



Acuerdo de servicios para los miembros de Included Health

Fecha de entrada en vigencia: 10 de mayo de 2023

Al utilizar Doctor On Demand by Included Health o el sitio web, la aplicación móvil o cualquiera de los productos y servicios de Included Health que contengan enlaces a esta página (los "Servicios"), usted acepta cumplir y otorgar su consentimiento a los términos aquí contenidos, y confirmar todas las autorizaciones incluidas en el presente documento. Asimismo, usted certifica que si utiliza los Servicios en calidad de representante personal de un Miembro, está legalmente facultado/a para otorgar el consentimiento para el tratamiento de dicho Miembro.

Al utilizar los Servicios y en la medida en que resulte aplicable, usted también certifica que está legalmente facultado/a para actuar como tutor(a) o representante personal de todos los menores de edad registrados en su Cuenta y que usted otorga su consentimiento para que todos los menores de edad registrados en su Cuenta reciban tratamiento, incluida la prescripción de medicación.

Parte 1

Alcance: Miembros que reciben Servicios de Atención primaria virtual, Atención urgente, Salud conductual y/o del Programa de atención conectada

Descripción de los Servicios

Cuando usted pasa a ser paciente de Doctor On Demand Professionals (un "**Miembro**"), puede utilizar nuestras aplicaciones móviles y web ("**Aplicación de Included Health**"), a las que puede acceder desde su teléfono inteligente, computadora o tableta para conectarse con profesionales de salud contratados ("**Profesionales de salud**") y con el equipo de soporte. La Aplicación de Included Health le ofrece contenido personalizado y recursos interactivos: herramientas sencillas para programar citas y realizar pagos, su plataforma de información y comunicación con nuestro equipo de soporte.

Los Profesionales de salud ejercen en diversos grupos de consultorios profesionales independientes conocidas en conjunto como “**Doctor On Demand Professionals**” (“**nosotros**”, “**nos**”, “**nuestro(s)**”, “**nuestra(s)**”). Doctor On Demand Professionals está asociado con Included Health, Inc. (“**Included Health**”), pero opera de manera independiente. Included Health no tiene control ni decide respecto de los medios, los métodos o la manera en que Doctor On Demand Professionals o los Profesionales de salud aplican su criterio profesional para prestar los servicios clínicos que brindan. Los Profesionales de salud brindan servicios en función de su exclusivo criterio profesional. Consulte el [Aviso de prácticas de privacidad](#) de Doctor On Demand Professionals para obtener más información acerca de estos grupos y de cómo están organizados.

Nosotros brindamos servicios de salud mediante tecnologías interactivas de audio, video y mensajería a través de la Aplicación de Included Health, como atención urgente, terapia, psiquiatría y, dependiendo de los beneficios que incluya su plan de salud, servicios de atención primaria. Como parte de estos servicios, los Profesionales de salud pueden indicar análisis de laboratorio, estudios por imágenes y otras pruebas de diagnóstico efectuadas en centros que no son parte de Doctor On Demand Professionals, tales como laboratorios clínicos y centros de testeo, lo que puede implicar un costo adicional para usted o su plan de salud. También pueden basarse en la información que usted proporcione o en los registros que presente elaborados por otros prestadores de salud.

Doctor On Demand Professionals también presta servicios no clínicos relacionados con el bienestar a través de Asesores de estilo de vida. Los Asesores no brindan servicios clínicos o profesionales, pero pueden compartir información con los Profesionales de salud u ofrecerles apoyo. Usted tendrá la oportunidad de entablar relaciones sostenidas de atención médica con nuestros Profesionales de salud; sin embargo, es posible que su primer contacto sea una consulta (p. ej., para determinar el contexto de tratamiento más adecuado para que usted reciba atención) y no necesariamente requerirá una relación sostenida de atención médica. Por ejemplo, un Profesional de salud puede determinar que nuestros servicios clínicos no son apropiados para algunas o todas sus necesidades de tratamiento, y puede optar por no brindarle determinados servicios clínicos a través de la Aplicación de Included Health.

Si usted necesita seguimiento, si requiere asistencia en caso de una reacción adversa al tratamiento o si no puede comunicarse debido a una falla tecnológica o de su equipo, llámenos al 1-800-997-6196. **Si usted cree que está experimentando una emergencia médica, debe llamar al 9-1-1 o concurrir al centro de atención de**

urgencias o sala de emergencias más cercano. Nosotros no tratamos emergencias médicas. Usted deberá solicitar atención de emergencia o atención de seguimiento cuando se lo recomiende un Profesional de salud o cuando lo requiera, y deberá seguir consultando a sus otros prestadores de salud de acuerdo con las recomendaciones que reciba.

