunamente al personal de FASTEST antes de realizar el procedimiento.

1.2. Consentimiento informado

- a) Previo a la realización de determinadas evaluaciones, el usuario deberá leer y suscribir el correspondiente consentimiento informado.
- b) El usuario deberá leer detenidamente dicho documento y solicitar todas las aclaraciones que estime necesarias antes de firmarlo.
- c) La firma del consentimiento informado constituye una declaración de que el usuario ha tenido la oportunidad de conocer la información proporcionada, comprender las condiciones de la evaluación y formular las consultas que estime pertinentes.

- d) Una vez suscrito el consentimiento informado, se entenderá que el usuario declara conocer y aceptar las condiciones, requisitos, alcances y limitaciones de la evaluación, sin perjuicio de las obligaciones legales que correspondan a FASTEST y de los derechos que la normativa aplicable reconoce a los pacientes y consumidores.

1.3. Información entregada por el usuario

- a) El usuario deberá proporcionar información completa, exacta y fidedigna respecto de sus antecedentes de salud, medicamentos, tratamientos, condiciones particulares y/ o cualquier otro antecedente que pueda resultar relevante para la evaluación que solicita.
- b) La entrega de esta información tiene por finalidad permitir que el personal de FASTEST pueda proporcionar las orientaciones pertinentes respecto de la utilidad, oportunidad y condiciones de realización del examen.
- c) FASTEST no será responsable por las consecuencias derivadas de información incompleta, incorrecta o falsa proporcionada por el propio usuario, cuando dicha información resulte relevante para la realización o interpretación de la evaluación.

1.4. Cumplimiento de requisitos técnicos

- a) Es responsabilidad del usuario presentarse a la atención cumpliendo los requisitos técnicos establecidos para el examen que desea realizar.
- b) Estos requisitos son informados públicamente a través de los canales oficiales de FASTEST y pueden incluir, dependiendo del examen, períodos determinados desde una exposición, tratamientos actuales, procedimientos previos, ingesta de medicamentos u otras condiciones necesarias para la correcta realización o interpretación de la evaluación.
- c) Si el personal de FASTEST determina que el examen no resulta técnicamente recomendable en ese momento, podrá orientar al usuario respecto de la conveniencia de realizarlo posteriormente.
- d) Si, pese a dicha orientación, el usuario decide voluntariamente realizar la evaluación, declara conocer que el incumplimiento de los requisitos técnicos puede afectar la utilidad, oportunidad o interpretación del resultado.

- e) FASTEST no será responsable por las limitaciones derivadas exclusivamente del incumplimiento de las condiciones técnicas previamente informadas al usuario.

1.5. Identidad del usuario

- a) El usuario declara que la cédula de identidad, pasaporte u otro documento legal de identificación presentado durante la atención corresponde exclusivamente a su persona.
- b) La presentación de documentación perteneciente a otra persona, alterada, falsa o utilizada sin autorización será de exclusiva responsabilidad de quien la presente, sin perjuicio de las acciones que legalmente correspondan.

2. ELECCIÓN DE EXÁMENES Y RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

2.1. Elección del examen

- a) Todo usuario mayor de 18 años es responsable de decidir qué evaluación o examen desea realizar, considerando la información disponible y las orientaciones proporcionadas por FASTEST.
- b) La función de FASTEST es proporcionar información relativa a las características, requisitos y alcances de sus evaluaciones, y orientar al usuario respecto de su pertinencia técnica cuando corresponda.
- c) La decisión final respecto de la realización de una evaluación solicitada por un usuario adulto corresponde a este, salvo que exista una indicación, contraindicación o restricción legal que determine lo contrario.

2.2. Solicitudes realizadas por terceros

- a) Cuando un usuario mayor de edad solicita y realiza personalmente una evaluación, FASTEST entenderá que dicha solicitud corresponde a una decisión adoptada por el propio usuario.
- b) En consecuencia, familiares, parejas, amigos, empleadores u otros terceros no podrán exigir posteriormente modificaciones, anulaciones, sustituciones o explicaciones respecto de una evaluación realizada conforme a la solicitud y autorización del propio usuario, por el solo hecho de que hubieran esperado que se efectuara un examen diferente o bajo condiciones distintas.

