

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

## Red Médica

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

### Contenido

GENERALIDADES.....	1
DEFINICIONES.....	1
AVISOS.....	2
PROFESIONAL MÉDICO.....	2
REQUISITOS DE INGRESO Y PERMAMENCIA A RED MÉDICA.....	2
USO Y VERIFICACIÓN DE PERFILES DEL PROFESIONAL MÉDICO.....	3
CONDICIONES DE USO DE SERVICIO.....	3
CONFIDENCIALIDAD.....	6
RELACIÓN ENTRE LAS PARTES.....	6
MOTIVOS POR LOS QUE SE PUEDE CANCELAR SU REGISTRO A RED MÉDICA.....	6
IMAGEN DEL PROFESIONAL MÉDICO.....	7
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 otorgamiento 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 Profesionales Médicos. Estas incluyen las distintas limitaciones y exclusiones, así como las obligaciones relativas a las leyes y normativas aplicables.

### DEFINICIONES

Para mejor claridad de lo expresado en el presente instrumento, utilizaremos términos definidos. Para efectos de este Contrato, los términos que aparezcan definidos en mayúsculas y que no hayan sido definidos de forma distinta en diversas secciones del presente documento, tendrán el significado que a continuación se les atribuye:

- **Red Médica:** Marca Comercial del Servicio de PROMETEO HEALTH GROUP S.A.
- **Paciente:** Corresponde al tipo de usuario que accede a la Plataforma con el propósito solicitar el servicio de Consulta Médica y/o asesoría de tipo orientativa de manera Virtual.
- **Profesional Médico:** Un profesional de la ciencia médica, entre los que se puede encontrar un Médico General o un Especialista Médico que realice actividades en el campo de los servicios de salud.

## 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.

## DECLARACIONES

El Profesional Médico declara:

1. Que es una persona física mayor de edad.
2. Que cuenta con título profesional de Licenciatura en Medicina debidamente registrado ante la Dirección General de Profesiones y cédula profesional para ejercer la profesión de médico.
3. Que está inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes.
4. Que puede ser localizado en el número telefónico y en el correo electrónico colocado en el formulario de registro a la Plataforma de RED MÉDICA.

## PROFESIONAL MÉDICO

- El Profesional Médico deberá 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 [medicos@redmedica.online](mailto:medicos@redmedica.online), a fin de que ésta proceda inmediatamente al bloqueo y sustitución de la misma.

## REQUISITOS DE INGRESO Y PERMANENCIA A RED MÉDICA

Las partes convienen que para ingresar y poder brindar el servicio de Consulta Médica y/o asesoría de tipo orientativa de manera Virtual a través de RED MÉDICA, el Profesional Médico deberá:

1. Haber acreditado la Serie Introductoria Fundamentos Teóricos-Prácticos de Atención Médica a Distancia (AMAD) o bien, comprometerse a acreditarla en un lapso de treinta días naturales posterior a la aceptación del presente documento de Términos y Condiciones del Servicio.
2. Entregar su Curriculum de acuerdo al formato que se les enviará, ara que aparezca en el directorio de RED MÉDICA una vez autorizado por el Profesional Médico.
3. Mantener actualización continua, brindada por RED MÉDICA.
4. Los Pacientes harán una evaluación de la Consulta Médica y/o asesoría de tipo orientativa de manera Virtual a través de “Estrellas” (1-5), y los Profesionales Médicos deberán mantener un estándar mensual de 4 a 5 Estrellas para su permanencia en RED MÉDICA.

Una vez registrado, el Profesional Médico deberá esperar un lapso máximo de 48 horas para que el Comité de RED MÉDICA valide la información y sea aceptado para brindar el servicio de Consulta Médica y/o asesoría de tipo orientativa de manera Virtual.

Ya aceptado, RED MÉDICA enviará por correo electrónico al Profesional Médico su Curriculum tal y como aparecerá en el Directorio de Red Médica, así como el diseño de su receta médica electrónica.

El Profesional Médico deberá validar la información, firmando con pluma negra y de puño y letra la hoja de Receta y colocando su nombre con puño y letra en la Hoja de Recomendaciones Generales, Hoja de Interconsulta y Hoja de Solicitud de Estudios de Laboratorio y/o Gabinete. Dichos documentos deberá enviarlos escaneados al correo electrónico [medicos@redmedica.online](mailto:medicos@redmedica.online), por lo que RED MÉDICA se compromete a utilizarlos solo para los fines descritos en el presente contrato.

#### 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 ofrecen servicio de consultas y/o asesorías virtuales médicas.

