

TÉRMINOS Y CONDICIONES

DOCTOR AMIGO CONNECT

1. Disposiciones Generales

DOCTOR AMIGO CONNECT es una plataforma multi dispositivo (iOS, Android y Web) de atención médica de primer contacto que ofrece diversos servicios destinados a la salud, atención médica virtual y atención médica presencial. Dichos servicios son provistos y operados por DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV.

Los alcances de estos servicios dependerán del producto al que se tenga acceso de acuerdo con el plan o servicio de DOCTOR AMIGO CONNECT contratado.

Para dar atención a sus clientes, DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV gestionará y coordinará los servicios previstos a través de una red de profesionales y proveedores calificados, cuya vigencia y aplicación estarán sujetas a las Cláusulas, Términos y Exclusiones de las Condiciones Generales que se describen a continuación.

El uso de este sitio web, app móvil y de las herramientas provistas está condicionado a la aceptación por parte del paciente/médico/empresa-administrador, de los términos de uso descritos a continuación y el aviso de privacidad correspondiente.

2. Consentimiento del Usuario

Al acceder y utilizar este sitio web, usted expresa su consentimiento y aceptación de los términos de uso siguientes y su consentimiento respecto al tratamiento de sus datos personales en conformidad con la legislación vigente en materia de privacidad y protección de datos. Si no está de acuerdo con estos términos, no utilice los servicios de este sitio web.

3. Ámbito Territorial

Los Servicios mencionados en estas Condiciones Generales serán válidos dentro de la República Mexicana, de acuerdo con la cobertura de la Red de Servicios y Proveedores de DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV.

4. Usuarios en Cobertura

Este programa de salud brinda atención para el Usuario Titular (contratante del Programa) y sus beneficiarios (dependientes inscritos).

El número de beneficiarios registrables dependerá del plan contratado.

Para la prestación de los Servicios Médicos no hay ninguna restricción en cuanto al límite de edad ni condición actual de la salud para la contratación de este Programa; sin embargo, siempre debe existir un adulto responsable en caso de que el paciente sea un menor de edad, para recibir instrucciones en caso de ser necesarias.

5. Vigencia de los Servicios

Los Servicios de los planes proporcionados por DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV y/o terceros se prestarán desde su contratación y hasta su cancelación o término de vigencia.

5a. Servicio Vigente

En caso de que el cobro no se realice exitosamente por cualquier motivo no imputable a DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV (rechazo del método de pago, falta de fondos, bloqueo, expiración, error bancario o cualquier causa ajena a DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV):

6. Definiciones

Siempre que se utilicen los términos definidos a continuación, tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- **Adulto responsable:** persona con capacidad jurídica para tomar decisiones en caso de recibir una instrucción o recomendación médica.
- **Paciente:** persona que recibirá una orientación en materia de salud, ya sea virtual o presencial.
- **App móvil:** aplicación móvil disponible para los dispositivos iOS o Android.
- **Beneficios adicionales:** servicios a los que podrá acceder un usuario que contrate uno de los planes de servicios disponibles.
- **Costo preferencial:** costo aplicable al servicio que tendrá que pagar el Usuario final al Proveedor, el cual contiene el descuento estipulado entre el Proveedor y DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV.
- **Enfermedad:** toda alteración de la salud (dolencia, padecimiento o patología).
- **Enfermedad grave:** alteración de la salud que implique hospitalización y que, a juicio del equipo médico de DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV, conlleve riesgo de muerte.
- **Fecha de Alta:** día a partir del cual el Cliente ha aceptado verbal, digital o autógrafamente la contratación del servicio.
- **Fecha de Cobertura:** tiempo de vigencia a partir de la fecha en que el Usuario Titular acepta registrarse o contratar un plan de servicios y beneficios DOCTOR AMIGO CONNECT y hasta la terminación del término especificado en el momento de la compra.
- **Medios Digitales:** cualquier comunicación realizada a través de Internet, sitio web, aplicaciones móviles o cualquier portal o programa a través del cual DOCTOR AMIGO CONNECT pueda prestar sus servicios.
- **Profesionales de la Salud:** aquellas personas físicas o morales que, de acuerdo con sus acreditaciones, tienen la capacidad técnica reconocida para prestar un servicio de teleconsulta.
- **Proveedor(es):** profesionales u operarios autorizados por DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV para la comercialización de Doctor Amigo Connect.
- **Sitio web:** página de internet ubicada en: doctor-amigo-connect.com
- **Usuario:** cualquier persona física, titular y/o sus Beneficiarios inscritos que estén registrados o adquieran voluntaria y expresamente los servicios de DOCTOR AMIGO CONNECT.