Guardia Vieja 255, oficina 1106,
Providencia, Santiago
(+56) 956 670 065

- c) FASTEST no asumirá responsabilidad por decisiones, expectativas o instrucciones que hayan sido comunicadas exclusivamente por terceros y que no hayan sido expresamente solicitadas o autorizadas por el usuario durante su atención.
- d) Lo anterior se establece sin perjuicio de las obligaciones de confidencialidad, protección de datos personales y demás derechos que correspondan al usuario conforme a la normativa vigente.

2.2 Exámenes realizados bajo mandato judicial, estatal o instituciones privadas

- a) Todo examen o evaluación realizada en virtud de un mandato judicial, requerimiento laboral, instrucción de un organismo público o cualquier otra solicitud efectuada por una institución o contraparte autorizada será coordinada previamente con las partes responsables o entidades correspondientes.
- b) Las condiciones de la evaluación, incluyendo los exámenes solicitados, el alcance del procedimiento y los destinatarios de los resultados, serán informadas previamente al usuario antes de la ejecución de la evaluación.
- c) El usuario tendrá la oportunidad de formular las consultas que estime pertinentes y, si no desea someterse a la evaluación bajo las condiciones informadas, podrá desistir de su realización de manera libre y voluntaria antes de que esta sea ejecutada.
- d) La suscripción del consentimiento informado por parte del usuario, una vez que haya recibido la información correspondiente y tenido la oportunidad de realizar consultas, implicará su aceptación de las condiciones de la evaluación, incluyendo los exámenes a realizar y la entrega de sus resultados a los terceros, instituciones, autoridades o partes previamente designadas y/o facultadas para recibirlos.
- e) En estos casos, los resultados serán emitidos y remitidos conforme a las instrucciones, autorizaciones, requerimientos u oficios que correspondan. Por lo tanto, el usuario podrá no recibir directamente una copia de los resultados cuando la parte solicitante haya establecido que estos sean remitidos exclusivamente a ella o a otro destinatario previamente designado.
- f) Una vez iniciado el procedimiento, el desistimiento posterior del usuario no necesariamente permitirá detener, eliminar o impedir la emisión y/o entrega de los resultados cuando existan obligaciones contractuales, legales, judiciales o

Guardia Vieja 255, oficina 1106,
Providencia, Santiago
(+56) 956 670 065

administrativas que obliguen a FASTEST a completar el procedimiento y/o comunicar sus resultados.

- g) Todo lo anterior se entenderá sin perjuicio de las obligaciones de confidencialidad, protección de datos personales y demás derechos que correspondan al usuario conforme a la legislación vigente.

3. DATOS DE CONTACTO Y COMUNICACIONES

3.1. Información de contacto

- a) El usuario deberá proporcionar datos de contacto completos, correctos y fidedignos durante su atención, incluyendo, cuando corresponda, número telefónico y dirección de correo electrónico.
- b) Estos datos serán utilizados para las comunicaciones relacionadas con su atención, documentación, resultados y demás gestiones asociadas al servicio.
- c) El usuario será responsable de mantener actualizados sus datos de contacto y de informar oportunamente cualquier modificación.

3.2. Entrega de información por canales registrados

- a) Por razones de confidencialidad y protección de la información del usuario, FASTEST únicamente entregará información relacionada con la atención, exámenes o resultados a través de los medios de contacto registrados durante la atención, de acuerdo con los procedimientos de verificación establecidos por FASTEST.
- b) No se entregará información sensible a números telefónicos, direcciones de correo electrónico u otros medios de contacto distintos de los registrados, aunque quien solicite la información manifieste ser el propio usuario.
- c) En aquellos casos en que sea necesario modificar o verificar los datos de contacto y no sea posible efectuar adecuadamente la validación de identidad por medios remotos, FASTEST podrá requerir la asistencia presencial del usuario, quien deberá acreditar su identidad mediante su documento oficial vigente.

