



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTACTO CON PROFESIONALES Salud Integral Primaria S.C.**

**SALUD INTEGRAL PRIMARIA, S.C** como titular de LA PLATAFORMA de LOS SITIOS WEB [www.redmedicasegura.com](http://www.redmedicasegura.com), <https://app.redmedicasegura.com> y <https://op.redmedicasegura.com/> CON DOMICILIO UBICADO EN: PETEN 471, VÉRTIZ NARVARTE, BENITO JUÁREZ, 03600 CIUDAD DE MÉXICO, CDMX, por este medio establece y da a conocer, los TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO, a los que se sujetan todas las personas físicas y/o morales (en lo sucesivo EL USUARIO), que desee contratar alguno de los servicios que ofrece SALUD INTEGRAL PRIMARIA, S.C.

En lo sucesivo, SALUD INTEGRAL PRIMARIA S.C será mencionada bajo su nombre comercial RED MÉDICA SEGURA.

### **1. DISPONIBILIDAD DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO:**

Los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, se exponen con carácter permanente en LOS SITIOS WEB, donde EL USUARIO podrá consultarlos, archivarlos y/o imprimirlos en cualquier momento, una vez que haya realizado su proceso de alta y validación en el sistema.

Al solicitar un servicio de RED MÉDICA SEGURA, acceder y hacer uso de LOS SITIOS WEB, EL USUARIO acepta en su totalidad y sin reservas, los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES. Si EL USUARIO no estuviese de acuerdo con los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, ya sea en algunas de sus cláusulas o en la totalidad de ellas, se abstendrá de acceder y hacer uso de LOS SITIOS WEB.

RED MÉDICA SEGURA se reserva el derecho, a su sola discreción, de cambiar, modificar, añadir, quitar o actualizar en cualquier momento, en su totalidad o en partes, los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Los cambios en los TÉRMINOS Y CONDICIONES, serán efectivos en cuanto sean publicados en LOS SITIOS WEB; por lo que, acceder y/o hacer uso de LA PLATAFORMA, después de haber sido publicado cualquier cambio, será considerado como aceptación del mismo, por lo tanto, es responsabilidad DEL USUARIO leer los términos y condiciones vigentes.



## **2. DE LOS SITIOS WEB:**

**RED MÉDICA SEGURA** se reserva el derecho de terminar, cambiar, suspender o discontinuar cualquier aspecto de LOS SITIOS WEB y de LA PLATAFORMA INDIVIDUAL DEL USUARIO, en cualquier momento.

Además, puede restringir, suspender, cancelar o terminar el acceso de EL USUARIO a LOS SITIOS WEB y/o a LA PLATAFORMA, y/o tomar la acción legal que juzgue conveniente, en los siguientes casos:

- a) Cuando EL USUARIO proporcione datos incorrectos con el fin de registrarse o ingresar al Directorio de RED MÉDICA SEGURA, en LOS SITIOS WEB.
- b) Cuando EL USUARIO no cumpla con los presentes Términos y Condiciones, los Avisos de Privacidad o con las leyes aplicables.
- c) Cuando EL USUARIO no dé cumplimiento a cualquier normativa aplicable respecto del acceso y/o el uso del SITIO WEB o LA PLATAFORMA.
- d) Cuando EL USUARIO le dé un uso a LOS SITIOS WEB y a su contenido distinto al autorizado.
- e) Cuando le sea ordenado por la autoridad competente.

## **3. OBJETIVO:**

El presente documento está enfocado en definir las reglas de operación de RED MÉDICA SEGURA con los usuarios sobre los servicios proporcionados por los profesionales de la salud.

