

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE "HEALTHY MIND"

Fecha de última actualización: 15 noviembre del 2023

1. GENERALIDADES

"Healthy Mind" es una aplicación móvil que conecta a usuarios con especialistas de la salud para servicios de citas virtuales. Al acceder y utilizar esta aplicación, usted acepta cumplir con los siguientes términos y condiciones.

2. ADVERTENCIAS

a. Naturaleza de los Servicios: Los servicios proporcionados a través de "Healthy Mind" son consultas virtuales de salud y no deben considerarse como un reemplazo del diagnóstico, tratamiento o asesoramiento médico presencial. Es esencial buscar atención médica presencial cuando sea necesario.

b. Limitaciones Tecnológicas: La efectividad de las consultas virtuales puede depender de factores tecnológicos, como la calidad de la conexión a internet y el dispositivo utilizado. Los usuarios deben asegurarse de contar con los medios tecnológicos adecuados para una experiencia óptima.

c. Responsabilidad del Usuario: Los usuarios son responsables de proporcionar información precisa y completa sobre su historial médico durante las consultas virtuales. La falta de información precisa puede afectar negativamente la calidad de los servicios.

d. Emergencias Médicas: "Healthy Mind" no está diseñado para situaciones de emergencia médica. En caso de emergencia, se recomienda contactar a servicios médicos de emergencia locales.

e. Variabilidad en la Disponibilidad de Especialistas: La disponibilidad de especialistas puede variar y dependerá de diversos factores, incluyendo la demanda y la ubicación geográfica. "Healthy Mind" hará lo posible por facilitar la conexión con especialistas, pero no garantiza disponibilidad inmediata en todos los casos.

f. Evaluación del Especialista: Aunque los especialistas colaboradores son certificados y calificados, la experiencia del usuario puede variar. La satisfacción y resultados de las consultas virtuales dependerán de la interacción individual con el especialista.

3. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

El uso de "Healthy Mind" implica la aceptación de estos términos y condiciones. Nos reservamos el derecho de modificar, suspender o interrumpir el servicio en cualquier momento sin previo aviso.

Al utilizar la aplicación "Healthy Mind", los usuarios aceptan las siguientes condiciones de uso:

a. Registro y Cuenta del Usuario: Los usuarios deben completar el proceso de registro proporcionando información precisa y actualizada. Son responsables de mantener la confidencialidad de su cuenta y de notificar cualquier actividad no autorizada.

b. Uso Adecuado: Los usuarios se comprometen a utilizar la aplicación de manera adecuada y conforme a la ley. Se prohíbe cualquier uso indebido, fraudulento o ilegal de "Healthy Mind".

c. Edad Mínima: Los usuarios deben tener al menos la edad mínima requerida por las leyes aplicables en su jurisdicción para utilizar la aplicación. En el caso de menores de edad, se requiere el consentimiento de un padre o tutor legal.

d. Contenido y Comunicación: Los usuarios se comprometen a no enviar, cargar o compartir contenido que sea ilegal, difamatorio, obsceno, ofensivo o que viole los derechos de propiedad intelectual de terceros. La comunicación con especialistas debe ser respetuosa y conforme a las normas éticas.

e. Dispositivos y Conexión: Los usuarios son responsables de contar con los dispositivos y la conexión a internet necesarios para acceder a los servicios de "Healthy Mind". La aplicación no se hace responsable de problemas técnicos ajenos a su control.

f. Pagos y Tarifas: Los usuarios deben abonar las tarifas correspondientes a las consultas virtuales de salud según las indicaciones proporcionadas en la aplicación. El pago se realizará a través de la pasarela de pago segura integrada.

g. Responsabilidad del Usuario: Los usuarios son responsables de la información proporcionada durante las consultas virtuales, así como de su propia salud y bienestar. "Healthy Mind" no asume responsabilidad por decisiones basadas en la información obtenida a través de la aplicación.

h. Respeto a la Privacidad: Los usuarios deben respetar la privacidad de los especialistas y otros usuarios de la aplicación. Se prohíbe la grabación no autorizada de las consultas virtuales.

i. Colaboración con Especialistas: Durante las consultas virtuales, los usuarios deben colaborar activamente con los especialistas, proporcionando información precisa y siguiendo las recomendaciones dadas de manera responsable.

Al aceptar estas condiciones de uso, los usuarios se comprometen a cumplir con estas disposiciones y a utilizar "Healthy Mind" de manera ética y responsable. El incumplimiento de estas condiciones puede resultar en la suspensión o terminación de la cuenta del usuario.

4. DENEGARÁ EL SERVICIO A

Nos reservamos el derecho de denegar el servicio a usuarios que incumplan estos términos y condiciones o que participen en conductas inapropiadas o ilegales.