7. Alcance de los Servicios de Doctor Amigo Connect

DOCTOR AMIGO CONNECT pone a disposición de los usuarios una plataforma web (médicos y administradores) y app móvil (médicos y pacientes), cuya finalidad es proveer la conexión entre profesionales de la salud y pacientes mediante un instrumento digital. Dicha información estará alojada en la nube (espacio de procesamiento y almacenamiento de datos y aplicaciones en servidores físicos).

DOCTOR AMIGO CONNECT funge como un enlace entre profesionales de la salud y bienestar y pacientes; no garantiza la resolución efectiva de todas las necesidades del usuario.

Los servicios a los que tendrá acceso el usuario al registrarse en la plataforma DOCTOR AMIGO CONNECT podrán ser los siguientes, de acuerdo con el plan contratado y la vigencia de los servicios:

- Acceder a una asistencia médica general y especializada por profesionales de la salud cuya información es acreditada mediante título y cédula.
- Acceso a buscadores de salud por especialidad y nombre.
- Ubicación de los especialistas de salud más cercanos.
- Acceso a la agenda de los especialistas de salud para programar una teleconsulta en el horario disponible.
- Creación y registro de su historia clínica.
- Creación y resguardo en la base de datos de las interacciones médicas de cada paciente y notas médicas expedidas por los médicos acreditados.
- Creación y almacenamiento de estudios de laboratorio.
- Descarga de prescripción médica digital.
- Acceso a contenido de formación.

7a. Intermediación de los Servicios

Al solicitar consulta para asesoría de un médico, DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV le ofrecerá la opción de consultar con el primer médico disponible. Aunque DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV certifique que los médicos afiliados cumplen con los requisitos para proveer los servicios que ofrecen, al proceder a realizar la teleconsulta, usted acepta consultar con dicho médico y, por lo tanto, inicia una relación médico-paciente directa con el mismo.

Todos los proveedores de servicios médicos son profesionales independientes que ofrecen sus servicios en el libre ejercicio de sus profesiones y utilizan la plataforma de DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV únicamente como un medio para comunicarse con usted. DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV en ningún caso será responsable por daños o perjuicios relacionados con diagnósticos, tratamientos o asesoría médica obtenida de los médicos disponibles.

7b. Validación de Médicos

Para garantizar la calidad y confiabilidad de los profesionales de la salud que operan en la plataforma, DOCTOR AMIGO CONNECT lleva a cabo un proceso formal de validación de credenciales médicas en alianza con Medikit, empresa especializada en verificación de identidad y acreditación profesional en el sector salud, con quien DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV mantiene un contrato de prestación de servicios vigente.

El proceso de validación incluye, entre otros aspectos:

- Verificación de título profesional y cédula médica ante las autoridades competentes.
- Comprobación de identidad del profesional de la salud.
- Revisión de documentación soporte de especialidad, en caso de aplicar.

No obstante lo anterior, los médicos actúan en el libre ejercicio de su profesión y DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV no asume responsabilidad por las decisiones clínicas que estos tomen. La validación de credenciales no implica una garantía de resultado médico.

7c. Teleconsulta — Chat en Línea

El servicio de Chat Médico está diseñado para ofrecer orientación médica básica y facilitar el acceso a documentos, imágenes o archivos multimedia. Este servicio no sustituye la atención médica profesional y NO ESTÁ DESTINADO PARA EMERGENCIAS MÉDICAS.

Obtención de Información Médica — Recopilación del Padecimiento Actual:

Durante el uso del chat de videoconsulta, el usuario proporcionará una descripción clara de sus síntomas, su inicio, duración y evolución. Esta información será recopilada a través de preguntas estructuradas dentro de DOCTOR AMIGO CONNECT.

Antecedentes de Importancia:

El sistema solicitará información relevante sobre antecedentes médicos, como enfermedades previas, cirugías, alergias, medicamentos actuales y cualquier otro dato de salud pertinente.