## **4. DEFINICIONES:**

- Urgencias médicas: Todo síntoma o enfermedad que compromete la vida o la función de un órgano del paciente, posterior a la valoración por un profesional de la salud.
- Urgencias sentidas: Todo síntoma o enfermedad que el paciente refiere puede comprometer la vida o la función de un órgano, pero al ser valorado por un profesional se descarta el peligro.
- Emergencia: Todo síntomas o enfermedad que necesita atención médica dentro de las próximas 2 horas que no compromete la vida o la función de un órgano del paciente.
- Consulta general: Consulta médica solicitada por EL USUARIO que no se encuentra con una urgencia o emergencia médica y puede ser realizada 2 horas después de la solicitud. Las consultas generales siempre son realizadas por médicos generales.
- Profesional de la salud: Persona que cursó una licenciatura en cualquiera de las siguientes carreras: medicina, enfermería, nutrición, psicología y fisioterapia.



## **5. CONTRATACIÓN:**

1. La contratación de servicios podrá llevarse a cabo por medio de la página web, vía telefónica a los siguientes números: 5524927063; así como por mensajería instantánea al siguiente número: 5524927063.
2. Los servicios pueden contratarse de manera aislada o previa adquisición de un paquete de consultas. Existen diversas tarifas y pueden variar dependiendo del sector y el tipo de servicio. Los tabuladores de precio se encuentran en el anexo 1.
3. Para que un servicio pueda ser agendado, la administración le solicitará un anticipo que podría ser de hasta el 100% del total, dependiendo del caso.
4. Todos los servicios en el consultorio deberán estar agendados. En caso de que el paciente acuda sin previa cita, se deberá verificar la disponibilidad para poder brindar el servicio.
5. Las citas podrán ser reagendadas o canceladas hasta 72 horas previas a la fecha previamente acordada. Cualquier situación que impida el servicio dentro de las 72 horas previas a tal fecha, no aplicará para reagendar servicios o para reembolso.

## **6. PAGOS Y SERVICIOS:**

1. La membresía anual ya no estará disponible a partir de 2025.
2. Los costos por la prestación de servicios se encuentran en nuestros tabuladores (Anexo 1) los cuales podrán cambiar sin previo aviso.
3. La tolerancia para atención domiciliaria será de 15 minutos y la tolerancia para consultorio en de 10 minutos. En caso de falta por parte del personal, será posible reagendar la cita sin costo. En caso de que el/la paciente rebase el tiempo de tolerancia, perderá el anticipo mencionado y deberá agendar una nueva consulta.
4. El acceso a las instalaciones de RED MÉDICA SEGURA, será únicamente para el paciente y un acompañante.
5. Por seguridad de ambas partes, RED MÉDICA SEGURA se abstendrá de brindar el servicio a pacientes que acudan en aparente estado inconveniente, ya sea bajo la influencia del alcohol o por el uso de sustancias prohibidas.
6. Los servicios de salud tienen los siguientes horarios:
  - a. El horario estándar o regular de todos los servicios es de 08:00 horas a 18:00.
  - b. El servicio de medicina general opera las 24 horas del día los 7 días de la semana, incluidos los días festivos. No obstante, los servicios serán agendados conforme a la disponibilidad del médico a cargo.