En cuanto a la psicoterapia, usted tiene el derecho a recibir información de su Profesional de salud acerca de los métodos de terapia, las técnicas utilizadas, la duración de la terapia (si es un dato conocido) y la estructura de honorarios. Usted puede solicitar una segunda opinión a otro terapeuta o dar por finalizada la terapia en cualquier momento.

Su Profesional de salud se reserva el derecho a negarse a brindarle atención ante un potencial uso indebido de los servicios o por cualquier otro motivo si, según el criterio de su Profesional de salud, no corresponde la prestación de los Servicios desde el punto de vista médico o ético. Si usted no concurre a múltiples citas programadas, si no podemos contactarlo/a durante un período determinado o si no abona las citas que programamos para usted, acepta que podrá ser dado/a de baja como paciente y que dejará de tener acceso a nuestros Profesionales de salud.

Usted comprende que tiene el derecho a negarse a otorgar o revocar su consentimiento y suspender el uso de nuestros Servicios en cualquier momento. Comprende que puede suspender o cancelar el uso de servicios de telemedicina en cualquier momento, por cualquier motivo o sin motivo alguno, sin poner en riesgo la posibilidad de volver a contratar nuestros Servicios en el futuro ni perder un beneficio del programa al que tenga derecho. Usted también acepta que no puede garantizarse o asegurarse resultado alguno.

Descripción de los riesgos de la telemedicina

Entre los beneficios de nuestros servicios, se incluyen la conveniencia y un mejor acceso a la atención médica. Sin embargo, como con cualquier servicio de salud, hay potenciales riesgos asociados con el uso de la tecnología.

Los riesgos incluyen, a modo no taxativo:

- En casos excepcionales, la información transmitida puede ser insuficiente para tomar decisiones sobre la atención médica.

- Pueden producirse interrupciones debido a fallas en los equipos electrónicos o en la conexión a Internet, lo que podría demorar la atención. En ese caso, podría ser contactado/a por teléfono o por otro medio de comunicación con el fin de reprogramar su cita o ser derivado/a a un centro de atención en persona.
- En casos excepcionales, la falta de acceso a la totalidad de sus registros médicos podría dar lugar a interacciones adversas en cuanto a medicamentos u otros errores.
- Si bien implementamos sólidos protocolos de seguridad para proteger la confidencialidad de su información de salud, en casos excepcionales los protocolos de seguridad pueden fallar, lo que da lugar a una violación de la confidencialidad y de la privacidad de sus registros médicos personales.

Prácticas de pago y facturación

Todas las facturas deben ser abonadas hasta la fecha inclusive que en ellas se indique. Es posible que su seguro cubra una parte o la totalidad de nuestros servicios. Usted comprende que, si su cobertura de salud no paga la totalidad del monto de nuestros servicios, usted será total o parcialmente responsable del pago. Si usted debe abonar una franquicia, un copago o un coseguro por su atención médica, se aplicarán las normas generales de coparticipación de costos. En caso de que lo solicite, lo/a ayudaremos a determinar cuáles serán los cargos que le corresponderá abonar. Al proporcionarnos los datos de su tarjeta de crédito, usted acepta que nos está autorizando a cobrar a su tarjeta de crédito los montos por transacciones acordadas y a guardar los datos de la tarjeta de crédito para futuras transacciones que usted realice desde su cuenta.

Usted acepta que todas las personas o empresas (terceros) que paguen una parte de sus facturas por servicios de Doctor On Demand Professionals pagarán dichos montos directamente a Doctor On Demand Professionals. Usted comprende que deberá pagar a Doctor On Demand Professionals todos los costos que no cubra su seguro médico o un tercero, a menos que lo prohíban las reglamentaciones estatales o federales.

Privacidad y comunicaciones

Privacidad

Para obtener información acerca del uso y la divulgación por parte de nuestra Empresa de su información de salud y otra información personal, así como los

derechos que usted tiene respecto de esa información, consulte nuestro [Aviso de prácticas de privacidad](#) y la [Política de privacidad](#) de Included Health. Al utilizar nuestros servicios, usted acepta que conoce el contenido del Aviso de prácticas de privacidad.

Terapia grupal

Si usted y su Profesional de salud deciden iniciar una terapia grupal o terapia de pareja (en conjunto, "Terapia grupal"), usted comprende que la información que se discuta en la Terapia grupal tiene fines terapéuticos y no está previsto que sea utilizada en ningún proceso legal que involucre a participantes de la Terapia grupal. Usted acepta no solicitar una orden de citación para que el Profesional de salud testifique a favor o en contra de otros participantes de la Terapia grupal o presente documentación en procesos judiciales contra otros participantes de la Terapia grupal. Usted comprende que quedará a exclusivo criterio del Profesional de salud compartir con otros participantes de la Terapia grupal lo que cualquier participante de la Terapia grupal comparta con el Profesional de salud de forma individual, ya sea telefónicamente o por otro medio. Usted acepta que es responsable junto con el Profesional de salud por el proceso de terapia, incluida la creación de objetivos y su conclusión.

