

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

## Red Médica

*“Los mejores Médicos, la mejor Atención Médica a Distancia”*

### Contenido

GENERALIDADES .....	1
AVISOS.....	2
USUARIOS.....	2
USO Y VERIFICACIÓN DE PERFILES DEL PROFESIONAL MÉDICO .....	2
CONDICIONES DE USO DE SERVICIO .....	3
DISPONIBILIDAD DEL SITIO WEB Y DE LOS SERVICIOS .....	4
PRIVACIDAD .....	4
RELACIÓN ENTRE LAS PARTES.....	4
CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	5
SISTEMA DE PAGO.....	5
SOLICITUD DE FACTURAS .....	5
CAMBIOS EN EL SERVICIO .....	6
DEVOLUCIONES O CANCELACIONES .....	6
MOTIVOS POR LOS QUE SE PUEDE CANCELAR EL SERVICIO .....	6
PROPIEDAD INTELECTUAL.....	7
LIMITACIÓN Y EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD .....	7
DISPOSICIONES VARIAS.....	7
LEGISLACIÓN APLICABLE, JURISDICCIÓN COMPETENTE Y MEDIACIÓN.....	8
ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE RED MÉDICA .....	8

### GENERALIDADES

- En este documento se establecen los términos y condiciones que son de carácter vinculante y de lectura obligatoria para el ingreso y utilización del servicio de consultas y asesorías virtuales médicas en “Medicina General” y de ESPECIALIDAD, a través de RED MÉDICA, sin perjuicio de la plena vigencia de cualquier otro acuerdo que el usuario hubiese suscrito con la razón social. Lea atentamente las presentes condiciones generales de uso

ya que contienen información importante sobre los derechos y obligaciones de los Usuarios. Estas incluyen las distintas limitaciones y exclusiones, así como las obligaciones relativas a las leyes y normativas aplicables.

## AVISOS

- Toda la información publicada vinculada con servicios que ofrece RED MÉDICA, podrá ser modificada sin previo aviso. Es condición esencial del servicio, que la información contenida en el sitio sea utilizada en forma lícita y de acuerdo a los términos y condiciones y cualquier otra documentación y/o información suministrada por RED MÉDICA. Se encuentra prohibida la copia, duplicación, redistribución, comercialización o cualquier otra actividad que se pueda realizar con los contenidos del sitio y/o el servicio.

## USUARIOS

- Los Usuarios deberán proporcionar la información personal correspondiente en todos los campos, con datos válidos, precisos y veraces. Los Usuarios están obligados a mantener la antedicha información personal actualizada en todo momento. RED MÉDICA se reserva el derecho de solicitar, en cualquier momento, determinada información o documentación a los Usuarios con el propósito de verificar la veracidad de la información proporcionada, así como de suspender temporalmente las Cuentas de Usuario cuya información no haya podido ser corroborada, o aquellas cuentas que se estimen han sido creadas con propósitos fraudulentos.
- Los Usuarios serán en todo momento responsables de la custodia de su contraseña, asumiendo en consecuencia, cualesquier daños y perjuicios que pudieran derivarse de su uso indebido, así como de la cesión, revelación o extravío de la misma. Asimismo, queda estrictamente prohibido para los Usuarios compartir su contraseña o permitir el acceso a su Cuenta de Usuario a cualquier tercero. En caso de olvido de la contraseña o de cualquier otra circunstancia que suponga un riesgo de acceso y/o utilización por parte de terceros no autorizados, el Usuario lo comunicará inmediatamente al correo [atencion@redmedica.online](mailto:atencion@redmedica.online), a fin de que ésta proceda inmediatamente al bloqueo y sustitución de la misma.