- c. El servicio de nutrición opera de lunes a viernes de 08:00 horas a 18:00 horas. No obstante, los servicios serán agendados conforme a la disponibilidad del profesional a cargo.
  - d. El servicio de psicología opera de lunes a viernes de 08:00 horas a 18:00 horas. No obstante, los servicios serán agendados conforme a la disponibilidad del profesional a cargo.
7. Los usuarios de primera vez deberán firmar nuestro aviso de privacidad en su versión física y/o digital. En caso de no aceptar, se recomendará acudir a otra unidad.
  8. La duración por consulta contratada de medicina general será de 30 minutos como máximo. Para las consultas de nutrición y psicología, la duración máxima será de 45 minutos. En caso de exceder el tiempo en cualquiera de los casos, podrían aplicar cargos adicionales.
  9. RED MÉDICA SEGURA se reserva el derecho de negar el servicio, en caso de incumplimiento por parte de los usuarios hacia las políticas de la empresa y notificará al usuario. En caso de encontrarse con una urgencia médica y de existir médico disponible para atender el servicio, se emitirá una orden de referencia para que el/ la paciente acuda a la unidad hospitalaria más cercana.
  10. RED MÉDICA SEGURA cuenta con sectores de operación definidos por una lista de códigos postales, considerando la capacidad operativa, motivo por el cual no se podrá garantizar el servicio a domicilio a cualquier zona de la CDMX. En tal caso, nuestro equipo ofrecerá las modalidades en línea o en consultorio para cumplir con el servicio profesional.
  11. RED MÉDICA SEGURA no proporciona servicios a domicilio fuera de la Ciudad de México y en zonas de la Ciudad de México de alto riesgo que puedan comprometer la integridad del personal.
  12. Los proveedores afiliados a RED MÉDICA SEGURA no atienden urgencias o emergencias médicas.
  13. La atención médica no garantiza la cura de todas las enfermedades consultadas. El médico a cargo le notificará si requiere consultas de seguimiento para vigilancia y ajuste de terapéutica o alguna valoración por el especialista médico. Es responsabilidad del paciente agendar una cita de seguimiento conforme a la indicación médica, si no encuentra mejoría de los síntomas o si aparecen nuevos malestares.
  14. En caso de no acudir a sus consultas de seguimiento, si así lo requiriera el doctor, quedará deslindado de cualquier responsabilidad posterior.



15. El personal se presentará con su uniforme asignado y con una identificación, en caso de que no lo hiciera favor de reportarlo al siguiente correo: [atencion@redmedicasegura.com](mailto:atencion@redmedicasegura.com).
16. La responsabilidad de las actividades profesionales recae sobre el profesional de salud que las realiza durante la consulta. Tanto RED MÉDICA SEGURA como la empresa donde labora el trabajador (si aplica), se deslindan de cualquier responsabilidad asociada a complicaciones durante tales ejercicios.
17. El cliente no podrá solicitar los servicios del personal de forma independiente a la RED MÉDICA SEGURA, lo cual atenta contra nuestros contratos internos de confidencialidad y no competencia. RED MÉDICA SEGURA no se hace responsable de cualquier asunto relacionado a convenios externos.
18. Toda consulta puede desembocar en una referencia a una unidad hospitalaria o a algún consultorio de especialidad, según sea el caso.
19. El personal operativo no tiene facultades para contratación o cancelación de servicios, por lo cual el cliente deberá comunicarse directamente al teléfono 5524927063 para tales fines.
20. En caso de que el profesional vea apropiado generar un consentimiento informado o cualquier otro documento de respaldo legal, el profesional llenará el documento y lo explicará al paciente. El usuario puede o no firmar dicho documento. En caso de que el paciente no firme el documento, se dará por terminado el servicio y se aconsejará al paciente sobre las instituciones a las cuales podrá acudir como alternativas.
21. La empresa podrá reasignar al personal de cualquiera de las áreas sin previo aviso dependiendo de la disponibilidad de los prestadores de servicios.
22. En caso de que alguno de los clientes desee el cambio de algún profesional de la salud que lleve su caso podrá hacerlo, como parte de los derechos del paciente a recibir una segunda opinión. En caso de que algún usuario solicite ser atendido por otro profesional de la salud, se podrá realizar el ajuste mediante una solicitud por escrito a la empresa.
23. En caso de que el usuario solicite la atención de un prestador en específico el equipo de RED MÉDICA SEGURA, se hará una evaluación del caso. Dicha solicitud no garantiza que ocurra el cambio del profesional.
24. Los talleres grupales y grupos de apoyo tendrán duración de 90 minutos aproximadamente. No se permite el uso de cualquier equipo de videograbación durante las mismas.



