

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE ASESORÍA / ORIENTACIÓN EN LÍNEA**

Estos Términos y Condiciones ("TyC") rigen los servicios de asesoría / orientación en línea que se brindan al paciente ("Tú" o el "Paciente") por el médico que ofrecen atención médica (El "Profesional").

Al aceptar estos TyC, el "Paciente" confirma que es consciente (i) de que los servicios de asesoría / orientación en línea se prestan por medios de comunicación digitales y (ii) de las diferencias entre las asesorías / orientaciones en línea y las consultas médicas presenciales y los riesgos asociados con la falta de interacción presencial con un Profesional.

El "Profesional" llevará a cabo actividades médicas y brindará servicios médicos de manera no presencial, ya sea por teléfono, video y/o chat (la "asesoría / orientación en línea").

- Definiciones.

1. Tú o el "Paciente": una persona física con plena capacidad legal que utiliza los servicios de asesoría / orientación en línea.
2. Asesoría / orientación en línea: servicios relacionados con el diagnóstico o la asesoría / orientación médica relacionada con la salud, prestados por un "Profesional" al "Paciente" por medios de comunicación digitales o electrónicos, como el teléfono, chat o video. Los servicios de asesoría / orientación en línea se prestan a cambio de una contraprestación especificada por el "Profesional".
3. Asesor de salud: una persona que proporciona asesoría / orientación en línea, empleada o que de alguna forma trabaja para un "Profesional".
4. Plataforma: sitio web que se utiliza para organizar, hacer citas y realizar asesorías / orientaciones en línea por medios digitales o electrónicos como teléfono, video y/o chat.
5. Unidad de tiempo individual: duración predeterminada de la asesoría / orientación en línea.
6. Profesional: un Profesional con cédula profesional y legal ejercicio de la medicina o un grupo de Profesionales (clínica) que brinda servicios médicos u otros servicios relacionados con la salud o similares a través del uso de la "Plataforma".
7. Precio: viene establecido en el numeral IV.1) de los presentes términos y condiciones.

- Disposiciones generales

1. Al reservar una asesoría / orientación en línea, entablarás una relación contractual directa con el "Profesional".

2. La disponibilidad de los servicios de asesoría / orientación en línea depende de la disponibilidad individual del "Profesional" y/o "Asesores de salud", tal y como se informa en la "Plataforma".
  3. Si no es posible una conexión con un "Profesional" o "Asesor de Salud", si surgen dificultades antes o durante la asesoría / orientación o si se demora demasiado la conexión, el "Paciente" deberá buscar inmediatamente la asistencia de un centro de salud o llamar a una ambulancia.
  4. Los servicios de asesoría / orientación en línea NO podrán ser utilizados por los "Pacientes" en el caso de:
    - Que requieran tratamiento en un hospital,
    - Que sufran síntomas graves que puedan indicar una amenaza inminente para su vida o salud (por ejemplo: pacientes inconscientes, pacientes con reacciones alérgicas graves, pacientes con sangrado incontrolado), o que hayan sufrido o padecen alguno de los siguientes síntomas:
      - – Dolor de pecho repentino y agudo,
      - – Arritmias
      - – Repentina falta de aire
      - – Repentino dolor agudo de estómago
      - – Vómitos persistentes
      - – Envenenamiento por drogas, productos químicos o gases
      - – Quemaduras graves
      - – Insolación
      - – Sensación de frío
      - – Fracturas, caídas de altura
      - – Accidentes de tráfico
      - – Descargas eléctricas
      - – Asfixia
      - – Parto y puerperio
      - – Retención aguda de orina
      - – Dolor testicular intenso
      - – Cólico renoureteral
- Reserva, cancelación, falta de asistencia.
    1. Puedes reservar una asesoría / orientación en línea a través de la "Plataforma". Para hacer una cita para una asesoría / orientación en línea, necesitas:
      - Proporcionar los datos personales completos y reales que permitan al "Profesional" identificarte y contactarte;
      - Pagar el precio de la asesoría / orientación en línea al "Profesional" tal y como se indica en la "Plataforma".
    2. La unidad de tiempo individual predeterminada es de 30 (treinta) minutos. Si el servicio de asesoría / orientación en línea requiere más

tiempo, el “Asesor de Salud” puede añadir tiempo a la asesoría / orientación en línea para poder atender el problema médico del “Paciente” en caso de que esté disponible, de lo contrario, deberá de programarse una nueva asesoría / orientación en línea cuando el “Profesional” se encuentre disponible.