## USO Y VERIFICACIÓN DE PERFILES DEL PROFESIONAL MÉDICO

El uso y la verificación de las Cuentas de Usuario de los Profesionales Médicos, quedará sujeto a los siguientes lineamientos:

1. Para crear este perfil se requiere de llenado de toda la información que se pide dentro de la sección de “REGISTRO”
2. Un Profesional Médico sólo puede tener un perfil, por lo que por ninguna razón está permitido crear un perfil común para varios Profesionales. Los perfiles repetidos serán eliminados.
3. La verificación de los perfiles se realiza con base en la validación de cédulas profesionales de los Médicos, además de que el acceso es solo por invitación y con requisito de haber acreditado la Serie Médica “Fundamentos Teórico-Prácticos de Atención Médica a Distancia, AMAD”
4. Solo los Profesionales Médicos que cumplan con este requisito, serán aceptados para brindar el servicio de consultas y/o asesorías virtuales médicas.
5. RED MÉDICA tiene el derecho de solicitar al Profesional Médico la rectificación de información que se estime inexacta.
6. RED MÉDICA tiene el derecho de validar, por sí o a través de terceros, la información y la documentación proporcionada por el Profesional Médico, únicamente con la finalidad de confirmar que cuente con las autorizaciones gubernamentales requeridas para su práctica profesional. En caso de que dicha información sea falsa o inexacta, RED MÉDICA podrá suspender el perfil del Profesional Médico.

**CONDICIONES DE USO DE SERVICIO:** Las presentes Condiciones del Servicio tienen por objeto definir los términos y condiciones de los Usuarios que acceden y utilizan los Servicios, en aras de garantizar las exigencias del Estatuto del Consumidor y demás normas pertinentes.

- Se entenderá como CONSUMIDOR, a la persona que hasta antes de que virtualmente se encuentre con el profesional médico, realice cualquier gestión dentro de la plataforma de RED MÉDICA.
- Se entenderá similar a una ATENCIÓN MÉDICA desde el momento que el usuario se encuentre de forma virtual (videollamada) con el médico, hasta que termina la consulta y/o asesoría de tipo orientativa.
- Al registrarse en el Sitio Web [www.redmedica.com](http://www.redmedica.com) y haciendo clic en “Acepto”, usted confirma que ha leído, comprendido y acepta irrestrictamente los términos y condiciones en su calidad de usuario.
- El servicio consiste en la posibilidad de que el usuario realice una Consulta Médica y/o asesoría de tipo orientativa, no presencial, de carácter virtual mediante videollamada, a un profesional médico de “MEDICINA GENERAL” o de alguna ESPECIALIDAD.
- Dentro de Red Médica existen 2 tipos de solicitud de Consulta Médica de carácter virtual mediante videollamada:
  - **Consulta Inmediata:** el usuario hace la solicitud de consulta de manera inmediata con un Médico que se elige de manera aleatoria por la Plataforma.
  - **Consulta Agendada:** El usuario hace la solicitud de Agenda de Consulta a través de un formulario que aparece en el Sitio web [www.redmedica.com](http://www.redmedica.com).

Para ambos casos, el Usuario debe de realizar el pago por el servicio, previo a que este sea brindado.

La Consulta Inmediata tendrá un costo de \$300 MXN más \$20 MXN por Uso de la Plataforma, pudiendo modificarse en cualquier momento estos costos.

El Costo de la Consulta Agendada varía de acuerdo a cada Profesional Médico y también deberá pagarse \$20 adicionales por consulta por uso de la plataforma. Estos Costos también podrán modificarse en cualquier momento.