25. Los usuarios podrán contactar con RED MÉDICA SEGURA por los siguientes medios: Llamada telefónica, correo electrónico, whatsapp, instagram, linkedin, youtube, página de internet, tiktok y facebook. Para agendar un servicio solo se hará por llamada telefónica, página de internet o mensajería por whatsapp.
26. Servicios ofrecidos por los médicos generales: Consulta médica, procedimientos (electrocardiograma, toma de muestras de laboratorio, suturas no complicadas, administración de soluciones o medicamentos vía intravenosa, aplicación de inyecciones, colocación de sondas urinarias, retiro de uñas, lavado ótico, retiro de lipomas, colocación de DIU e implante subdérmico, así como el retiro de los mismos, drenaje de abscesos, retiro de quistes sebáceos, aplicación de enemas, retiro de puntos, aplicación de vacunas, curaciones), Check-up general y consejería médica. Algunas de las intervenciones mencionadas requerirán firma de consentimiento informado, así como posterior firma de responsiva por el/ la paciente.
27. Todo paciente que solicite una consulta médica será valorado para saber si necesita una consulta de urgencia médica, emergencia o general.
- En caso de que el paciente presente una urgencia o emergencia médica se le dará consejería y se apoyará en la referencia inmediata a una unidad hospitalaria.
  - En caso de que el paciente solicite una consulta prioritaria, se generará la consulta médica y será atendida a más tardar 2 horas posterior a la solicitud del servicio. En caso de que no se pueda agendar el servicio se dará consejería y se apoyará en la referencia oportuna a una unidad hospitalaria.
  - En caso de que el paciente solicite una consulta general se agendará en la fecha y horario que el paciente prefiera o tan pronto haya disponibilidad de profesionales de la salud.
  - En caso de que el paciente solicite una consulta y requiera prioridad en la atención, se le dará consejería y se agendará una consulta general en la fecha y horario que el paciente prefiera o tan pronto haya disponibilidad de profesionales de la salud.
  - En caso de que el paciente desee una consulta y no se cuente con disponibilidad del personal, se le recomendará acudir a otra unidad o agendar una cita posterior, según sea el caso.
28. Servicios ofrecidos por los psicólogos clínicos: Consulta psicológica individual (psicoterapia, consulta cognitivo conductual), Consulta de pareja, Consulta de familia, Grupos de apoyo y terapia breve.
29. Servicios ofrecidos por personal de nutrición: Consulta de nutrición, sesiones grupales y planes nutricionales.



30. Al término del ejercicio por parte del prestador de servicios profesionales de salud, el usuario podrá evaluar la calidad del mismo y el prestador de servicios profesionales de salud podrá evaluar al usuario.
31. Una vez terminada la consulta, que se hayan resuelto dudas y que se haya entregado la receta del profesional, el usuario acepta todas las indicaciones médicas y exime al médico de toda responsabilidad por el tratamiento indicado.
32. El usuario podrá solicitar al personal operativo un resumen clínico el cual tendrá un costo de 2 consultas agendadas, conforme al tabulador de RED MÉDICA SEGURA. Para el caso de justificantes médicos, el costo será de \$150.00 MXN.
33. En caso de solicitar un resumen clínico o un certificado médico detallado, este se entregará en un lapso de 48 a 72 horas y únicamente en días hábiles.
34. Por ningún motivo se proporcionará un justificante médico a pacientes que no hayan tenido una consulta previa .
35. En caso de ser una consulta en línea, se le brindará la receta médica por medio del correo del paciente registrado. Si se requiere la receta física, el paciente o un familiar deberán acudir a recogerla en los horarios indicados. En caso de que se opte por el envío mediante paquetería, el paciente deberá cubrir los gastos y logística de envío, aceptando deslindar a RED MÉDICA SEGURA de cualquier responsabilidad por extravío.
36. Será responsabilidad del paciente surtir su receta con los proveedores de su confianza. No obstante, se debe mencionar que, en caso de no encontrar un medicamento, deberá buscar más opciones, ya que, una vez terminada su consulta, el personal de RED MÉDICA SEGURA queda deslindado de brindar información o realizar correcciones en la receta, salvo en casos muy puntuales. En caso de requerir reemisión de receta médica, deberá acudir a las instalaciones en horarios indicados por nuestro personal administrativo.
37. RED MÉDICA SEGURA ofrece asesoría continua para agenda de citas y temas administrativos para los usuarios dentro del horario estándar de 8:00 a 18:00, la cual podrá verse afectada por la saturación del servicio telefónico. La respuesta a cualquier solicitud dependerá de la disponibilidad del personal para atender. En caso de que el usuario desee asesoría inmediata o resolución de cualquier asunto médico, podrá solicitar una consulta en línea. De la misma forma, no podrá garantizarse el servicio a domicilio o un tiempo de respuesta, debido a que la disponibilidad de los profesionales de salud es variable.
38. RED MÉDICA SEGURA podrá recibir actualizaciones de estudios de laboratorio por medio de la dirección de correo electrónico [atencion@redmedicasegura.com](mailto:atencion@redmedicasegura.com) . Por ningún motivo se aceptará información médica en cualquiera de sus formatos a otro medio que no sea la dirección de correo antes mencionada. En caso de recibirla por otros medios, será inmediatamente eliminada y se le notificará al usuario el medio a utilizar.
39. Por ningún motivo, los profesionales brindarán asesoría a los usuarios fuera de la consulta médica. RED MÉDICA SEGURA únicamente recibirá los archivos médicos para



