

Acuerdo de servicios para los miembros

Fecha de entrada en vigencia: 1.º de enero de 2026

Al utilizar los sitios web de Included Health o Doctor On Demand de Included Health, las aplicaciones móviles o cualquier producto y servicio relacionado con este Acuerdo (los “Servicios”), usted acepta estos términos. Si utiliza los Servicios en nombre de un menor o de otra persona, usted certifica que está legalmente facultado para otorgar su consentimiento en nombre de esa persona.

1. Quiénes somos y alcance de los servicios

Los servicios clínicos proporcionados en las aplicaciones Included Health o Doctor On Demand son brindados por Doctor On Demand Professionals. Doctor On Demand Professionals es un grupo de entidades profesionales independientes asociadas con Included Health, Inc. (“Included Health”), pero que opera de manera independiente. El criterio clínico y la atención médica son prestados únicamente por profesionales de salud acreditados. Consulte nuestro Aviso de prácticas de privacidad para obtener más información sobre nuestra estructura y nuestras prácticas de privacidad.

Prestamos servicios de telemedicina (por ejemplo, atención urgente, terapia, psiquiatría y, cuando esté cubierto, atención primaria) a través de sistemas seguros de audio/video y mensajería. Cuando sea clínicamente apropiado, su proveedor puede solicitar análisis de laboratorio, estudios por imágenes u otros métodos de diagnóstico realizados por centros externos y puede consultar los registros que usted o sus otros proveedores compartan.

También ofrecemos servicios de bienestar no clínicos a cargo de Asesores de estilo de vida. Los Asesores no son profesionales médicos acreditados; pueden colaborar con su profesional de salud cuando esté permitido.

No brindamos atención de urgencia: Si cree que está experimentando una emergencia médica, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias o al centro de atención de urgencias más cercano. No brindamos servicios de emergencia ni le pondremos en contacto con la central de emergencias local.

2. Elegibilidad, ubicación y acreditación

Usted debe estar físicamente ubicado en un estado de EE. UU. en el que el profesional de salud esté acreditado en el momento de la consulta; usted se compromete a informar con veracidad su ubicación. Solo operamos dentro de Estados Unidos y no estamos sujetos a los regímenes de protección de datos de la UE o del Reino Unido.

3. Consentimiento informado para telemedicina

Como condición para utilizar los Servicios que se prestan a través de la tecnología de telemedicina (incluidos video, audio y mensajería segura), usted debe revisar y firmar por separado el Consentimiento informado para telemedicina. Al aceptar este Acuerdo y utilizar los servicios de telemedicina, usted afirma que ha recibido, revisado y aceptado expresamente los términos, los riesgos y las limitaciones definidos en el documento de Consentimiento informado para telemedicina, que se incorpora a este Acuerdo por referencia.

4. Menores y representantes personales

Al otorgar su consentimiento en nombre de un menor u otro individuo, usted declara que es el padre/madre, tutor legal o representante personal autorizado y que ninguna orden judicial limita sus facultades legales. En el caso de los menores, pueden aplicarse normas estatales específicas (que incluyen las relacionadas con los servicios sensibles).

5. Relación con el paciente y continuidad

Su primer contacto puede ser una consulta y no necesariamente creará una relación de tratamiento continuo. Los proveedores pueden rechazar o interrumpir los Servicios si son clínicamente inapropiados, en caso de uso indebido, ausencias reiteradas, falta de pago o preocupaciones por la seguridad, conforme a las leyes aplicables y con la información adecuada de transición o de recursos.

6. Prescripciones y sustancias controladas

Las prescripciones, si son emitidas, se expedirán solo cuando sean clínicamente apropiadas. Usted puede elegir la farmacia de su preferencia.

7. Pago, facturación y estimaciones de buena fe

Usted se compromete a pagar los cargos correspondientes hasta la fecha de vencimiento. La participación en los costos del seguro (copagos, deducibles, coseguros) se aplicarán según su plan de salud. Si su plan de salud o un tercero no pagan la totalidad del monto, usted puede ser responsable del saldo restante, a menos que lo prohíba la ley o nuestro contrato con su plan de salud. Al registrar una tarjeta, usted autoriza cargos por los Servicios.

Se le puede aplicar un cargo en caso de no concurrencia a un turno si este no se cancela con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación o si usted llega más de cinco (5) minutos tarde a un turno.