- Dependiendo del tipo de consulta y/o asesoría de la escogencia del consumidor, se le enviará un correo electrónico con la confirmación del pago. El comprobante de pago del usuario de RED MÉDICA, protege la compra de la consulta, así que se hace estrictamente necesario.
- Se confirmará la consulta agendada mediante el correo electrónico y mensaje de texto (SMS) que haya colocado el Usuario al momento de registrarse.
- El enlace o link para la Consulta inmediata y Consulta Agendada se colocará dentro de la Plataforma RED MÉDICA.
- El servicio es personal y exclusivo del usuario. Cada persona deberá contar con su cuenta propia como protección de su información. Para usuarios menores de edad, la generación de un registro es responsabilidad del Padre o Tutor. A partir de los 18 años el usuario podrá utilizar el servicio por sí mismo, siempre y cuando no tenga algún impedimento ya sea físico, mental o emocional.
- La Consulta virtual no podrá extenderse por más de CUARENTA Y CINCO MINUTOS (45 MIN) desde el momento que el Profesional Médico ingresa a la videollamada.
- El servicio se encuentra sujeto a disponibilidad técnica del acceso de internet o servicio de conectividad que posea el usuario y el equipamiento del cual desee acceder, lo cual depende exclusivamente de este.
- Las consultas que el usuario realice a través del servicio no serán grabadas con el fin de garantizar la confidencialidad de la información que se vierta en el mismo, y de resguardar y preservar el secreto médico profesional, sin perjuicio del ingreso de datos a la historia clínica del usuario por parte del profesional médico.
- En el Sitio Web se podrá encontrar información que NO sustituye la información médica o indicaciones específicas para un usuario, contiene indicaciones genéricas, por lo que RED MÉDICA excluye su responsabilidad por la aplicación indebida por parte del usuario de estas indicaciones para los menores de edad.

- Para efectos de confirmación de datos o cualquier duda, sugerencia, queja o reclamo se encuentra el correo electrónico [atencion@redmedica.online](mailto:atencion@redmedica.online).

En particular, se denegará el acceso al Servicio a:

- Cualquier usuario cuyo comportamiento sea beligerante o irrespetuoso para con los Médicos o Consumidores que integran RED MÉDICA;
- Cualquier usuario que tenga un comportamiento delictivo en el Sitio Web o en la Aplicación o en el uso de los Servicios;
- Cualquier usuario que use el Sitio Web o la Aplicación o los Servicios de forma fraudulenta;
- Cualquier usuario que tenga una deuda pendiente con RED MÉDICA;
- Todos los usuarios menores de edad que no estén acompañados de un Padre o Tutor mayor de edad durante el servicio.

## DISPONIBILIDAD DEL SITIO WEB Y DE LOS SERVICIOS

El Usuario puede acceder al Sitio Web a través de la URL pública [www.redmedica.com](http://www.redmedica.com), el acceso al Servicio requiere que el Usuario se conecte al Sitio Web utilizando sus Credenciales de identificación.

El Sitio Web estará disponible las 24 horas, salvo en caso de fuerza mayor o caso fortuito o cuando se produzca un acontecimiento fuera del control o de la voluntad de los Médicos registrados en RED MÉDICA y resulte imprevisible e irresistible, y con sujeción a futuras averías y medidas de mantenimiento y actualización necesarias para el buen funcionamiento del Sitio Web y para la buena provisión del Servicio.

El Usuario está perfectamente informado de que el Sitio Web y el Servicio pueden suspenderse en cualquier momento, sin previo aviso y sin que signifique el incumplimiento de una obligación contractual con el Usuario, con el fin de proceder con estas medidas de mantenimiento y actualización o en aras de cumplir alguna orden impartida por una autoridad pública o una autoridad privada en ejercicio de funciones públicas.

Cuando una disfuncionalidad o anomalía obstaculice el buen funcionamiento del Sitio Web o la provisión del Servicio, RED MÉDICA se compromete a realizar las operaciones necesarias para el restablecimiento del Sitio Web y/o Servicio lo antes posible. Puede acceder a una asistencia relacionada con el uso del Sitio Web y de los Servicios por correo electrónico [atencion@redmedica.online](mailto:atencion@redmedica.online), en las menciones legales. Esta asistencia no cubre ningún problema en el acceso a Internet o al material informático del Usuario.

## PRIVACIDAD

Al suscribir o aceptar los presentes Términos y Condiciones, los Usuarios declaran que han leído y han aceptado expresamente el Aviso de Privacidad de RED MÉDICA, que se encuentra a su disposición en el Sitio Web. Para más información sobre el tratamiento de sus datos personales, los Usuarios deberán consultar el Aviso de Privacidad.