Guardia Vieja 255, oficina 1106,
Providencia, Santiago
(+56) 956 670 065

4. ENTREGA Y REENVÍO DE RESULTADOS

4.1. Resultados impresos

- a) Los resultados entregados en formato impreso serán proporcionados al usuario en una primera oportunidad al momento establecido para su entrega.
- b) FASTEST podrá entregar una segunda copia del resultado dentro del primer mes contado desde la fecha de realización de la evaluación, previa solicitud del usuario y conforme a los procedimientos internos de identificación y verificación.
- c) Transcurrido dicho período, la emisión de nuevas copias o la recuperación de documentación podrá estar sujeta a una nueva evaluación y/o al procedimiento administrativo que FASTEST establezca para estos efectos.

4.2. Resultados enviados por correo electrónico

- a) Los resultados que correspondan a ser enviados electrónicamente serán remitidos únicamente a la dirección de correo electrónico registrada por el usuario durante su atención.
- b) El usuario será responsable de proporcionar correctamente dicha dirección y de mantener el acceso y control sobre la cuenta de correo informada.

4.3. Reenvío de resultados

- a) Las solicitudes de reenvío de resultados a otras direcciones de correo electrónico o plataformas digitales deberán ser efectuadas a través de los medios de contacto previamente registrados y estarán sujetas a los procedimientos de verificación de identidad establecidos por FASTEST.
- b) FASTEST podrá rechazar un reenvío cuando no sea posible acreditar razonablemente la identidad del solicitante o cuando existan antecedentes que hagan necesario efectuar una verificación adicional.

5. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS Y ALCANCE DE LA ATENCIÓN

5.1. Alcance de los resultados

Guardia Vieja 255, oficina 1106,
Providencia, Santiago
(+56) 956 670 065

- a) Los resultados emitidos por FASTEST corresponden exclusivamente a la evaluación realizada y deben ser considerados dentro del contexto clínico particular de cada usuario.
- b) La obtención de un resultado, especialmente cuando este corresponda a una prueba de tamizaje, screening, detección o evaluación preliminar, no constituye por sí misma un diagnóstico médico.
- c) Cuando corresponda, el resultado deberá ser evaluado e interpretado por un médico u otro profesional de la salud competente, considerando los antecedentes clínicos del usuario y los exámenes complementarios que sean necesarios.

5.2. Orientación proporcionada por FASTEST

- a) Las orientaciones entregadas por el personal de FASTEST antes o después de la realización de un examen y/o de la entrega de un resultado tienen carácter general y orientativo.
- b) Dichas orientaciones no constituyen, por sí mismas, un diagnóstico médico, una prescripción médica ni reemplazan una consulta médica o atención de salud individualizada.
- c) FASTEST no asumirá decisiones clínicas que correspondan al médico tratante u otro profesional de salud competente.

5.3. Confirmación de resultados reactivos o positivos

- a) Cuando un examen tenga carácter de tamizaje, screening, detección preliminar u otro que requiera confirmación, un resultado reactivo, positivo o alterado deberá ser confirmado mediante el examen correspondiente en un centro de salud, laboratorio clínico u otra institución competente, de acuerdo con la orientación proporcionada.
- b) Es responsabilidad del usuario realizar oportunamente dicha confirmación y continuar con la atención de salud que corresponda.
- c) FASTEST no deberá ser considerado como sustituto de la atención médica necesaria para confirmar, descartar, diagnosticar o tratar una determinada condición de salud.