Ley No Surprises o Sin sorpresas (Estimaciones de buena fe). Las personas sin cobertura médica o que pagan por cuenta propia tienen derecho a una Estimación de buena fe de los costos previstos por los servicios programados y pueden acceder a un proceso de resolución de disputas entre paciente y proveedor si la factura supera la estimación por encima del umbral legal. Proporcionamos Estimaciones de buena fe (GFE, por sus siglas en inglés) y las notificaciones requeridas, de acuerdo con las directrices del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, por sus siglas en inglés) y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés).

8. Privacidad, seguridad, tecnologías de seguimiento e inteligencia artificial

Su información se procesa de acuerdo con nuestro [Aviso de prácticas de privacidad](#) (NPP, por sus siglas en inglés) y nuestra [Política de privacidad](#). Cumplimos con la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés) y las leyes de privacidad estatales aplicables (por ejemplo, Ley de Derechos de Privacidad de California; otras leyes estatales de privacidad de la salud del consumidor). No vendemos PHI de los Miembros ni la compartimos con plataformas publicitarias.

Tecnologías de seguimiento en línea. La HIPAA y las leyes estatales pueden restringir el uso de herramientas de seguimiento en propiedades digitales que podrían involucrar PHI. Implementamos salvaguardas, evitamos divulgaciones no permitidas y actualizamos las prácticas de acuerdo con las leyes aplicables y las órdenes judiciales.

Doctor On Demand Professionals utiliza la inteligencia artificial (IA) de diversas maneras. La mayoría de los usos de la IA son internos y mejoran nuestra prestación de atención médica. Cuando se utilice la IA durante su consulta, como cuando se utiliza para la toma de notas clínicas,

se le notificará y se le dará la oportunidad de rechazar su uso. Toda PHI u otra información personal que se procese mediante la IA se utilizará de acuerdo con nuestra Política de privacidad.

Doctor On Demand Professionals puede utilizar información desidentificada para mejorar sus sistemas de IA. No entrenamos modelos de IA con PHI identificable, y cualquier procesamiento de su información relacionado con la IA cumplirá con la HIPAA y nuestra Política de privacidad.

9. Acceso a registros, “notas abiertas” e interoperabilidad

Usted puede acceder a sus registros, solicitar correcciones y dirigir el intercambio electrónico de su información a aplicaciones de terceros, según lo permitido por la ley. Respaldamos el marco de “bloqueo de información” de la Cures Act o Ley de Curas (sujeto a excepciones) y las normas aplicables de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) y la Oficina del Coordinador Nacional de Tecnologías de la Información en Salud (ONC) que fomentan el acceso mediante API y el intercambio de datos de los pacientes.

10. SMS/mensajes de texto y comunicaciones electrónicas

Included Health puede enviar mensajes SMS relacionados con su atención médica, como recordatorios de turnos, instrucciones médicas, notificaciones de prescripciones o reposiciones, actualizaciones de servicios, avisos de privacidad y mensajes operativos similares. También podemos enviar enlaces a recursos o herramientas clínicamente relevantes para ayudarlo a gestionar su salud o conocer mejor sus beneficios. Al proporcionar su número de teléfono móvil, usted otorga su consentimiento para recibir mensajes SMS de nuestra parte o en nombre de nosotros y de nuestras afiliadas.

Puede darse de baja en cualquier momento respondiendo “STOP”; para obtener ayuda, responda “HELP”. Pueden aplicarse tarifas de operador y la participación en el programa puede variar según el operador.

Las normas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) permiten a los consumidores revocar el consentimiento por cualquier medio razonable y nosotros respetamos dichas revocaciones. Los tribunales están reevaluando la deferencia hacia las sentencias de la FCC sobre la Ley de Protección al Consumidor Telefónico (TCPA, por sus siglas en inglés); nuestro programa respeta las leyes aplicables tal y como la interpretan los tribunales.

Las comunicaciones por correo electrónico y SMS pueden conllevar riesgos. Al proporcionar su información de contacto, usted otorga su consentimiento para recibir comunicaciones a través de estos canales, a pesar de los riesgos inherentes. Puede ajustar sus preferencias de comunicación en la configuración de su cuenta o poniéndose en contacto con nosotros.

11. Terapia grupal y de pareja

Si participa en una terapia grupal, la información compartida tiene fines terapéuticos y no puede utilizarse en procesos legales entre los participantes. Usted acepta no solicitar la comparecencia del terapeuta mediante citación judicial en relación con otros participantes y reconoce que el terapeuta puede, a su exclusivo criterio, compartir información relevante dentro del grupo. Se aplican las excepciones estándar de confidencialidad.