## RELACIÓN ENTRE LAS PARTES

Para efectos del presente Documento, los Usuarios y los Profesionales Médicos en conjunto son denominadas como las "Partes". Las Partes reconocen que todas ellas son independientes entre sí, por lo que consienten que la suscripción de los presentes Términos y Condiciones será una relación contractual de carácter privado, sin que dé lugar a que dicha relación se interprete como una sociedad o asociación entre ellas.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

- a) Las consultas y asesorías virtuales médicas son la prestación de servicios de atención de salud utilizando tecnología de audio y video interactiva, donde el Usuario y el Profesional Médico no están en el mismo lugar físico. Durante su consulta y/o asesoría médica por Videollamada a través de RED MÉDICA con un Profesional Médico, los detalles del historial de salud e información de salud personal del Usuario pueden ser discutidos a través del uso de video interactivo, audio y otras tecnologías de telecomunicaciones y el Profesional Médico que le esté atendiendo podrá indagar el estado físico del usuario a través de estas tecnologías.
- b) La veracidad del contenido proporcionado será compromiso absoluto del CONSUMIDOR. Los servicios de consulta y/o asesoría médica por Videollamada a través de RED MÉDICA que el CONSUMIDOR recibe del Profesional Médico, no tienen la intención de reemplazar una relación de médico de atención primaria de manera presencial.
- c) El Usuario debe buscar ayuda de emergencia o cuidado de seguimiento cuando así lo recomiende el Profesional Médico o cuando de otra manera lo necesite, y continúe consultando con su médico de atención primaria y otros profesionales de la salud como se recomienda. Cuando un Profesional Médico recomiende al Usuario buscar ayuda de emergencia, acudiendo a un hospital, centro de salud, médico especialista o similar, y el CONSUMIDOR no atienda a dicha recomendación, no será responsabilidad de RED MÉDICA ni del Profesional Médico que le haya atendido.
- d) Como con cualquier servicio de salud, existen riesgos potenciales asociados con el uso de la “telemedicina”. Estos riesgos son expresamente aceptados por el CONSUMIDOR, los que incluyen, entre otros, los siguientes:
  - Casos en que la información transmitida puede no ser suficiente (por ejemplo, mala resolución de las imágenes) para permitir la toma de decisiones de cuidado de la salud apropiada por el Profesional Médico.
  - Los retrasos en la evaluación o tratamiento podrían ocurrir debido a fallas en el equipo electrónico. En estos casos, puede realizarse otro tipo de comunicación entre las partes a través de contacto telefónico y otras vías.
  - En ocasiones, la falta de acceso a la totalidad de registros de salud o la omisión, inexactitud o falsedad de la información que sea proveída por el CONSUMIDOR, puede resultar en eventos adversos de medicamentos, reacciones alérgicas o cualquier otra complicación que pudiera derivarse propia o no del padecimiento del consumidor. De todo lo antes expuesto y cualquier otra condición que pudiera considerarse en daño o perjuicio del consumidor, queda eximido el Profesional Médico tratante.
  - Aunque los sistemas electrónicos incorporan protocolos de seguridad de redes y software para proteger la privacidad y la seguridad de la información de salud, en raros casos, los protocolos de seguridad podrían fallar, causando una violación de la privacidad de la información personal de salud, no obstante, RED MÉDICA tiene el compromiso de disminuir cualquier riesgo.

## SISTEMA DE PAGO

- RED MÉDICA utiliza el servicio de Openpay para el procesamiento de los pagos, por lo que la captura de la información de la tarjeta de crédito o débito del cliente se lleva a cabo en la plataforma y servidores del procesador convenio bajo sus estándares de seguridad y usando la autenticación de cada uno de ellos. RED MÉDICA no guarda información confidencial como números de tarjeta de crédito o débito y tampoco se encarga de transmitirlos, debido a que estos procedimientos se llevan a cabo en servidores independientes a los del servicio que brinda RED MÉDICA.