Notificaciones adicionales específicas de cada estado

California: Usted ha recibido el siguiente aviso:

AVISO A PACIENTES

Los médicos están acreditados y regulados por el Consejo Médico de California. Para consultar la vigencia de una acreditación o presentar una queja, visite www.mbc.ca.gov, envíe un correo electrónico a la dirección licensecheck@mbc.ca.gov o llame al (800) 633-2322.

Nueva York: Usted ha recibido el siguiente aviso:

AVISO A PACIENTES

La Oficina de Conducta Médica Profesional evalúa todas las quejas sobre conducta médica profesional inapropiada presentadas contra médicos, asistentes de médicos y asistentes de especialistas acreditados, incluidas las quejas por acoso sexual y agresión. Como paciente, usted tiene el derecho a presentar una queja si considera que su médico ha tenido una conducta profesional inapropiada. Para presentar una

queja, visite www.health.ny.gov/professionals/doctors/conduct/ o llame al 1-800-663-6114.

Texas: Usted ha recibido el siguiente aviso:

AVISO SOBRE QUEJAS

Las quejas sobre médicos, así como sobre otros profesionales acreditados e inscriptos en el Consejo Médico de Texas, incluyendo asistentes de médicos, practicantes de acupuntura y asistentes de cirugía, se pueden presentar en la siguiente dirección para ser investigadas: Texas Medical Board, Attention: Investigations, 333 Guadalupe, Tower 3, Suite 610, P.O. Box 2018, MC-263, Austin, Texas 78768-2018. Si necesita ayuda para presentar una queja, llame al: 1-800-201-9353. Para obtener más información, visite nuestro sitio web en www.tmb.state.tx.us.

Consentimiento informado para telemedicina

1. Por medio de la presente, otorgo mi consentimiento para recibir servicios de Doctor On Demand Professionals mediante tecnologías de telemedicina. Comprendo que Doctor On Demand Professionals y sus Profesionales de salud ofrecen servicios basados en telemedicina, pero que dichos servicios no reemplazan mi relación con mi médico de atención primaria. También comprendo que depende de Doctor On Demand Professionals determinar si mis necesidades clínicas específicas son apropiadas para una consulta de telemedicina o no.
2. Comprendo que las leyes federales y estatales requieren que los prestadores de salud protejan la privacidad y la seguridad de la información de salud. Comprendo que Doctor On Demand Professionals tomará medidas para garantizar que mi información de salud no pueda resultar accesible a personas no autorizadas a conocerla. Comprendo que la telemedicina puede implicar el envío de forma electrónica de mi información médica personal a otros profesionales de salud que pueden estar ubicados en otras áreas, incluso en otros estados.
3. Comprendo que existe el riesgo de fallas técnicas durante una consulta de telemedicina que no está bajo el control de Doctor On Demand Professionals. Acepto eximir de toda responsabilidad a Doctor On Demand Professionals por demoras en la evaluación o por información no transmitida correctamente debido a tales fallas técnicas.
4. Comprendo que tengo el derecho a negarme a otorgar o revocar mi consentimiento al uso de la telemedicina en cualquier momento durante el transcurso de la atención que reciba, sin que ello afecte mi derecho a recibir

atención o tratamiento en el futuro. Comprendo que puedo suspender o cancelar mi uso de los servicios de telemedicina en cualquier momento y por cualquier motivo. Comprendo que, si tengo una emergencia médica, se me indicará que llame de inmediato al 9-1-1 y que los profesionales de salud de Doctor On Demand Professionals no podrán contactarme de forma directa con los servicios de emergencia locales.

5. Comprendo que puedo esperar los beneficios previstos para el uso de la telemedicina en mi atención, pero que no puede garantizarse resultado alguno.
6. Comprendo que mi información de salud puede ser compartida con otras personas a los fines de programar citas y emitir facturas. Puede haber otras personas presentes durante la consulta con Doctor On Demand Professionals, además del profesional de salud, con el fin de operar las tecnologías de telemedicina. También comprendo que se me informará de su presencia en la consulta y que, en consecuencia, tendré el derecho a solicitar lo siguiente: (1) omitir detalles específicos de mi historia clínica/examen médico que sean personalmente sensibles para mí; (2) solicitar que el personal no médico abandone la consulta de telemedicina; y/o (3) dar por finalizada la consulta en cualquier momento.
7. Comprendo que no hay garantía alguna de que se me entreguen prescripciones y que la decisión respecto de si corresponde entregar una prescripción quedará al criterio profesional de mi proveedor. Si mi proveedor emite una prescripción, tengo el derecho a seleccionar una farmacia de mi elección.
8. Comprendo que, si asisto a una consulta, tengo el derecho a solicitar una copia de mis registros médicos, que me será entregada a cambio de un costo razonable de preparación, transporte y entrega.