12. Derechos y responsabilidades de los Miembros

Derechos de los Miembros: Usted tiene derecho a ser tratado con respeto por parte de todo nuestro personal y colaboradores. Nos comprometemos a proporcionarle información clara sobre su enfermedad, las opciones de tratamiento y los servicios a su disposición.

Tiene derecho a recibir la asistencia y la coordinación necesarios para su atención, garantizando que todas las partes involucradas trabajen conjuntamente por su bien. Tiene derecho a saber quién participa en la atención que usted recibe, incluidas las funciones y responsabilidades de las personas y entidades que le prestan servicios.

Respetamos su privacidad y su derecho a entender cómo protegemos y compartimos su información, cumpliendo estrictamente con todas las leyes pertinentes sobre privacidad. Si tiene inquietudes sobre la compatibilidad con su equipo de atención médica, tiene derecho a solicitar la participación de personal diferente en la prestación de los servicios que usted recibe. Además, tiene derecho a entender cómo presentar quejas en caso de que tenga inquietudes sobre la atención o los servicios recibidos.

Tiene derecho a ser informado y a comprender las políticas de la empresa en relación con el uso adecuado de los servicios y sistemas, de modo que pueda utilizar eficazmente todas las herramientas de comunicación que se le proporcionan para la gestión de su atención.

Responsabilidades de los Miembros: Para garantizar que reciba los cuidados más eficaces y seguros, usted tiene la responsabilidad fundamental de brindar una historia clínica precisa y completa a su equipo de atención médica. Una vez establecido un plan, usted tiene la responsabilidad de hacer un esfuerzo de buena fe para cumplir con el plan acordado o, si encuentra dificultades, informarnos inmediatamente si no puede cumplirlo para que podamos ajustar el plan según sea necesario.

En todas las interacciones, usted tiene la obligación de adoptar un lenguaje cordial y mantener una conducta respetuosa con nuestro personal y nuestros socios. También debe cumplir con sus obligaciones financieras como se indica en su plan y cumplir con los Términos del servicio y el presente Acuerdo.

Además, tiene la responsabilidad de hacer un uso apropiado del sistema y de la comunicación. Esto significa utilizar todos los sistemas, las plataformas y los canales de comunicación de la empresa (que incluyen el chat, el correo electrónico y el teléfono) únicamente con el fin de buscar y gestionar la atención y los servicios cubiertos. Para garantizar un acceso equitativo y una operación eficiente, debe evitar un volumen o patrón de comunicaciones inapropiado. Esto incluye, entre otros aspectos, abstenerse de enviar mensajes excesivos o con mucha frecuencia, evitar conversaciones no relacionadas con su atención, o evitar solicitar repetidamente información que ya se le ha proporcionado claramente.

Derechos de la empresa con respecto al uso de servicios: La empresa se reserva ciertos derechos necesarios para mantener la integridad, calidad y disponibilidad del servicio para todos los miembros y para proteger a su personal.

Nos reservamos el derecho a evaluar, supervisar y gestionar el volumen, la frecuencia y la naturaleza del uso que un miembro hace de nuestros sistemas de comunicación, incluidos, entre otros, el chat, la mensajería y las líneas telefónicas, así como las interacciones con nuestros procesos internos. Esta evaluación garantiza que nuestros recursos se utilicen de forma adecuada para la prestación de los servicios de atención médica cubiertos.

En caso de que la empresa determine, a su entera discreción, que un miembro hace un uso indebido o abusivo de sus sistemas o procesos internos —lo que incluye, a modo no taxativo, comunicaciones excesivas o repetitivas que no guarden relación con la gestión eficaz de su atención o que la obstaculicen activamente—, nos reservamos el derecho a tomar medidas correctivas. Esta acción puede incluir el derecho a establecer límites razonables a las comunicaciones, a suspenderlas temporalmente o a modificar el método de prestación del servicio (por ejemplo, limitando la asistencia a citas telefónicas programadas en lugar del chat instantáneo) para garantizar un acceso justo y un servicio eficiente para todos los miembros.

Por último, consideramos que el abuso persistente o grave de los procesos, los sistemas o el personal de la empresa constituye un incumplimiento grave de este Acuerdo de servicios para los miembros. En tales casos, la empresa se reserva el derecho a ejercer la opción de rescindir el Acuerdo de servicios para los miembros de acuerdo con las cláusulas de rescisión establecidas.