## SOLICITUD DE FACTURAS

- En caso de que el CONSUMIDOR requiera una factura por el servicio otorgado, deberá solicitarla durante los primeros 2 días después del pago de la Consulta Médica, enviando un correo electrónico a [facturas@redmedica.online](mailto:facturas@redmedica.online) la información fiscal correspondiente.
- Recibirá su factura en un lapso de 48 a 72 horas después de la solicitud de la misma.

## CAMBIOS EN EL SERVICIO

RED MÉDICA se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las características, condiciones, términos y funcionalidades del Sitio Web, de la Aplicación o del Servicio. Se informará al Usuario de dichos cambios mediante su publicación en el Sitio Web, la Aplicación o por cualquier otro medio que se estime conveniente.

## DEVOLUCIONES O CANCELACIONES

La cancelación del Servicio de Consulta Médica y/o asesoría de tipo orientativa de manera Virtual se realizará dependiendo el tipo de consulta:

- Consulta Agendada:
  - Solo aplica 24 horas antes de la hora del servicio.
  - La cancelación se solicitará por medio de un correo [atencion@redmedica.online](mailto:atencion@redmedica.online) exponiendo las razones y solicitando la cancelación, y en su caso proporcionando los datos bancarios.
  - Toda cancelación generará un gasto administrativo por un 10% del valor del total del servicio contratado.
  - La devolución se realizará en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a que RED MÉDICA le notifique la confirmación de cancelación.
- Consulta Inmediata:
  - La cancelación y devolución solo aplica cuando el Profesional Médico no brinda el servicio de Consulta Médica y/o asesoría de tipo orientativa de manera Virtual dentro de los primeros 15 minutos que se contrata el servicio.

RED MÉDICA no será responsable ante los Profesionales Médicos y en su caso, por el hecho de que el Paciente no se conecte a la hora acordada, reservada a través de la Plataforma. RED MÉDICA tampoco será responsable ante el Paciente por la imposibilidad de cumplir con la cita reservada por el calendario de visitas por motivos imputables a los Profesionales Médicos. Si es necesario cancelar Consulta Médica y/o asesoría de tipo orientativa de manera Virtual, las partes interesadas deben cancelar la reserva a través de los Medios Digitales.

El Profesional Médico que por razones extraordinarias no pueda brindar la Consulta agendada, será responsable de informar de manera directa a cada uno de los CONSUMIDORES (Paciente), para cancelar o reprogramar su Consulta en nueva fecha y hora.

## MOTIVOS POR LOS QUE SE PUEDE CANCELAR EL SERVICIO

RED MÉDICA tiene grandes motivaciones para mantener la satisfacción del usuario ofreciendo software de calidad. Para garantizar la satisfacción del Usuario, RED MÉDICA se reserva el derecho de revertir una venta, incluidas, entre otras, las siguientes situaciones:

- Si el CONSUMIDOR presenta una razón válida para solicitar una devolución dentro de las 24 horas antes de la hora del servicio.
- Si RED MÉDICA confirma que existe una razón válida para la devolución.
- Si el CONSUMIDOR presenta un informe válido de que el cobro fue fraudulento o no autorizado.

- Si e Profesional Médico que por razones extraordinarias no pueda brindar la Consulta agendada, será responsable de informar de manera directa a cada uno de los CONSUMIDORES (Paciente), para cancelar o reprogramar su Consulta en nueva fecha y hora.
- RED MÉDICA se reserva el derecho de cancelar el servicio o impedir la realización de futuras compras a CONSUMIDORES que solicitan devoluciones repetidas o consecutivas.

## PROPIEDAD INTELECTUAL

RED MÉDICA en colaboración con PROMOTEO HEALTH GROUP, S.A. DE C.V, es el titular del conjunto de derechos de propiedad intelectual ligados a los elementos textuales, gráficos, sonoros, videográficos, de software o de cualquier otra naturaleza que conforman el Sitio Web, con excepción de la información introducida por los Usuarios. El Sitio Web es una obra cuyo único titular de los derechos de propiedad intelectual es RED MÉDICA.