Recomendación Personalizada:

Dependiendo de la naturaleza de los síntomas y los antecedentes, el chat médico ofrecerá:

- Recomendaciones generales para el manejo inicial.
- Consejos sobre la necesidad de consulta médica presencial.
- Derivación a una llamada de voz con un médico de cabina si se considera necesario para una evaluación más completa.

Exclusiones y Limitaciones del Servicio:

Este servicio no está diseñado para diagnóstico definitivo, prescripción de medicamentos ni tratamiento de enfermedades crónicas o complejas. No se proporcionará asesoría sobre padecimientos que requieran intervención médica inmediata o especializada.

El servicio no atenderá emergencias médicas, tales como: dificultad respiratoria severa, pérdida de conocimiento, dolor torácico intenso, hemorragias incontrolables o cualquier otra situación que requiera atención inmediata en un centro de urgencias.

7d. Videoconsulta Médica

DOCTOR AMIGO CONNECT brinda acceso electrónico a consultas médicas en línea relacionadas con la salud, de forma segura a través de médicos titulados:

- Consultas médicas con médicos generales, lo cual incluye la prescripción de receta médica en formato digital.
- Expediente electrónico de cada usuario que haya solicitado atención médica.
- Recomendaciones higiénicas.
- Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos (efectos y evolución).
- A solicitud del paciente, podrá unirse a la videoconsulta una o más personas que el paciente designe.

DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del paciente en cuanto a las consultas y seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste.

NO utilice DOCTOR AMIGO CONNECT PARA EMERGENCIAS. El sitio y los servicios en él proporcionados no son para uso en caso de emergencias médicas o situaciones urgentes. Si usted considera que tiene una emergencia, llame inmediatamente al 911 o dirijase a un centro de atención médica de inmediato.

Todas las orientaciones médicas son grabadas y las grabaciones de audio forman parte del registro médico electrónico del paciente. Al solicitar una orientación médica, usted acepta revelar el contenido de su registro médico electrónico al médico que llevará a cabo dicha orientación.

7e. Alcance de los Contenidos de Wellness

Los contenidos de wellness en esta aplicación tienen un carácter informativo y educativo, orientados a fomentar el bienestar integral y a proporcionar herramientas para el aprendizaje autodidacta en temas de salud física, mental y emocional.

Consideraciones importantes:

- No sustituyen asesoría profesional: los contenidos no reemplazan el diagnóstico, tratamiento o consejo de un médico u otro profesional de la salud.
- Responsabilidad del paciente: cada paciente es responsable de aplicar la información proporcionada, reconociendo que los resultados pueden variar según factores individuales.
- Consulta previa: se recomienda consultar a un profesional de la salud antes de realizar cambios significativos en el estilo de vida, dieta o rutina de ejercicio.

8. Usuarios

DOCTOR AMIGO CONNECT tiene tres (3) categorías de Usuarios: pacientes, médicos y administradores (en caso de aseguradoras o empresas).

Los Usuarios deberán registrarse en la Plataforma accediendo a la misma por medio de la Aplicación Móvil o sitio web, con la finalidad de generar un registro con un usuario y contraseña a través de una cuenta de correo electrónico. El registro deberá realizarse por medio del formulario dirigido a la categoría particular de Usuario de que se trate.

Los Usuarios serán en todo momento responsables de la custodia de su contraseña, asumiendo los daños y perjuicios que pudieran derivarse de su uso indebido, cesión, revelación o extravío. Queda estrictamente prohibido compartir la contraseña o permitir el acceso a la cuenta a cualquier tercero.

En caso de olvido de la contraseña o de cualquier circunstancia que suponga un riesgo de acceso por parte de terceros no autorizados, el Usuario podrá solicitar el cierre de sesiones abiertas y el cambio de contraseña desde cualquier dispositivo electrónico.

8a. Registro, Cuenta del Usuario y Consentimiento

Usted declara que tiene la edad legal para aceptar los términos establecidos en las presentes Condiciones y Términos de Uso, o que cuenta con la autorización de un adulto responsable en caso de ser menor de edad.