5.4 Resultados técnicamente válidos y repetición de exámenes

- a) FASTEST emite sus resultados exclusivamente sobre la base de la muestra obtenida, el procedimiento realizado y el análisis efectuado conforme a la metodología y criterios técnicos aplicables a cada examen.
- b) En consecuencia, cuando un examen haya sido realizado correctamente y se obtenga un resultado técnicamente válido, el hecho de que dicho resultado no coincida con las expectativas, antecedentes, apreciaciones o información previa del usuario no constituirá, por sí mismo, fundamento para invalidar el examen, modificar su resultado o exigir su repetición sin costo.
- c) El usuario declara conocer y aceptar que los resultados de los exámenes pueden verse influenciados por múltiples factores biológicos, fisiológicos, inmunológicos, farmacológicos, temporales y/o metodológicos propios de cada persona y de cada tipo de evaluación. Asimismo, ningún examen puede garantizar resultados determinados ni descartar absolutamente la posibilidad de variaciones o resultados inesperados.
- d) En particular, tratándose de evaluaciones toxicológicas, el resultado obtenido puede reflejar la presencia de determinadas sustancias o sus metabolitos correspondientes al período y segmento de muestra analizada, de acuerdo con la metodología utilizada. Por lo tanto, la detección de un consumo correspondiente a un período anterior o un resultado que no coincida con las expectativas del usuario no implica, por sí mismo, que exista un error en el procedimiento o en el resultado emitido.
- e) Cuando el usuario solicite voluntariamente la repetición de un examen debido exclusivamente a que el resultado obtenido no coincide con sus expectativas o apreciaciones personales, y el resultado original sea técnicamente válido, el costo de la nueva evaluación deberá ser asumido íntegramente por el usuario.
- f) Lo anterior no impedirá que el usuario pueda solicitar la revisión correspondiente cuando existan antecedentes objetivos que permitan cuestionar la correcta ejecución del procedimiento, la integridad de la muestra, la trazabilidad del proceso o la validez técnica del resultado. En dichos casos, FASTEST evaluará la situación conforme a sus protocolos internos y a la normativa vigente.

- g) Las disposiciones precedentes se aplicarán a los distintos tipos de evaluaciones realizadas por FASTEST, considerando las características, metodología, criterios de validez y limitaciones propias de cada examen.

6. VARIABILIDAD DE LOS RESULTADOS

6.1. Variabilidad biológica

- a) Los resultados de determinados exámenes pueden presentar variaciones entre personas y entre distintos momentos de evaluación debido a factores biológicos individuales, características propias del organismo, condiciones fisiológicas, inmunológicas, tratamientos médicos, medicamentos y otras circunstancias que pueden influir en el resultado.
- b) Por esta razón, la realización de una evaluación en diferentes momentos puede eventualmente generar resultados distintos.
- c) La existencia de una diferencia entre dos resultados no implica necesariamente que alguno de ellos sea incorrecto, sino que debe ser evaluada considerando el tipo de examen, la metodología utilizada, el momento de toma de la muestra y el contexto clínico correspondiente.
- d) 6.2. Resultados falsos positivos o falsos negativos
- e) Ningún examen diagnóstico o de tamizaje posee una sensibilidad y especificidad absolutas.
- f) Dependiendo del tipo de prueba, pueden producirse resultados falsos positivos, falsos negativos o resultados que requieran confirmación mediante una metodología diferente.
- g) FASTEST informará, cuando corresponda, respecto de la necesidad de confirmar determinados resultados.
- h) La obtención de un resultado reactivo o positivo en una prueba que requiere confirmación no deberá ser interpretada automáticamente como la existencia de una enfermedad o condición médica.
- i) Asimismo, FASTEST no garantiza la obtención de un resultado determinado ni puede asegurar que los resultados obtenidos coincidan con los de una evaluación posterior realizada mediante otra metodología, en otro momento o en otro establecimiento.

- j) Lo anterior se entiende sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente correspondan a FASTEST respecto de la correcta prestación de sus servicios.

7. DIFERENCIAS ENTRE LABORATORIOS Y METODOLOGÍAS

1. Los valores cuantitativos obtenidos mediante determinados exámenes pueden presentar diferencias entre laboratorios o centros de salud debido a factores tales como la metodología utilizada, los equipos, reactivos, procedimientos analíticos, calibraciones, unidades de medición, límites de detección y/o rangos de referencia aplicados.
2. En consecuencia, es técnicamente posible que un usuario obtenga un determinado valor en FASTEST y un valor diferente al realizar posteriormente un examen en otro establecimiento.
3. Una diferencia numérica entre resultados no implica necesariamente una contradicción ni significa por sí misma que uno de los resultados sea incorrecto.
4. La relevancia clínica de dicha diferencia deberá ser determinada por el profesional de salud competente, considerando la metodología utilizada, los rangos de referencia correspondientes y los antecedentes particulares del usuario.

8. PRIVACIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

8.1. Tratamiento de información

FASTEST podrá recopilar y tratar los datos personales proporcionados por el usuario en el contexto de su atención, incluyendo información de identificación, contacto, antecedentes relacionados con la atención y resultados de exámenes, con la finalidad de gestionar y prestar adecuadamente los servicios solicitados, emitir documentación, entregar resultados, mantener los registros correspondientes y cumplir las obligaciones legales y sanitarias aplicables.

8.2. Información de salud

- a) El usuario reconoce que determinados antecedentes proporcionados durante su atención pueden corresponder a información de carácter sensible, especialmente aquella relacionada con su estado de salud, antecedentes clínicos y resultados de exámenes.

- b) FASTEST adoptará las medidas de resguardo y confidencialidad que correspondan de acuerdo con la legislación vigente y sus procedimientos internos.

8.3. Confidencialidad

- a) La información relativa a la atención, exámenes y resultados del usuario tendrá carácter confidencial y será entregada únicamente al propio usuario o a terceros debidamente autorizados, conforme a los mecanismos de acreditación de identidad y autorización establecidos por FASTEST.
- b) FASTEST no entregará información sensible a familiares, parejas, amigos, empleadores u otros terceros por el solo hecho de que estos manifiesten conocer o tener una relación con el usuario, a menos que exista un convenio o situación particular contractual con un tribunal, empresa pública o privada por la cual el usuario haya sido mandatado.

8.4. Autorización de terceros

- a) Cuando el usuario desee que un tercero pueda acceder a información relacionada con su atención o resultados, deberá otorgar la autorización correspondiente mediante los mecanismos definidos por FASTEST.
- b) FASTEST podrá exigir mecanismos adicionales de identificación o autorización cuando, atendida la naturaleza de la información solicitada, resulte necesario proteger la confidencialidad del usuario.

8.5. Seguridad de la información

- a) FASTEST procurará adoptar medidas razonables de seguridad para evitar el acceso, uso, alteración, divulgación o pérdida no autorizada de la información bajo su custodia.
- b) El usuario reconoce que ningún sistema de comunicación o almacenamiento de información electrónica puede garantizar un nivel de seguridad absoluto frente a todos los riesgos existentes.

8.6. Comunicaciones electrónicas

- a) Cuando el usuario proporcione una dirección de correo electrónico o número telefónico para efectos de su atención, autoriza su utilización para las comunicaciones

directamente relacionadas con la prestación del servicio, incluyendo información relativa a citas, evaluaciones, resultados y gestiones administrativas asociadas.

- b) La información sensible será gestionada mediante los mecanismos de seguridad y verificación que FASTEST establezca para estos efectos.

8.7. Cumplimiento normativo

- a) El tratamiento de los datos personales se realizará de conformidad con la normativa chilena vigente y con las obligaciones legales que resulten aplicables en cada momento.
- b) FASTEST podrá actualizar sus procedimientos y políticas de privacidad cuando resulte necesario para adecuarlos a modificaciones legales, reglamentarias o técnicas.

9. PAGOS, ARANCELES Y REEMBOLSOS

9.1. Aranceles de FASTEST

- a) Los aranceles cobrados por FASTEST corresponden exclusivamente a los servicios y evaluaciones prestados por la institución.
- b) FASTEST no determina las condiciones de cobertura, bonificación, reembolso o restitución que puedan establecer las instituciones de salud, aseguradoras, ISAPRES, FONASA u otros prestadores o entidades con los cuales el usuario mantenga una relación contractual.
- c) En consecuencia, FASTEST no será responsable de gestionar, aprobar, aceptar ni garantizar el reembolso que el usuario solicite ante su prestador de salud o institución correspondiente.