actualización del expediente médico del paciente, pero no significa que se llevará a cabo retroalimentación de algún tipo sin la realización de una consulta.

## **7. CONTACTO CON ESPECIALISTAS Y PROVEEDORES:**

1. Dentro del servicio de asesoría y acompañamiento, RED MÉDICA SEGURA busca ofrecer recomendación con proveedores que cumplen con los estándares de confianza y que cuentan con un adecuado historial de servicios con la empresa. Las tarifas de dichos servicios serán independientes al modelo de tabulación de RED MÉDICA SEGURA y podrán variar sin previo aviso.
2. Los servicios proporcionados por especialistas o proveedores de RED MÉDICA SEGURA son responsabilidad del proveedor y no representa obligación para RED MÉDICA SEGURA. En caso de cualquier desperfecto o falla de parte del proveedor (incluyendo retrasos en la atención incluso con previa agenda de los servicios), será él mismo que deberá resolver los problemas. RED MÉDICA SEGURA sirve únicamente como medio de contacto y gestor de pagos entre el usuario y el prestador de servicios profesionales de salud. RED MÉDICA SEGURA no presta ni ofrece otros servicios que no sean los de publicidad para los prestadores de servicios profesionales de salud y los servicios de contacto y gestión de pagos para ti en relación con el prestador de servicios profesionales de salud.

En consecuencia, RED MÉDICA SEGURA no será responsable de ningún problema que pueda surgir entre el prestador de servicios profesionales de salud y el contratante, así como tampoco será responsable de ningún daño o perjuicio que puedan ocasionarse las partes.

## **8. SOBRE LA INFORMACIÓN Y EL EXPEDIENTE CLÍNICO:**

1. Dentro de LA PLATAFORMA de RED MÉDICA SEGURA, el usuario contará con un expediente clínico físico que cumple con la legislación vigente y permite brindar el mejor seguimiento integral.
2. El expediente clínico es propiedad de RED MÉDICA SEGURA. La información contenida estará resguardada conforme a nuestro aviso de privacidad, el cual puedes consultar en <https://redmedicasegura.com/privacidad/>.
3. El paciente podrá solicitar revisión del expediente o de notas clínicas mediante una solicitud por escrito. No se entregan copias de los expedientes a los pacientes. La solicitud de revisión sólo podrá ser generada y firmada por el paciente, ya que no se permitirá la revisión a otras personas



4. El profesional tomará fotografía a las recetas u otros documentos generados para almacenar el registro en el expediente electrónico.
5. El profesional de la salud dará informes a un familiar o cuidador primario. Es responsabilidad del paciente y su red de apoyo tener una comunicación clara y efectiva sobre su caso.
6. Ningún prestador de servicios podrá compartir su información personal con terceros, los cuales deberán comunicarse directamente a cualquier medio de contacto de RED MÉDICA SEGURA para efecto de cualquier solicitud o aclaración.