8b. Seguridad de la Cuenta

Al registrarse, usted recibirá un usuario y clave de acceso (la cual podrá modificar regularmente), ambos personales e intransferibles. Usted es responsable de mantener la seguridad de su cuenta y nunca deberá permitir a nadie acceder a ella en su nombre. Asume la responsabilidad de cualquier uso no autorizado de su cuenta por parte de terceras personas.

9. Suspensión y Cancelación de Cuenta por Uso Indebido

DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV se reserva el derecho de suspender o cancelar de manera temporal o definitiva la cuenta de cualquier usuario que incurra en alguna de las siguientes conductas:

- Proporcionar información falsa, incompleta o engañosa durante el registro o en el uso de los servicios.
- Suplantar la identidad de otro usuario, médico o profesional de la salud.
- Utilizar la plataforma con fines distintos a los establecidos en estos Términos y Condiciones, incluyendo actividades ilícitas o contrarias a la moral.
- Compartir credenciales de acceso con terceros no autorizados.
- Intentar acceder, modificar o dañar los sistemas, bases de datos o infraestructura tecnológica de la plataforma.
- Acosar, amenazar o ejercer cualquier tipo de violencia verbal o digital hacia médicos, personal o usuarios de la plataforma.
- Hacer uso abusivo o fraudulento de los servicios médicos disponibles.
- Incumplir reiteradamente las recomendaciones o protocolos de uso de la plataforma que pongan en riesgo la seguridad de terceros.

En caso de suspensión temporal, se notificará al usuario mediante el correo electrónico registrado, indicando el motivo y la duración estimada. La suspensión definitiva implicará la cancelación de los servicios contratados sin derecho a reembolso por el periodo no utilizado, salvo disposición legal en contrario.

DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV no será responsable por los daños o perjuicios que el usuario pueda sufrir como consecuencia de la suspensión o cancelación de su cuenta por las causas antes mencionadas.

10. Eliminación de Cuenta y Tratamiento de Datos

El usuario podrá solicitar la eliminación de su cuenta en cualquier momento a través de los siguientes medios:

- Desde la propia aplicación móvil, en la sección de configuración de cuenta (opción "Eliminar mi cuenta").
- Enviando una solicitud escrita al correo electrónico: contacto@doctor-amigo-connect.com, indicando nombre completo, correo registrado y motivo de la solicitud.

Una vez recibida y verificada la solicitud, DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV procesará la eliminación de la cuenta en un plazo máximo de 30 días hábiles. Durante dicho proceso:

- Se cancelarán los accesos activos del usuario a la plataforma.
- Los datos personales de identificación y contacto serán eliminados de los sistemas activos.
- El historial clínico y los registros médicos asociados podrán ser conservados por el período que establezca la normatividad mexicana aplicable en materia de registros médicos y protección de datos (actualmente hasta 5 años según la NOM-004-SSA3-2012), en cumplimiento de obligaciones legales.
- Transcurrido dicho plazo legal, los datos serán eliminados de forma definitiva e irreversible de los servidores de la plataforma.

La solicitud de eliminación de cuenta no exime al usuario de las obligaciones económicas o legales contraídas con anterioridad a dicha solicitud.

11. Datos Personales Recopilados

En el marco de la prestación de sus servicios, DOCTOR AMIGO CONNECT recopila los siguientes tipos de datos personales de sus usuarios:

Datos de identificación y contacto:

- Nombre completo, fecha de nacimiento, sexo, correo electrónico, número de teléfono y domicilio.

Datos de salud (datos sensibles):

- Historial clínico, padecimientos actuales, antecedentes médicos, alergias, medicamentos, resultados de laboratorio, diagnósticos y notas médicas generadas durante el uso de la plataforma.

Datos de uso y sesión:

- Grabaciones de audio de videoconsultas, registros de acceso a la plataforma, dirección IP y tipo de dispositivo utilizado.

Datos de ubicación (cuando se requiera):

- Ubicación geográfica aproximada para la búsqueda de especialistas cercanos, únicamente con autorización expresa del usuario.

Todos los datos sensibles relacionados con la salud son tratados con el más alto nivel de confidencialidad y de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su Reglamento.