9.2. Gestión del reembolso

- a) La gestión de cualquier reembolso será de exclusiva responsabilidad del usuario.
- b) El usuario deberá consultar previamente con su prestador de salud si la evaluación solicitada se encuentra cubierta, cuál es el porcentaje o monto de reembolso aplicable, qué documentación requiere y cuáles son los requisitos para solicitarlo.
- c) La aceptación o rechazo de una solicitud de reembolso dependerá exclusivamente de las condiciones establecidas por el respectivo prestador o institución.

Guardia Vieja 255, oficina 1106,
Providencia, Santiago
(+56) 956 670 065

- d) FASTEST no será responsable por el rechazo, reducción o modificación de un reembolso solicitado por el usuario, cuando dicha decisión corresponda al prestador de salud o institución encargada de procesarlo.

9.3. Documentación para reembolsos

- a) FASTEST emitirá la boleta correspondiente y, cuando corresponda, el detalle de la evaluación realizada para que el usuario pueda efectuar las gestiones de reembolso ante su prestador de salud.
- b) Estos documentos serán emitidos originalmente en una oportunidad.
- c) Será responsabilidad exclusiva del usuario conservar adecuadamente la documentación entregada.
- d) FASTEST podrá, excepcionalmente, gestionar una reimpresión o copia de dicha documentación dentro del plazo máximo de un mes contado desde la fecha de la evaluación, previa solicitud del usuario y verificación de su identidad.
- e) Transcurrido dicho plazo, FASTEST podrá no disponer de reimpressiones de la documentación originalmente entregada, sin perjuicio de las obligaciones legales de conservación documental que correspondan.

9.4. Orden médica

- a) La obtención, emisión y/o gestión de una orden médica necesaria para efectos de un eventual reembolso será de exclusiva responsabilidad del usuario.
- b) FASTEST no exigirá necesariamente una orden médica para realizar una evaluación cuando esta no sea requerida para la prestación del servicio.
- c) Sin embargo, FASTEST tampoco emitirá órdenes médicas para efectos de que el usuario pueda obtener un reembolso ante su prestador de salud.
- d) El usuario deberá informarse previamente respecto de los requisitos exigidos por su prestador para acceder a eventuales beneficios o reembolsos.

9.5. Política general de devoluciones

Como regla general, las evaluaciones y servicios contratados en FASTEST se consideran destinados a su realización conforme a la solicitud efectuada por el usuario. Sin perjuicio de

Guardia Vieja 255, oficina 1106,
Providencia, Santiago
(+56) 956 670 065

los derechos que legalmente correspondan al consumidor, FASTEST establece las siguientes condiciones para solicitudes de devolución derivadas exclusivamente del desistimiento voluntario del usuario respecto de evaluaciones pendientes:

9.5.1. Pago efectuado mediante tarjeta de crédito

- i) El usuario dispondrá de un plazo máximo de 30 días corridos desde la fecha del pago para presentarse nuevamente en FASTEST y realizar las evaluaciones que hayan quedado pendientes.
- ii) Si dentro de dicho plazo el usuario manifiesta su decisión de no realizar las evaluaciones pendientes, FASTEST podrá efectuar una devolución equivalente al 80% del valor correspondiente, siempre que los insumos asociados a las evaluaciones pendientes no hayan sido abiertos, preparados, utilizados o consumidos.
- iii) Cuando los insumos correspondientes hayan sido abiertos, preparados, utilizados o consumidos, la devolución podrá corresponder al 50% del valor asociado a las evaluaciones pendientes.

9.5.2. Pago efectuado mediante efectivo o transferencia bancaria

- i) El usuario dispondrá de un plazo máximo de 30 días corridos desde la fecha del pago para presentarse nuevamente en FASTEST y realizar las evaluaciones que hayan quedado pendientes.
- ii) Si dentro de dicho plazo el usuario manifiesta su decisión de no realizar las evaluaciones pendientes, FASTEST podrá efectuar una devolución equivalente al 100% del valor correspondiente, siempre que los insumos asociados a las evaluaciones pendientes no hayan sido abiertos, preparados, utilizados o consumidos.
- iii) Cuando los insumos correspondientes hayan sido abiertos, preparados, utilizados o consumidos, la devolución podrá corresponder al 50% del valor asociado a las evaluaciones pendientes.

