

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

PALPITARE IPS S.A.S.

1. Objeto de los Términos y Condiciones

Las disposiciones aquí contenidas tienen como objeto regular las condiciones de adquisición y prestación de los servicios ofrecidos por PALPITARE IPS S.A.S. (en adelante, PALPITARE) en calidad de Institución Prestadora de Servicios de Salud. Estas condiciones establecen los derechos y obligaciones tanto de la empresa como de los usuarios.

2. Información Corporativa y Descripción de los Servicios Ofrecidos

Sitio Web	https://palpitare.co/
Información del prestador del servicio	PALPITARE IPS S.A.S., sociedad legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con el NIT No. 901.528.683-6, con domicilio principal en la ciudad de Armenia, Quindío.
Información de contacto	Correo electrónico: atencionalusuario@palpitare.co Dirección: Calle1 Norte #12-17, Sótano 2 Local 3 Complejo empresarial, LUXOR.
Descripción de los servicios ofrecidos	PALPITARE IPS S.A.S. es una institución especializada en la prestación de servicios profesionales en el área cardiovascular y especialidades afines, ofreciendo atención basada en principios de humanización y excelencia. Brinda servicios de consulta ambulatoria y domiciliaria en Cardiología y Medicina Interna, además de realizar ayudas diagnósticas. La institución dispone de equipos modernos y fiables para la realización de los siguientes procedimientos: - Ecocardiograma modo M, Bidimensional y Doppler color - Ecocardiograma de estrés con prueba de esfuerzo o prueba farmacológica - Electrocardiografía dinámica Holter 24 horas - Toma y lectura de electrocardiograma de ritmo de superficie - Prueba ergonómica (Test de ejercicio) - Monitoreo ambulatorio de presión arterial 24 horas (MAPA)

	PALPITARE cuenta con un equipo de especialistas y tecnología para la realización de diagnósticos y tratamientos, con un enfoque centrado en el bienestar y la seguridad de los pacientes.
--	---

3. Aceptación de los Términos y Condiciones

Al momento de navegar en la página web y acceder a los servicios, el usuario deberá aceptar los presentes términos y condiciones, los cuales estarán disponibles en la página web de PALPITARE. La aceptación implica el compromiso del usuario de cumplir con las condiciones establecidas.

4. Tratamiento de Datos Personales

PALPITARE garantiza el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, asegurando la confidencialidad y seguridad de la información de sus pacientes. Los datos personales serán utilizados únicamente para la prestación de los servicios médicos y su seguimiento clínico. De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, PALPITARE ha diseñado y publicado las Políticas de Privacidad disponibles en el enlace a continuación <https://palpitare.co/wp-content/uploads/2025/03/2025-02-13-PALPITARE-Politicas-de-Privacidad.pdf> cuyo objetivo es informar al Interesado o Titular de la Información acerca de los tratamientos, finalidades y medidas de protección que PALPITARE aplica sobre la información personal que recolecta a través de su Sitio Web o por medio de sus canales de atención al momento de prestar los servicios ofrecidos en calidad de Institución Prestadora de Servicios de Salud.

5. Condiciones de Contratación

El usuario debe leer con atención las condiciones generales establecidas. La utilización de los servicios implica la aceptación expresa de estas condiciones.

- Para acceder a los servicios de PALPITARE, el usuario debe ser mayor de edad y contar con plena capacidad legal para contratar. En el caso de menores de edad o personas que requieran representación legal, la contratación de los servicios deberá realizarse a través de su representante legal, quien asumirá todas las responsabilidades derivadas de la relación contractual.
- Algunos servicios pueden requerir la presentación de documentos específicos para la validación de identidad. PALPITARE IPS S.A.S. se reserva el derecho de solicitar información adicional con el fin de garantizar la correcta prestación de los servicios médicos.