- 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 Profesional Médico (“MEDICINA GENERAL” o de alguna ESPECIALIDAD), brinda una Consulta Médica y/o asesoría de tipo orientativa, no presencial, de carácter virtual mediante videollamada, a un Usuario (paciente)
  - Dentro de Red Médica existen 2 tipos de solicitud de Consulta Médica de carácter virtual mediante videollamada:
    1. **Consulta Inmediata:** El costo por Consulta inmediata será una cuota fija de \$300 MXN, que en cualquier momento podría cambiar por cuestiones estratégicas, siempre en beneficio del Profesional Médico. Si llegase a cambiar, lo avisaríamos al Profesional Médico registrado a Red Médica al menos 5 días antes del cambio.
    2. **Consulta Agendada:** Al momento de registrarse, el Profesional Médico elige el costo que cobrará por cada consulta, mismo que puede cambiar en el momento que él lo considere necesario (las cuotas que él puede elegir son \$100.00, \$200.00, \$250.00, \$300.00, \$400.00, \$500.00, \$600.00 o \$700.00).
  - La **contraprestación económica por Consulta Médica y/o asesoría de tipo orientativa, no presencial de carácter virtual mediante videollamada** se estipula en \$300.00 (Trescientos Pesos 00/100 M.N.) por consulta inmediata y de \$100.00 (Cien Pesos 00/100 M.N.) a \$700.00 (Setecientos Pesos 00/100 M.N.) por consulta agendada, incluido el Impuesto al Valor Agregado – IVA.
  - Cada quincena se hará el conteo de las consultas tanto inmediatas como agendadas por parte de “RED MÉDICA”, por lo que la cantidad que resulte de la suma de orientaciones y/o consultas se depositará al Profesional Médico, a la cuenta bancaria que él mismo proporcionó al momento de su registro a RED MÉDICA.
  - Por cada Consulta Médica y/o asesoría de tipo orientativa, no presencial de carácter virtual mediante videollamada (ya sea consulta inmediata o consulta agendada), se le descontará de cada consulta un Costo por Uso de Plataforma de \$30.00 MXN, sin importar el monto de la Consulta Agendada, pudiendo modificarse en cualquier momento este costo por servicio, dando un aviso del cambio al Profesional Médico al menos con 5 días de antelación.
  - **COSTO POR USO DE LA PLATAFORMA.**
    - Buscando un Costo beneficio equitativo y razonable tanto para el PROFESIONAL DE LA SALUD como para RED MÉDICA, el costo por Uso de la Plataforma se realizará exclusivamente POR CONSULTA (NO existe suscripción, anualidad, mensualidad o algún costo adicional).
  - RED MÉDICA y el PROFESIONAL MÉDICO acuerdan como Mecánica de pago la siguiente manera:
    - RED MÉDICA enviará al PROFESIONAL MÉDICO un reporte quincenal de las consultas realizadas; así como los importes detallados del recibo de honorarios y/o factura deberá enviar el PROFESIONAL MÉDICO para el pago correspondiente (PRE-FACTURA).
    - Las fechas de envío de reportes, autorización de pre-factura, depósitos, recepción de recibos de honorarios y/o factura; quedan de la siguiente manera:
      - Se consideran 2 cortes quincenales durante el mes: 1ra. Quincena (01 al 15) 2da. Quincena (16 al 30 o 31 según sea el caso)

- Una vez cerrada la quincena, RED MÉDICA enviará al PROFESIONAL MÉDICO al día siguiente hábil vía correo electrónico, el reporte de las consultas realizadas y el detalle de la PRE-FACTURA.
  - El PROFESIONAL MÉDICO una vez que reciba su reporte y su PRE-FACTURA, tiene 2 días hábiles para enviar al siguiente correo [administracion@redmedica.online](mailto:administracion@redmedica.online) su autorización o cualquier duda referente a su Pre-factura para poder realizar el depósito correspondiente, 48 a 72 horas posteriores a su autorización.
  - Una vez realizado el depósito correspondiente, el PROFESIONAL MÉDICO tendrá de 48 a 72 horas para enviar su recibo de honorarios o factura al correo [administracion@redmedica.online](mailto:administracion@redmedica.online), tal y como se encuentra en su pre-factura previamente autorizada.
  - En caso de que, en la siguiente factura, el PROFESIONAL MÉDICO no haya enviado aún su recibo de honorarios o factura, recibirá un correo de recordatorio para que RED MÉDICA proceda a enviarle la información correspondiente a su siguiente pago.
- El Sistema Administrativo de RED MÉDICA no puede realizar ningún pago sin la autorización del PROFESIONAL DE LA SALUD de su Pre-factura (número de Consultas realizadas en esa quincena, horarios, costo por el uso de la plataforma y retención del 10% del Impuesto sobre la Renta, ISR sobre el total depositado), así como el envío de su recibo de honorario o pre-factura al depósito recibido anterior.
  - Cada que un Consumidor (paciente) agende una Consulta con el Profesional Médico, le será avisado, tanto al Consumidor (paciente) como al Profesional Médico, mediante correo electrónico y mensaje de texto (SMS) que hayan colocado al momento de registrarse.
  - El enlace o link para la Consulta inmediata y Consulta Agendada se colocará dentro de la Plataforma RED MÉDICA. El Profesional Médico siempre será quien inicie la videollamada.
  - 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 Profesional Médico brinde 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 [medicos@redmedica.online](mailto:medicos@redmedica.online)