Parte 2

Derechos y obligaciones de los Miembros

ALCANCE: Todos los Miembros de Included Health

En Included Health reconocemos la importancia de una comunicación efectiva entre usted y nuestro equipo. Lo/a invitamos a hacer las preguntas y plantear las inquietudes que le surjan, de modo que quienes lo/a asistan puedan brindar soluciones rápidas y atentas a cualquier problema que pueda surgir.

También entendemos que todos los miembros tienen derechos básicos y nos comprometemos a respetar esos derechos. Asimismo, Included Health tiene el derecho a esperar una conducta razonable y responsable por parte de los miembros, que nos

permita brindarles el mejor servicio posible. A continuación, se presenta un resumen de los derechos y las obligaciones que consideramos sientan las bases para una buena relación entre usted, como miembro, y su equipo de Included Health.

Derechos de los Miembros

Como Miembro, usted tiene los siguientes derechos:

- a ser tratado con cordialidad y respeto por todo nuestro personal;
- a recibir información que resulte sencilla de comprender;
- a recibir asistencia de nuestro personal cuando usted colabore con nuestro equipo;
- a solicitar información acerca de todos los servicios disponibles para usted, incluso de los servicios que no están cubiertos, y a debatir estas opciones con su equipo de Included Health;
- a conocer cómo gestionamos su información personal de conformidad con nuestra [Política de privacidad](#);
- a saber quién puede acceder a su información;
- a conocer la experiencia y las cualificaciones de nuestro personal;
- a saber el nombre de los médicos y del personal que intervienen en su atención;
- y
- a saber cómo solicitar un cambio en el personal que interviene en su atención.

Quejas

Como Miembro, usted tiene derecho a:

- presentar una queja ante Included Health;
- conocer los plazos en que nuestro personal debería responder y resolver su queja y cuestiones de calidad; y
- saber cómo presentar una queja.

Para presentar una queja, usted puede:

- llamar al (800) 929-0926 y hablar con un Representante de Servicios;
- enviar un mensaje instantáneo a través de nuestra aplicación;
- enviar un mensaje a través de su consulta/caso; o
- enviar una carta por correo postal a:

Included Health
Attn: Quality Team

One California Street, Ste. 2300
San Francisco, CA 94111.

Responsabilidades de los Miembros

Como Miembro, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- informar al equipo de salud si tiene inquietudes o si considera que no podrá cumplir con las medidas para mejorar su salud que le indicó su equipo;
- proporcionar información correcta y completa acerca de sus problemas de salud y su historia clínica, de modo que podamos trabajar juntos para mejorar su salud;
- cooperar con los planes de tratamiento acordados;
- cumplir con sus responsabilidades económicas en relación con la atención médica brindada según corresponda;
- tratar a su equipo de salud con respeto y adoptar un lenguaje y una conducta cordiales;
- cumplir con los Términos del servicio y la Política de privacidad de Included Health.

Preguntas

Si tiene preguntas o inquietudes acerca de los presentes Términos, consulte las opciones de contacto detalladas a continuación.

- Puede contactarnos por correo postal a:

Included Health, Inc.
1 California Street, Ste. 2300
San Francisco, CA 94111

- También puede escribirnos al correo electrónico: support@includedhealth.com.
- Si usted está registrado/a, puede enviar un mensaje a través del chat después de iniciar sesión.
- O también puede llamar a nuestra línea telefónica gratuita de asistencia general al (855) 431-5533.

Llámenos al: [855-431-5533](tel:855-431-5533)



A quiénes ayudamos

- Compradores
- Empleadores
- Planes de salud
- Consultores
- Sindicatos y fondos fiduciarios
- Miembros

Nuestras soluciones

- All-Included Care™
- Navegación del sistema de salud
- Salud mental
- Atención primaria virtual
- Atención urgente en línea
- Opiniones de especialistas
- Salud de personas negras
- Salud LGBTQ+

Acerca de nosotros

- Acerca de nosotros
- Empleos
- Contáctenos
- Novedades
- Doctor On Demand

Más información

- Blog
- Recursos
- Preguntas frecuentes
- Obtener la aplicación



Descargar la aplicación de Included Health



Descargar la aplicación de Doctor On Demand



© 2023 Included Health, Inc. Todos los derechos reservados.

[Aviso legal](#)

[Términos del servicio](#)

[Política de privacidad](#)

[Transparencia en la cobertura](#)

[Mapa del sitio](#)