- El usuario podrá agendar citas a través de los canales dispuestos por PALPITARE. En caso de requerir la modificación o cancelación de una cita, el usuario deberá notificarlo con una antelación mínima de 24 horas. PALPITARE podrá reprogramar citas en caso de fuerza mayor o por disponibilidad del especialista, notificando oportunamente al usuario.
- Los servicios prestados podrán estar sujetos a tarifas determinadas y publicadas en los canales oficiales de la institución. El pago de los servicios podrá realizarse a través de los medios dispuestos por PALPITARE, como pago en línea, transferencia bancaria o pago presencial, así como por medio de los convenios establecidos con otras instituciones. En caso de mora o incumplimiento en el pago, la institución podrá suspender la prestación del servicio hasta regularizar la situación.

6. Derechos y Obligaciones de los Pacientes

De conformidad con la Resolución 229 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, PALPITARE informa a sus usuarios y pacientes que cuentan con los siguientes derechos y deberes:

Derechos de los pacientes

Los pacientes tienen derecho a:

- Recibir atención médica accesible, idónea, de calidad y eficaz, sin discriminación alguna.
- Identificarse con su documento de identidad sin la exigencia de otros documentos o copias.
- Ser tratados con dignidad y respeto, sin sufrir discriminación ni sufrimiento evitable.
- Obtener información clara y oportuna sobre su estado de salud, tratamientos y costos de los servicios.
- Participar en las decisiones sobre su tratamiento y atención, incluyendo la posibilidad de rechazar procedimientos y tratamientos.
- Garantizar la confidencialidad de su historia clínica, con derechos especiales en salud sexual y reproductiva para adolescentes.
- Acceder a asistencia religiosa según su elección.
- Recibir un trato digno, amable y cortés por parte del personal de salud.
- Ser atendidos por un equipo de salud entrenado y competente.
- Participar activamente en los procesos de rehabilitación propios o de sus familiares menores de edad.
- Obtener información clara y oportuna sobre el plan de tratamiento, evolución y resultados de las terapias.

- Mantener una comunicación abierta con el equipo de salud y recibir información sobre los aspectos administrativos relacionados con su atención.
- Participar en encuestas de satisfacción para evaluar los servicios.
- Solicitar y recibir una segunda opinión en caso de desacuerdo con el profesional tratante.
- Recibir atención oportuna y prioritaria cuando su condición de salud lo amerite.
- Disfrutar de privacidad y respeto a su dignidad y vida privada en todo momento.
- Presentar quejas, sugerencias y demás reclamaciones si considera que hubo fallas en la prestación del servicio.
- Elegir libremente a los profesionales de la salud que lo atiendan.
- Obtener información suficiente acerca de los costos de los servicios médicos.

Deberes de los pacientes

Los pacientes tienen el deber de:

- Propender por su autocuidado, el de su familia y comunidad.
- Seguir las recomendaciones del personal de salud y participar en programas de promoción y prevención.
- Respetar al personal de salud, administradores y otros pacientes.
- Suministrar información clara, veraz, suficiente y oportuna sobre su condición de salud.
- Presentar la documentación completa, veraz y actualizada.
- Cumplir puntualmente con las citas acordadas y avisar con anticipación su cancelación.
- Seguir las indicaciones del tratamiento asignado por el profesional de salud.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios de PALPITARE.
- Tratar con respeto y dignidad al personal que lo atiende, a otros pacientes y a sus familiares.
- Respetar la intimidad y las creencias de los demás pacientes y sus familiares.
- Cuidar y respetar los bienes personales y ajenos.
- Reportar a PALPITARE novedades y cambios en sus datos de identificación y contacto con el fin de garantizar la continuidad de la prestación de los servicios cuando esta es necesaria.
- Firmar el consentimiento informado para aquellos procedimientos que lo requieran.
- Facilitar el cumplimiento de las normas legales y éticas del sistema de salud, así como de la normativa interna de PALPITARE.