3. La hora de inicio real del servicio de asesoría / orientación en línea puede ser pospuesto por el “Asesor de Salud”, especialmente si la asesoría / orientación previa no finalizó a tiempo. El tiempo de espera máximo para el servicio de asesoría / orientación en línea es de 30 (treinta) minutos. En caso de que el tiempo de espera sea mayor o no haya “Asesores de Salud” disponibles, el “Profesional” informará al “Paciente” y cambiará la cita de la asesoría / orientación en línea sin costo adicional.
  4. Si el “Paciente” llega tarde a la asesoría / orientación en línea, debe informar al “Profesional”.
  5. Si el “Profesional” no indica otra cosa en la “Plataforma”, y el paciente no pueda asistir a la asesoría / orientación en línea, estará obligado a cancelarla al menos 24 (veinticuatro) horas antes de la nueva cita. Puede cancelarse la asesoría / orientación en línea a través de la “Plataforma”. Si el “Paciente” no asiste a la cita programada sin notificar la cancelación a tiempo, el “Profesional” se reserva el derecho a retener el pago del “Precio”.
- Pagos y reembolsos
    1. EL “Profesional” realizará las asesorías / orientaciones en línea a cambio de honorarios. El “Precio” de las asesorías / orientaciones en línea aplicables a cada “Unidad de Tiempo Individual” se muestran en la “Plataforma” antes de realizar la cita.
    2. El “Paciente” pagará el “Precio” directamente al Profesional. Los “Pacientes” deben pagar por la asesoría / orientación en línea por adelantado, siguiendo instrucciones indicadas en la “Plataforma” por los Profesionales. Si el “Paciente” es redirigido automáticamente a la página de pago del Profesional, después de realizar la reserva, el Paciente debe pagar por la asesoría / orientación online inmediatamente. Si el “Paciente” no completa el pago del “Precio” dentro de los 30 minutos posteriores a la reserva, la solicitud de la cita será rechazada.
    3. El “Precio” incluye todos los impuestos y gravámenes de ley. Aparte del “Precio”, no hay ningún otro costo de transacción.
    4. El “Profesional” se compromete a no cambiar del “Precio” entre la fecha de la reserva y la fecha de la asesoría / orientación en línea.
    5. Cualquier reembolso será gestionado exclusivamente por el “Profesional”. El “Paciente” acepta que cada “Profesional” es responsable de establecer su propia política de cancelación y

reembolsos. La plataforma recomienda a los "Pacientes" que lean detenidamente la información sobre cancelaciones y reembolsos publicada por el "Profesional" correspondiente en la "Plataforma", antes de realizar la cita.

- Derechos y obligaciones de los "Pacientes".
  1. Los "Pacientes" deben proporcionar al "Profesional" los datos personales necesarios para crear y mantener los registros de salud de los "Pacientes", así como los datos de contacto, incluyendo su dirección de correo electrónico y número de teléfono.
  2. La prestación de algunos de los servicios de asesoría / orientación en línea puede depender de que el "Paciente" proporcione datos adicionales. El "Profesional" informará a los "Pacientes" sobre los datos que se necesiten.
  3. El "Profesional" y los "Asesores de Salud" utilizan la dirección de correo electrónico y el teléfono del "Paciente" para identificarlo al igual que para comunicarse con él. El "Paciente" debe informar al "Profesional" en caso de un cambio en la dirección de correo electrónico o número de teléfono, contactando al "Profesional" o realizando el cambio a través del formulario correspondiente en la "Plataforma".
  4. Los "Pacientes" no deben usar los servicios de asesoría / orientación en línea para fines contrarios a la ley, ni publicar ningún contenido de odio, vulgar, abusivo, racista u otro, o que pueda violentar directa o indirectamente los derechos e intereses de terceros (incluidos, entre otros, los derechos de autor, marcas registradas o cualquier otro derecho de propiedad intelectual).
  5. Las asesorías / orientaciones en línea las realiza el "Profesional" para el beneficio exclusivo del "Paciente". Los "Pacientes" no podrán grabar las asesorías / orientaciones en línea o distribuir ningún material relacionado con ellas.
  6. En este acto, el "Paciente" acepta que deberá indemnizar y eximir de responsabilidad a "El Profesional" de cualquier pérdida, daño, reclamo, acción, demanda o gasto de cualquier naturaleza que surja directa o indirectamente de un incumplimiento por parte del "Paciente" de estos términos y condiciones.
  7. En caso de incumplimiento de estos Términos y Condiciones, "El Profesional" se reserva el derecho de cancelar o suspender en cualquier momento la cuenta del "Paciente" y de su derecho a acceder a la "Plataforma" y recibir los servicios de asesoría / orientación en línea, previa notificación.
  