El Usuario se compromete a no atentar contra los derechos de propiedad intelectual de RED MÉDICA. El Usuario no podrá utilizar ninguna de las funcionalidades del Sitio Web, especialmente las funcionalidades de impresión, descarga o envío por correo electrónico, para atentar contra los derechos de propiedad intelectual inherentes al Sitio Web y a los elementos que lo conforman.

## LIMITACIÓN Y EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

RED MÉDICA es responsable de mantener el Sitio Web y el Servicio antes descrito, sin embargo, los Usuarios (Consumidores y Profesionales Médicos) son responsable de contar con las herramientas tecnológicas necesarias para el uso de RED MÉDICA, por lo que los usuarios declaran aceptar las características y limitaciones de un servicio en línea y, en concreto, reconocen:

- a. Que conocen los imprevistos del suministro de servicios en línea, con respecto a los tiempos de respuesta;
- b. Que les corresponde adoptar todas las medidas necesarias para asegurar que las características técnicas de su ordenador y/o red informática y/o equipo telefónico (Smartphone) les permita el acceso al Sitio Web y al uso del Servicio;
- c. Ser los únicos responsables de sus accesos a Internet y de que sea la adecuada para soportar el uso de la Plataforma RED MÉDICA;
- d. Que les corresponde a los Usuarios tomar todas las medidas necesarias para proteger sus propios datos y/o software de la contaminación por posibles virus informáticos que circulen por cualquier otro medio electrónico.

No se ofrece ninguna garantía, expresa o implícita, con respecto al Sitio Web, al Servicio, a la Aplicación. El usuario será responsable de su elección de beneficiarse del Servicio.

## DISPOSICIONES VARIAS

Las Partes son independientes. Ninguna de las Partes podrá comprometerse en nombre y por cuenta de la otra Parte. Cada Parte actuará en su propio nombre y por su cuenta. Ninguna de las cláusulas de las Condiciones del Servicio dará a entender que se crea entre las Partes una sociedad, orden, relación de agente o empleado y empleador.

El Usuario no podrá en ningún caso ceder las Condiciones del Servicio, incluyendo los derechos y obligaciones en ellas recogidos, a un tercero.

Si alguna de las cláusulas de las Condiciones del Servicio resulta nula, dicha nulidad no afectará al resto de cláusulas.

Cuando una Parte no invoque un acuerdo u obligación de la otra Parte, no se interpretará en el futuro como una renuncia a dicho acuerdo u obligación en cuestión.

#### LEGISLACIÓN APLICABLE, JURISDICCIÓN COMPETENTE Y MEDIACIÓN

Las Condiciones del Servicio estarán sujetas al ordenamiento jurídico mexicano. En caso de conflicto sobre la interpretación o ejecución de las presentes Condiciones del Servicio, las Partes se comprometen a buscar una solución amistosa.

Red Médica fue creada para dar un servicio de Consulta Médica y/o asesoría de tipo orientativa, no presencial, de carácter virtual mediante videollamada, en los términos que no infrinjan la Ley.

#### ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE RED MÉDICA

Reconoce que ha leído y comprendido este documento de Términos y condiciones para su inscripción en RED MÉDICA y el uso de sus servicios, así como la política de devoluciones y cancelaciones y que, si en cualquier momento Usted deja de estar de acuerdo con estos términos y condiciones, deberá interrumpir el uso de los servicios de RED MÉDICA y enviar un correo a [atencion@redmedica.online](mailto:atencion@redmedica.online) solicitando el cancelamiento de su cuenta. No obstante, tenga en cuenta que toda transacción que ocurrió antes de la fecha de dicho cierre, se regirá y estará controlada en su totalidad por los términos y condiciones de este documento.

*Actualizado al 6 de enero, 2021*