5. CONSENTIMIENTO

Al utilizar "Healthy Mind", usted otorga su consentimiento para recibir servicios de especialistas de la salud a través de la plataforma. Además, acepta recibir comunicaciones electrónicas relacionadas con su cuenta.

6. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

Al utilizar la aplicación "Healthy Mind", el usuario otorga su autorización para el tratamiento de sus datos personales de acuerdo con las siguientes disposiciones:

a. Finalidades del Tratamiento: Los datos personales serán utilizados exclusivamente para facilitar la prestación de servicios de consultas virtuales de salud a través de la aplicación, incluyendo la coordinación de citas y el procesamiento de pagos.

b. Consentimiento Informado: El usuario entiende y acepta que, al proporcionar sus datos personales, está dando su consentimiento informado para el tratamiento de los mismos, de acuerdo con los términos establecidos en este documento y en la política de privacidad de "Healthy Mind".

c. Almacenamiento y Seguridad: "Healthy Mind" se compromete a almacenar los datos personales de manera segura y a implementar medidas técnicas y organizativas para proteger la confidencialidad e integridad de la información del usuario.

d. Acceso y Rectificación: El usuario tiene el derecho de acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de sus datos personales. Para ejercer estos derechos, el usuario puede ponerse en contacto con "Healthy Mind" a través de los canales designados para este propósito.

e. Transferencia de Datos: El usuario comprende y acepta que, para cumplir con las finalidades del tratamiento, sus datos personales podrán ser transferidos a terceros que colaboren en la prestación de servicios, siempre garantizando la confidencialidad y seguridad de la información.

f. Conservación de Datos: Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recabados, así como de acuerdo con las obligaciones legales y regulatorias aplicables.

g. Revocación del Consentimiento: El usuario tiene el derecho de revocar su consentimiento en cualquier momento. Sin embargo, la revocación del consentimiento no afectará la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su retirada.

h. Menores de Edad: La aplicación "Healthy Mind" no está destinada a menores de edad sin el consentimiento parental. Si un usuario es menor de edad, se requiere el consentimiento de un padre o tutor legal para utilizar la aplicación.

7. CAMBIOS DE SERVICIO

Nos reservamos el derecho de realizar cambios en los servicios ofrecidos por "Healthy Mind" en cualquier momento. Estos cambios se harán efectivos tras su publicación en la aplicación.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con "Healthy Mind" son propiedad de Universidad de Colima. Queda prohibida la reproducción, distribución o modificación no autorizada de cualquier parte de la aplicación.

9. RESERVAS Y TARIFAS

Las citas con especialistas de la salud a través de "Healthy Mind" están sujetas a disponibilidad. Las tarifas aplicables se indicarán claramente antes de confirmar la reserva.

10. PASARELA DE PAGO

- a. Pagos de Pacientes: Antes de iniciar la consulta virtual, los pacientes realizarán el pago correspondiente por los servicios utilizando exclusivamente tarjetas de débito o crédito a través de la pasarela de pago integrada en la aplicación "Healthy Mind".
- b. Proceso de Pago: Al finalizar el proceso de pago, se proporcionará al paciente un resumen detallado de los servicios adquiridos y los costos asociados.
- c. Métodos de Pago Aceptados: Únicamente se aceptarán pagos con tarjetas de débito y crédito, garantizando un proceso de transacción rápido y seguro.
- d. Consulta Virtual: Una vez confirmado el pago, el paciente podrá acceder a la consulta virtual con el especialista.
- e. Facturación Mensual para Especialistas: A finales de mes, los especialistas recibirán sus pagos acumulados por los servicios prestados durante ese periodo. La facturación se realizará de manera clara y detallada, reflejando el número de consultas realizadas y los honorarios correspondientes.
- f. Política de Pagos a Especialistas: Los especialistas recibirán sus honorarios al finalizar cada mes, una vez confirmados los pagos realizados por los pacientes durante las consultas virtuales.
- g. Transparencia en la Facturación: La aplicación proporcionará a los especialistas un desglose transparente de cada consulta realizada y los honorarios asociados en la factura mensual.
- h. Respaldo Financiero: "Healthy Mind" se encargará de gestionar los pagos y respaldará financieramente la transacción entre el paciente y el especialista, asegurando un proceso de pago seguro y sin complicaciones.
- i. Cambios en la Política de Pagos: Cualquier modificación en la política de pagos será notificada a los especialistas con anticipación, garantizando una transición suave y la comprensión de los cambios.

El pago por los servicios se realizará a través de la pasarela de pago proporcionada en la aplicación. Los detalles de pago estarán protegidos de acuerdo con las mejores prácticas de seguridad.