- Derechos y obligaciones del "Profesional".

1. El "Profesional" prestará los servicios de asesoría / orientación en línea con la debida diligencia.
  2. El "Profesional" registrará la asesoría / orientación en línea y creará y mantendrá el registro médico o de salud necesario y lo mantendrá durante el periodo de tiempo exigido por la ley.
  3. El "Profesional" se reserva el derecho de suspender el acceso de los "Pacientes" a las asesorías / orientaciones en línea, en especial para realizar procedimientos y actualizaciones.
  4. El "Profesional" será el único responsable del almacenamiento seguro de los registros médicos creados a raíz de las asesorías / orientaciones en línea y de los datos personales incluidos, de conformidad con las leyes y regulaciones vigentes.
- Comunicación
    1. Al realizar una cita, autorizas a "La plataforma" a enviarte:
      - Un posible mensaje de texto antes de la fecha de tu asesoría / orientación en línea;
      - Una posible invitación para completar un "pre-registro" que se envía en nombre del "Profesional" y en el que podrás dar más detalles sobre ti y el motivo de tu visita,
      - Un posible correo electrónico que te enviaríamos después de la asesoría / orientación en línea invitándote a dar tu opinión sobre la visita, y
      - Cualquier otra comunicación relacionada con estos Términos y Condiciones, la asesoría / orientación en línea o los "Servicios".
  - Responsabilidad
    1. El "Profesional" es el único responsable de los "Servicios" de asesoría / orientación en línea y del diagnóstico y las recomendaciones ofrecidas a los "Pacientes".
    2. El "Profesional" y "la Plataforma" quedan eximidos de cualquier responsabilidad si el "Paciente" ha proporcionado información o datos incompletos, falsos, engañosos o incorrectos.
    3. Aceptas que "La plataforma" es únicamente un proveedor de servicios técnicos auxiliares y no interviene en la prestación de servicios de atención médica. "La plataforma" únicamente facilita la organización de la asesoría / orientación en línea.
  - Requisitos técnicos.
    1. Para recibir los servicios de asesoría / orientación en línea, el "Paciente" debe cumplir con los siguientes requisitos técnicos:
      - Debe tener acceso a un dispositivo con acceso a Internet con sistema operativo Microsoft Windows, Mac OS, iOS o Android y

un mínimo de 1 Mbps de velocidad de conexión de banda ancha;

- Debe tener la versión actual de Chrome u otro navegador de Internet similar instalado en el dispositivo con todas las aplicaciones necesarias para conectar al “Paciente” a la plataforma de asesoría / orientación en línea habilitada;
  - Tener habilitada la versión más reciente de JavaScript en el dispositivo,
  - Debe tener el micrófono y la cámara instalada y encendida en el dispositivo.
2. La resolución de pantalla mínima recomendada en caso de utilizar los “Servicios” a través de un navegador web es de 1024x768 pixeles.
- Reclamaciones
    1. Para cualquier queja relacionada con las asesorías / orientaciones en línea, los “Pacientes” deberán dirigirse al “Profesional” a través del correo [carlosgarciacruzurologo@gmail.com](mailto:carlosgarciacruzurologo@gmail.com)
  - Disposiciones Finales
    1. Estos términos y condiciones permanecerán vigentes indefinidamente hasta que una de las partes los rescinda previa notificación a la otra parte.
    2. “El profesional” puede actualizar estos Términos y Condiciones periódicamente.
    3. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es o deja de ser válida, las disposiciones restantes seguirán siendo vinculantes. La disposición inválida será sustituida por una disposición legal vigente.
    4. Estos Términos y Condiciones se regirán por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.