9.6. Alcance de la política de devolución

- a) Las condiciones señaladas en este capítulo corresponden a la política comercial de FASTEST respecto de desistimientos voluntarios del usuario y no tendrán por objeto limitar, excluir ni reemplazar los derechos de devolución, restitución, reparación, indemnización u otros que pudieran corresponder al usuario conforme a la legislación vigente.
- b) Cuando una devolución corresponda por una causa distinta del desistimiento voluntario del usuario, FASTEST evaluará la situación conforme a las circunstancias particulares del caso y a la normativa aplicable.

10. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

El usuario declara que:

- a) Ha proporcionado información verdadera, completa y actualizada durante su atención.
- b) Ha informado oportunamente aquellos antecedentes que puedan resultar relevantes para la evaluación solicitada.
- c) Ha leído y comprendido la información y el consentimiento informado correspondiente antes de realizar la evaluación.
- d) Ha tenido la oportunidad de formular preguntas y solicitar aclaraciones antes de la realización del examen.
- e) Conoce los requisitos técnicos informados para la evaluación solicitada.
- f) Ha presentado documentación de identificación que le pertenece legítimamente.
- g) Ha proporcionado datos de contacto correctos y se hace responsable de mantener su confidencialidad y acceso.
- h) Comprende que determinados resultados pueden requerir confirmación mediante otros exámenes o metodologías.
- i) Comprende que la realización de un examen no constituye necesariamente un diagnóstico médico.
- j) Comprende que las orientaciones generales entregadas por FASTEST no sustituyen una consulta médica.

Guardia Vieja 255, oficina 1106,
Providencia, Santiago
(+56) 956 670 065

- k) Comprende que los resultados pueden presentar variaciones debido a factores biológicos, metodológicos y técnicos.
- l) Comprende que la cobertura y/o reembolso de las prestaciones depende de las condiciones establecidas por su propio prestador de salud.
- m) Comprende que la gestión de eventuales reembolsos y la obtención de la documentación requerida por su prestador son de su responsabilidad.

11. INTEGRIDAD DE LA MUESTRA, DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO DEL PROCEDIMIENTO

11.1. Adulteración, manipulación o contaminación de muestras

- a) Queda estrictamente prohibido cualquier intento de adulterar, sustituir, manipular, contaminar, alterar o interferir, directa o indirectamente, con una muestra destinada a evaluación, así como cualquier conducta destinada a modificar, impedir o afectar la correcta obtención, trazabilidad, análisis o resultado de esta.
- b) Cuando el personal de FASTEST detecte o tenga antecedentes objetivos que permitan advertir una posible adulteración, sustitución, contaminación o manipulación de la muestra o del proceso de recolección, podrá suspender o dar por finalizado el procedimiento, dejando constancia de dicha circunstancia.
- c) En estos casos, la muestra podrá ser declarada no apta para análisis, el procedimiento podrá ser invalidado y, cuando corresponda, no se emitirá un resultado válido respecto de la evaluación.

11.2. Consecuencias económicas de la adulteración o manipulación

- a) Cuando la evaluación deba ser suspendida, anulada o invalidada como consecuencia de una conducta atribuible al usuario destinada a adulterar, sustituir, contaminar o manipular la muestra o interferir deliberadamente con el procedimiento, no procederá la devolución de los montos pagados por dicha evaluación, considerando los recursos profesionales, administrativos, técnicos y/o insumos utilizados hasta ese momento.
- b) Lo anterior se entiende sin perjuicio de aquellos derechos que legalmente pudieran corresponder al usuario y que, conforme a la legislación vigente, no puedan ser objeto de renuncia.