11. RETRASOS, CANCELACIONES, CASOS DE NO-PRESENTARSE Y REEMBOLSOS

12. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES

- a. Retrasos por Parte del Paciente: Se espera que los pacientes lleguen puntualmente a las consultas virtuales. En caso de retraso, se permitirá un margen de ajuste en la duración de la consulta, pero esto estará sujeto a la disponibilidad del especialista y no garantizará una extensión significativa más allá del tiempo programado originalmente.
- b. Cancelaciones por Parte del Paciente: Los pacientes tienen la opción de cancelar una consulta virtual programada con anticipación, siguiendo las políticas establecidas. En casos de cancelación, se aplicarán las políticas de reembolso correspondientes, y los pacientes serán notificados de cualquier cargo aplicable durante el proceso de reserva.

c. Cancelaciones por Parte del Especialista: En situaciones excepcionales que requieran la cancelación por parte del especialista, se notificará al paciente con la mayor antelación posible. Se coordinará la reprogramación de la consulta o, en caso de ser necesario, se procederá con el reembolso completo del paciente. La aplicación "Healthy Mind" respalda estas acciones para garantizar una experiencia de usuario justa y respetuosa.

d. Reembolsos por Cancelaciones: Si un paciente decide cancelar una consulta según las políticas establecidas, el reembolso se realizará de acuerdo con la política de cancelación vigente en el momento de la reserva. Cualquier cargo aplicable será comunicado de manera transparente al paciente.

e. No-Presentación del Paciente: La no-presentación del paciente a una consulta virtual sin previo aviso puede estar sujeta a cargos adicionales o políticas específicas de no-reembolso, dependiendo de las condiciones establecidas por "Healthy Mind". Se anima a los pacientes a comunicarse anticipadamente en caso de imprevistos.

f. Cancelaciones por Parte del Especialista: Si un especialista se ve obligado a cancelar una consulta ya programada, se aplicarán las mismas políticas de reprogramación o reembolso que se aplicarían en caso de cancelación por parte del paciente. "Healthy Mind" respalda la necesidad de una comunicación clara y respetuosa en tales circunstancias.

g. Flexibilidad en Casos Especiales: Se reconoce que pueden surgir circunstancias excepcionales. "Healthy Mind" evaluará casos individuales que requieran flexibilidad en las políticas de retrasos, cancelaciones y reembolsos, priorizando siempre la satisfacción del paciente y la integridad del servicio.

Derechos de los Pacientes:

a. Confidencialidad y Privacidad: Todos los datos personales y médicos proporcionados durante las consultas virtuales serán tratados con estricta confidencialidad y de acuerdo con nuestra política de privacidad.

b. Consentimiento Informado: Los pacientes tienen derecho a recibir información clara y completa sobre los servicios ofrecidos, así como a proporcionar su consentimiento informado antes de cada consulta.

c. Acceso a la Información: Los pacientes tienen derecho a acceder a la información sobre su historial médico y a recibir explicaciones comprensibles sobre su salud y tratamiento.

d. Elección del Especialista: Los pacientes tienen el derecho de elegir al especialista de la salud con el que desean realizar la consulta, siempre que esté disponible y dentro de los parámetros establecidos por la aplicación.

e. Retiro del Servicio: Los pacientes pueden retirarse del servicio en cualquier momento, siguiendo el procedimiento establecido en la aplicación.

Obligaciones de los Pacientes:

- a. Información Precisa: Los pacientes deben proporcionar información precisa y completa sobre su historial médico y cualquier otro dato solicitado para garantizar la prestación de servicios de calidad.
- b. Puntualidad: Los pacientes deben conectarse a tiempo para sus consultas virtuales. En caso de retraso, el especialista puede ajustar la duración de la consulta según su disponibilidad.
- c. Comportamiento Respetuoso: Se espera que los pacientes mantengan un comportamiento respetuoso y cortés durante las consultas virtuales, evitando lenguaje ofensivo o inapropiado.
- d. Seguridad Tecnológica: Los pacientes son responsables de mantener la seguridad de sus dispositivos y conexiones para garantizar la confidencialidad de la información durante las consultas virtuales.
- e. Pago Oportuno: Los pacientes deben realizar los pagos correspondientes de manera oportuna, siguiendo las indicaciones y tarifas establecidas por la aplicación.
- f. Cancelaciones y Reembolsos: Los pacientes deben seguir las políticas de cancelación establecidas por la aplicación y entender que ciertas cancelaciones pueden estar sujetas a cargos o restricciones de reembolso, según las políticas del especialista.
- g. Participación: Se alienta a los pacientes a participar activamente en su proceso de atención médica, hacer preguntas y seguir las recomendaciones dadas por el especialista.
- h. Retroalimentación Constructiva: Los pacientes pueden proporcionar retroalimentación sobre la calidad de los servicios recibidos para contribuir a la mejora continua de la aplicación "Healthy Mind".

13. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ESPECIALISTAS

- a. Confidencialidad: Los especialistas tienen el derecho de esperar que toda la información proporcionada por los pacientes durante las consultas virtuales sea tratada con estricta confidencialidad, de acuerdo con las políticas establecidas por "Healthy Mind".
- b. Consentimiento Informado: Los especialistas tienen derecho a recibir el consentimiento informado de los pacientes antes de cualquier consulta y a proporcionar información clara y completa sobre los servicios ofrecidos.
- c. Acceso a la Información: Los especialistas tienen derecho a acceder a la información relevante de la paciente necesaria para brindar servicios de calidad, siempre respetando la privacidad y confidencialidad.
- d. Rechazo de Servicios: Los especialistas pueden negarse a prestar servicios a un paciente si determinan que no pueden proporcionar la atención necesaria o si la situación incumple los términos y condiciones de "Healthy Mind".

Obligaciones de los Especialistas:

- a. Ética Profesional: Los especialistas deben cumplir con altos estándares éticos y profesionales durante las consultas virtuales, respetando los derechos y la dignidad de los pacientes.

- b. Condiciones Técnicas: Los especialistas son responsables de contar con la infraestructura tecnológica necesaria para realizar consultas virtuales de manera efectiva y segura.
- c. Disponibilidad y Puntualidad: Los especialistas deben estar disponibles para las citas programadas y ser puntuales. En caso de cualquier cambio, se espera que notifiquen al paciente con antelación.
- d. Interacción Respetuosa: Los especialistas deben mantener un tono respetuoso y profesional durante las consultas virtuales, evitando lenguaje ofensivo o inapropiado.
- e. Colaboración con "Healthy Mind": Los especialistas deben colaborar con "Healthy Mind" en la gestión de citas, pagos y cualquier otro aspecto administrativo relacionado con los servicios prestados a través de la aplicación.
- f. Información Transparente: Los especialistas deben proporcionar información clara y comprensible sobre los servicios que ofrecen, así como cualquier costo adicional que pueda aplicar.
- g. Cancelaciones y Reembolsos: Los especialistas deben seguir las políticas de cancelación establecidas por "Healthy Mind" y entender que ciertas cancelaciones pueden estar sujetas a restricciones de reembolso.
- h. Participación: Se alienta a los especialistas a participar activamente en el proceso de atención médica, responder a las preguntas del paciente y proporcionar orientación y apoyo según sea necesario.
- i. Retroalimentación Constructiva: Los especialistas pueden proporcionar retroalimentación sobre la calidad de la plataforma y sugerencias para mejorar la experiencia tanto para ellos como para los pacientes.

14. ALCANCE

Los términos y condiciones establecidos a continuación regirán todas las transacciones y acciones que el Usuario realice en la Plataforma de "Healthy Mind". Estos términos permanecerán vigentes durante la ejecución de cualquier acción o contrato que genere obligaciones entre las partes y podrán ser modificados por "Healthy Mind" sin notificación previa a los Usuarios. Además, estos términos serán de aplicación cada vez que el Usuario haga uso de la Plataforma.

La aceptación de estos términos implica un acuerdo vinculante entre el Usuario y "Healthy Mind", sustituyendo cualquier acuerdo previo, representaciones o declaraciones de garantía entre las partes. Asimismo, este acuerdo sustituye expresamente los términos de cualquier oferta mercantil que haya sido comunicada anteriormente.

Modificaciones sin Previo Aviso: "Healthy Mind" se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso a los Usuarios. Las modificaciones entrarán en vigencia tan pronto como se publiquen en la Plataforma. Se recomienda a los Usuarios revisar periódicamente los términos y condiciones para estar informados sobre cualquier cambio.

Vigencia de los Términos: Estos términos permanecerán en vigor durante la ejecución de cualquier acto o contrato que haya sido iniciado en la Plataforma, y continuarán generando efectos y obligaciones mientras dichos actos o contratos estén en curso.

Reemplazo de Acuerdos Anteriores: La aceptación de estos términos reemplaza cualquier acuerdo, representación o declaración de garantía previamente establecido entre las partes. Además, sustituye expresamente los términos de cualquier oferta mercantil que haya sido comunicada con anterioridad.

Canal de Consultas: En caso de consultas o dudas relacionadas con estos términos y condiciones, los Usuarios pueden ponerse en contacto con nosotros a través de [contacto @healthymindapp.com](mailto:contacto@healthymindapp.com). Estamos aquí para brindar la asistencia necesaria.

La utilización continua de la Plataforma después de cualquier modificación de estos términos y condiciones constituirá la aceptación de estos por parte del Usuario. Es responsabilidad del Usuario revisar periódicamente estos términos para mantenerse informado sobre cualquier cambio.