7. Responsabilidad Médica y Exoneración de Responsabilidad

PALPITARE ofrece servicios de salud conforme a la normativa vigente y bajo estándares de calidad, sin que ello implique una obligación de resultado, ya que el éxito de los tratamientos dependerá de múltiples factores asociados a cada paciente. La institución no será responsable por efectos adversos derivados del incumplimiento de las recomendaciones médicas por parte del paciente.

El usuario reconoce que ciertas condiciones médicas pueden requerir atención especializada fuera del alcance de PALPITARE. En estos casos, será remitido a la entidad correspondiente, garantizando la continuidad en su atención.

El usuario entiende que la prestación de los servicios de salud requiere de la información precisa y verídica del estado de salud actual del usuario, por lo cual, cualquier información inexacta que sea revelada por el usuario podría generar efectos adversos o no deseados durante la prestación de los servicios de salud, los cuales no serán responsabilidad de PALPITARE.

8. Propiedad Intelectual

Todos los contenidos, diseños, textos, imágenes, logotipos, videos, documentos, bases de datos y cualquier otro material publicado en los canales digitales o físicos de PALPITARE están protegidos por derechos de autor y propiedad industrial. Así, el acceso a dichos contenidos está permitido exclusivamente para fines personales e informativos relacionados con los servicios de salud. Queda estrictamente prohibida la reproducción, distribución, modificación, publicación, transmisión o explotación de cualquier contenido sin la autorización previa y expresa de PALPITARE.

En caso de que un usuario o tercero infrinja los derechos de propiedad intelectual de PALPITARE IPS S.A.S., la institución podrá tomar las acciones legales correspondientes, incluyendo la suspensión del acceso a los servicios y la solicitud de compensaciones económicas por los daños causados.

9. Confidencialidad

Toda la información recopilada en la prestación del servicio es de carácter confidencial. Solo podrá ser compartida con terceros en los casos autorizados por la ley o con el consentimiento del usuario.

10. Reclamaciones

Los usuarios pueden presentar reclamaciones a través de los canales oficiales de atención al paciente en los horarios de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes en la dirección física Calle 1° Norte No. 12-17 Complejo Empresarial Luxor Piso 2 Consultorio 201, Armenia, Quindío; o al correo electrónico atencionalusuario@palpitare.co.

11. Resolución de Conflictos y Legislación Aplicable

La legislación aplicable es la colombiana. Todas las diferencias que versen sobre o se relacionen con la validez, existencia, cumplimiento, ejecución, terminación y demás aspectos de la relación entre PALPITARE y los usuarios, serán sometidas a la decisión de un Tribunal Arbitral de acuerdo con el Reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades, lugar donde se desarrollará el proceso arbitral.

El arbitraje se conducirá por un tribunal designado por el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades de acuerdo con las siguientes reglas:

- El tribunal decidirá en derecho.
- El tribunal estará integrado por tres (3) árbitros, salvo que el asunto a debatir sea de menor o mínima cuantía caso en el cual el árbitro será solo uno (1). En ambos casos serán designados por el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades.
- La organización interna del tribunal se sujetará a las reglas previstas en el reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades.
- La sede del arbitraje será la ciudad de Bogotá D.C. (Colombia).
- El idioma oficial del Tribunal será el Castellano.
- La ley procesal y sustancial aplicable será la ley colombiana.
- El arbitraje será confidencial

12. Seguridad de la Información

La información enviada por el usuario está protegida por medidas de seguridad tecnológica. PALPITARE emplea procedimientos actualizados para garantizar la seguridad de los datos y evitar accesos no autorizados.

13. Cláusulas Nulas o Ineficaces

Si alguna cláusula es declarada nula, las demás disposiciones seguirán vigentes. En caso de requerirse, se realizarán modificaciones para ajustarse a la normativa vigente.

14. Modificación de Términos y Condiciones

PALPITARE se reserva el derecho de modificar los presentes términos y condiciones en cualquier momento. Los cambios serán informados a través de la web y entrarán en vigor desde su publicación.