## CONFIDENCIALIDAD

RED MÉDICA y el PROFESIONAL MÉDICO aceptan y reconocen que toda la documentación e información que reciban una de la otra para el desarrollo de los servicios son de confidencialidad y ambos se comprometen a no reproducir ni difundir en forma alguna dicha documentación e información.

## 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.

RED MÉDICA y el PROFESIONAL MÉDICO, de manera independiente, son entidades legales, organizadas de conformidad con el artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo y se establece que cuentan con recursos propios para cumplir con sus obligaciones conforme al presente contrato y con todas y cada una de las obligaciones y responsabilidades e impuestos que surjan.

Por lo anterior, ninguna disposición contenida en el presente documento se interpretará a efecto de crear una relación laboral, entre RED MÉDICA y el Profesional Médico. El Profesional Médico nunca se considerará empleado de RED MÉDICA, ni viceversa, por lo que no existirá ninguna responsabilidad ni obligación laboral entre las partes respecto de cualquier tipo de derecho, beneficio o prestación laboral alguna, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa, vacaciones, indemnizaciones, invalidez, pago de honorarios, pago de servicios, pago de sueldos y salarios, horas extraordinarias, bonos, primas vacacionales, aguinaldo, seguros, pensiones, planes de ahorro, planes de retiro, etc. (en conjunto "prestaciones").

RED MÉDICA y el PROFESIONAL MÉDICO convienen en que ninguna, podrá ceder, traspasar o modificar total o parcialmente los derechos y obligaciones derivadas del presente documento, salvo pacto o convenio por escrito, debidamente firmado por ambas partes.

## MOTIVOS POR LOS QUE SE PUEDE CANCELAR SU REGISTRO A RED MÉDICA

RED MÉDICA tendrá en todo tiempo, el derecho de supervisar y vigilar los servicios proporcionados por el PROFESIONAL MÉDICO y podrá dar por escrito y a las instancias designadas las instrucciones que estime convenientes relacionadas con el mejor cumplimiento de las prestaciones del servicio.

Para garantizar la satisfacción del Usuario, RED MÉDICA se reserva el derecho de revertir el registro de un Profesional Médica, incluidas, entre otras, las siguientes situaciones:

- Si el PACIENTE presenta una razón válida para solicitar baja de un Profesional Médico.
- El PACIENTE tendrá la opción de evaluar el servicio brindado por el Profesional Médico (a través de estrellas, 1 a 5 estrellas, siendo 5 un servicio excelente), por lo tanto, si el Profesional Médico mantiene un promedio inferior de 4 Estrellas, RED MÉDICA extenderá un comunicado al Profesional Médico en el cual le informará que podrá cerrar su cuenta si persiste en tener evaluaciones inferiores a 4 estrellas.
- Si RED MÉDICA confirma que existe una razón válida cerrar la cuenta de un Profesional Médico
- Si el Profesional Médico persiste en no brindar el servicio en el horario agendado por el Paciente, sin previo aviso a este (paciente).

- Si el Profesional Médico no cumple con los requisitos estipulados para permanecer dentro de la plataforma RED MÉDICA para brindar el servicio de Consulta Médica y/o asesoría de tipo orientativa de manera Virtual.

### IMAGEN DEL PROFESIONAL MÉDICO

El Profesional Médico se compromete a mantener una imagen personal profesional y una escenografía (o fondo de pantalla) profesional, de modo que la videollamada refleje una actividad seria y profesional.

Además de contar con equipo de cómputo y conexión a internet para el desarrollo de lo pactado en el presente contrato.

Para estar debidamente informados respecto del funcionamiento, desarrollo y cumplimiento de metas de los servicios, se mantendrá una comunicación constante entre RED MÉDICA y el Profesional Médico.

### PROPIEDAD INTELECTUAL

RED MÉDICA en colaboración con PROMETEO 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 Profesional Médico 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 [medicos@redmedica.online](mailto:medicos@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 registrará y estará controlada en su totalidad por los términos y condiciones de este documento.

*Actualizado al 11 de enero, 2021*