Para mayor información sobre el tratamiento de sus datos, consulte nuestra Política de Privacidad en:

<http://doctor-amigo-connect.com/privacidad>

12. Derechos ARCO

De conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), usted tiene derecho a ejercer en cualquier momento los siguientes derechos respecto a sus datos personales:

- **Acceso:** conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos.
- **Rectificación:** solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta.
- **Cancelación:** solicitar que sus datos sean eliminados de nuestros registros o bases de datos cuando considere que no están siendo utilizados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstos en la normativa.
- **Oposición:** oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, usted deberá enviar una solicitud por escrito al correo electrónico: contacto@doctor-amigo-connect.com, indicando:

- Nombre completo y correo electrónico registrado en la plataforma.
- Derecho ARCO que desea ejercer.
- Descripción clara y precisa de los datos personales sobre los que solicita ejercer su derecho.
- Copia de identificación oficial vigente.

DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV dará respuesta a su solicitud en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir de su recepción. En caso de que la solicitud sea procedente, se hará efectiva dentro de los 15 días hábiles siguientes a la respuesta.

13. Hospedaje de Documentos

DOCTOR AMIGO CONNECT hospedará las licencias de la aplicación o sitio web en la nube de su elección. El hospedaje tiene una disponibilidad adecuada y limitada al usuario. No obstante lo anterior, no será responsable de cualquier caída, ausencia total o parcial de la disponibilidad, o pérdida total o parcial de los datos y archivos alojados.

14. Procedimiento de Quejas y Atención al Usuario

Si usted tiene alguna queja, inconformidad o comentario relacionado con el uso de la plataforma, la atención recibida por parte de un profesional de la salud o cualquier otro aspecto del servicio, podrá presentarla a través del siguiente proceso:

Paso 1 — Envío de la queja:

Remita un correo electrónico a: contacto@doctor-amigo-connect.com con el asunto "QUEJA" o "INCONFORMIDAD". El correo deberá incluir:

- Nombre completo y correo registrado en la plataforma.
- Descripción detallada del motivo de la queja.
- Fecha y hora aproximada del evento.
- En caso de aplicar, evidencia de soporte (capturas de pantalla, número de consulta, etc.).

Paso 2 — Acuse de recibo:

DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV confirmará la recepción de la queja en un plazo máximo de 3 días hábiles a través del mismo correo electrónico.

Paso 3 — Investigación y resolución:

Una vez recibida la queja, el equipo correspondiente llevará a cabo una investigación interna. Se emitirá una resolución y respuesta formal en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del acuse de recibo.

DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV se compromete a atender todas las quejas con seriedad, imparcialidad y en estricta confidencialidad.

15. Propiedad Intelectual

Pertenece a DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV. El uso, reproducción, copia o redistribución de marcas registradas, marcas de servicio y logotipos de DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV está estrictamente prohibido.

16. Proveedor del Servicio

Declara DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV que es el dueño de la plataforma, servicio, producto y marca del programa DOCTOR AMIGO CONNECT y que:

- Es una persona moral debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas.
- Cuenta con la capacidad legal y técnica para la prestación de los servicios en DOCTOR AMIGO CONNECT.
- Tiene su domicilio fiscal ubicado en la calle Riva Palacio #1124, segundo piso, 12F, Colonia el Hípico, Municipio de Metepec, Estado de México, C.P. 52156.
- Correo electrónico de contacto: info@doctor-amigo-connect.com
- Teléfono de atención a clientes: 722 124 4536

17. Ley Aplicable y Jurisdicción

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para la interpretación y resolución de cualquier controversia derivada del uso de la plataforma o de los presentes Términos y Condiciones, las partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los tribunales competentes del Estado de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros.

18. Modificaciones a los Términos y Condiciones

DAVELOPER & LOGISTICS MÉXICO SA DE CV se reserva el derecho de modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento. Cualquier cambio será notificado al usuario con al menos 15 días de anticipación a través de:

- Una notificación en la aplicación móvil y/o sitio web.
- Un correo electrónico enviado a la dirección registrada por el usuario.

El uso continuado de la plataforma una vez entrada en vigor la modificación implica la aceptación de los nuevos términos. Si el usuario no está de acuerdo con las modificaciones, deberá dejar de utilizar los servicios y podrá solicitar la cancelación de su cuenta conforme al procedimiento descrito en la Sección 10.

Última actualización: Mayo 2025