11.3. Falsificación o adulteración de resultados y documentación

- a) Los informes, certificados, resultados, cadenas de custodia y demás documentos emitidos por FASTEST deberán conservarse íntegros y no podrán ser falsificados, adulterados, modificados, intervenidos o utilizados de manera que altere o tergiversar la información originalmente emitida.
- b) Cualquier modificación total o parcial de un documento emitido por FASTEST realizada con posterioridad a su emisión será ajena a la institución y podrá ocasionar la pérdida de validez o autenticidad del documento.
- c) Cuando FASTEST detecte antecedentes de una eventual falsificación, adulteración o uso indebido de sus documentos, podrá adoptar las medidas necesarias para resguardar su autenticidad, informar dicha circunstancia a la institución, tribunal o tercero que corresponda cuando exista fundamento legal para ello y ejercer las acciones legales que resulten procedentes.

11.4. Prohibición de registro audiovisual del proceso

- a) Con el objeto de resguardar la privacidad de los usuarios, la confidencialidad del procedimiento, la identidad del personal, los protocolos internos y la integridad del proceso de toma y recolección de muestras, queda prohibido fotografiar, grabar, transmitir, registrar o documentar mediante audio, video u otros medios audiovisuales las etapas del procedimiento de recolección de muestras, salvo autorización previa y expresa de FASTEST.
- b) Asimismo, no se autoriza la difusión, publicación o reproducción de registros obtenidos en contravención de esta disposición, sin perjuicio de los derechos y excepciones que establezca la legislación vigente.
- c) El incumplimiento de esta disposición podrá dar lugar a la suspensión del procedimiento cuando el registro interfiera con su correcta ejecución, comprometa su integridad, vulnere derechos de terceros o impida el cumplimiento de los protocolos establecidos por FASTEST.

11.5. Confidencialidad y protección de los antecedentes

- a) Los datos personales, antecedentes de salud, resultados, documentación y demás información obtenida durante el procedimiento serán tratados y resguardados por FASTEST conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales, confidencialidad de la información de salud y demás disposiciones que resulten aplicables.
- b) FASTEST no entregará resultados ni antecedentes relacionados con la evaluación a terceros sin la autorización correspondiente del usuario, salvo cuando exista una obligación legal, resolución u orden judicial, requerimiento de una autoridad competente u otra circunstancia expresamente autorizada por la legislación.

11.6. Procedimientos judiciales y entrega de antecedentes

- a) Cuando la evaluación se encuentre relacionada con un procedimiento judicial, peritaje, causa judicial u otra actuación ante un tribunal, FASTEST podrá remitir los resultados, informes y/o antecedentes correspondientes a través de la Oficina Judicial Virtual, plataforma del Poder Judicial u otro mecanismo oficialmente habilitado para dichos efectos, cuando exista una resolución, oficio, requerimiento judicial o autorización que habilite dicha entrega.
- b) Cuando corresponda la intervención de un representante legal, apoderado u otra persona facultada para actuar en nombre del usuario, FASTEST podrá exigir los antecedentes necesarios para acreditar dicha representación antes de proporcionar información o documentación.
- c) La entrega de antecedentes en estas circunstancias se limitará a la información necesaria para dar cumplimiento al requerimiento, autorización o finalidad correspondiente, manteniéndose la confidencialidad respecto de cualquier información adicional que no resulte pertinente.

12. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

- 1. La solicitud y/o realización de una evaluación en FASTEST implica que el usuario declara haber tenido acceso a estos Términos y Condiciones, haber podido formular las consultas que estime necesarias y aceptar las condiciones aplicables al servicio solicitado.

Guardia Vieja 255, oficina 1106,
Providencia, Santiago
(+56) 956 670 065

2. La aceptación de estos Términos y Condiciones no limita ni extingue los derechos que la legislación vigente reconoce a los pacientes y consumidores, ni exime a FASTEST de las obligaciones que legalmente le correspondan.
3. FASTEST podrá actualizar estos Términos y Condiciones cuando resulte necesario, informando las modificaciones a través de sus canales oficiales.