## **9. POLÍTICA DE CANCELACIÓN:**

1. Los servicios se cancelarán dependiendo del tipo de servicio (según ANEXO) .
2. El paciente puede cancelar su consulta dependiendo del tipo de servicio (según ANEXO ) sin que se genere un costo para el paciente. Para generar la cancelación, es necesario que el usuario marque al número de RED MÉDICA SEGURA en el periodo de tiempo establecido para cancelación para que se pueda procesar su solicitud.
3. El cliente en caso de ser paciente de 1ra vez deberá cubrir la consulta en efectivo o vía tarjeta ( credito o debito) al momento de la consulta . En el caso de solicitar atención urgente, deberá cubrir el costo una vez recibida la cotización por el equipo administrativo para poder proceder a la confirmación del servicio.
4. La cancelación no anticipada de un servicio generará un costo equivalente al 30% del valor del servicio para futuros servicios. En caso de que ya se haya cubierto el costo, no se realizará ningún reembolso.
5. Si la cancelación se realiza con anticipación, se podrá reprogramar sin ninguna penalización. En caso de no optar por esta opción, no se realizarán devoluciones, y el monto pagado quedará como saldo a favor para otros servicios.
6. Si durante un servicio, el paciente se muestra: agresivo, violento o poco cooperador; Se cancelará inmediatamente el servicio entre RED MÉDICA SEGURA y el usuario, sin reembolso del costo del servicio.
7. En caso de que un paciente o un familiar falte al respeto al personal de RED MÉDICA SEGURA, se encuentre bajo la influencia de una sustancia o no se comporte adecuadamente. No podrá ser atendido por ningún motivo por nuestro



personal y su domicilio quedará catalogado como no apto para futuros servicios.

## 10. PROMOCIONES

Promociones vigentes para 2025:

- Tarjeta de descuentos: Acumula 10% en cada consulta que recibas o recibe la décima gratis. Transferible entre familiares y amigos. No aplica para consultas prioritarias o fuera de horario.
- Paquete de consultas: Contrata 5 consultas a precio preferencial de \$1,750.00 IVA incluido. Aplicable para psicología en línea, nutrición en línea, medicina general en consultorio dentro de los horarios regulares y previa agenda.

## 11. DERECHOS

Derechos del paciente

- A. Recibir atención médica adecuada.
- B. Recibir un trato digno y respetuoso.
- C. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.
- D. Decidir libremente sobre tu atención.
- E. Otorgar o no tu consentimiento válidamente informado.
- F. Ser tratado con confidencialidad.
- G. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.
- H. Recibir atención médica en caso de urgencia.
- I. Contar con un expediente clínico.
- J. Ser atendido cuando se sienta inconforme con la atención médica recibida.

Derechos del prestador de servicios

- Ejercer la profesión en forma libre y sin presiones de cualquier naturaleza.
- Laborar en instalaciones apropiadas y seguras que garanticen su práctica profesional.
- Tener a su disposición los recursos que requieren su práctica profesional.
- Abstenerse de garantizar resultados en la atención.
- Recibir trato respetuoso por parte de los pacientes y sus familiares así como del personal relacionado con su trabajo profesional.
- Tener acceso a educación continua y ser considerado en igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional.



- Tener acceso a actividades de investigación y docencia en el campo de su profesión.
- Asociarse para promover sus intereses profesionales.
- Salvaguardar su prestigio profesional.
- Percibir la remuneración por los servicios prestados.

**Última actualización: 09/01/2025**

He leído y acepto los términos y condiciones.

---

Nombre y firma

Del usuario o responsable legal

---

Fecha