13. Quejas e inquietudes sobre calidad

- Llame al (800) 929-0926 para hablar con un Representante de Servicios.
- Envíenos un mensaje a través de la aplicación (chat) o mediante su consulta o caso.
- Correo postal: Included Health – Attn: Quality Team, 1 California St, Ste. 2300, San Francisco, CA

94111 También puede presentar quejas relacionadas con la privacidad a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (HHS) (consulte el [Aviso de prácticas de privacidad](#) para más detalles).

14. Avisos específicos por estado (selección)

- California – Notificación al Medical Board (Consejo Médico): www.mbc.ca.gov; licensecheck@mbc.ca.gov | (800) 633-2322.
- Nueva York – Oficina de Conducta Médica Profesional (OPMC): www.health.ny.gov/professionals/doctors/conduct/; (800) 663-6114.
- Texas – Quejas ante el Texas Medical Board (Consejo Médico de Texas): www.tmb.state.tx.us; (800) 201-9353; Texas Medical Board, Attn: Investigations, 333 Guadalupe, Tower 3, Suite 610, P.O. Box 2018, MC-263, Austin, TX 78768-2018.

15. No discriminación (Sección 1557)

No discriminamos por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, identidad de género u orientación sexual. Disponemos de asistentes auxiliares/asistencia lingüística sin costo alguno cuando sea necesario.

16. Rescisión

Usted puede cancelar su cuenta en cualquier momento. Podemos suspender o rescindir los Servicios por uso indebido, falta de pago, problemas de seguridad, uso indebido o abusivo de nuestros productos o servicios, conductas de acoso hacia nuestro personal, o de acuerdo con los requerimientos de la ley o las normas de los proveedores. Proporcionaremos las notificaciones legalmente requeridas y recursos de transición cuando corresponda.

17. Modificaciones a este Acuerdo

Podemos actualizar este Acuerdo para reflejar cambios operativos o legales. La versión actualizada se publicará en la aplicación o en el sitio web con una nueva Fecha de entrada en vigencia, a partir de la cual regirá el Acuerdo.

18. Contacto

- Correo postal: Included Health, Inc., 1 California St., Ste. 2300, San Francisco, CA 94111
- Soporte: (855) 431-5533; Correo electrónico: support@includedhealth.com
- Privacidad: privacy@includedhealth.com

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TELEMEDICINA

Fecha de entrada en vigencia: 1.º de enero de 2026

Se aplica a: todos los Miembros que reciban atención por parte de Doctor On Demand Professionals a través de las plataformas digitales de Included Health.

Contacto: privacy@includedhealth.com; (855) 431-5533

1. Consentimiento para telemedicina

Otorgo voluntariamente mi consentimiento para recibir servicios médicos y/o de salud conductual por parte de profesionales de salud acreditados de Doctor On Demand Professionals, a través de tecnología de telemedicina (audio, vídeo, mensajería, monitorización remota y otros medios digitales seguros). Estos servicios complementan, pero no reemplazan, mi relación presencial con mi médico de atención primaria. Cada consulta está sujeta al criterio profesional del médico sobre la idoneidad de la telemedicina para mis necesidades clínicas específicas.

2. Requisitos de acreditación y ubicación

Entiendo que debo estar físicamente ubicado en un estado de EE. UU. donde mi profesional de salud esté acreditado en el momento de la atención y que los servicios solo están disponibles dentro de Estados Unidos. Revelaré con veracidad mi ubicación al inicio de cada consulta.

3. Privacidad y seguridad

Entiendo que las leyes federales y estatales exigen la protección de mi información médica, incluidas las normas de privacidad, seguridad y notificación de brechas de la HIPAA. Doctor On Demand Professionals utiliza plataformas cifradas que cumplen con las disposiciones de la HIPAA y tomará medidas razonables para salvaguardar mi información contra accesos no autorizados.

Entiendo que la telemedicina puede involucrar la comunicación electrónica de mi información médica a otros proveedores que pueden estar ubicados en otros estados de EE. UU. con fines de consultas, coordinación de la atención o facturación. Mi información no se almacenará fuera de Estados Unidos.

4. Limitaciones y riesgos potenciales

La telemedicina tiene beneficios (comodidad, acceso oportuno a la atención), pero también riesgos, que pueden incluir:

- información incompleta para la toma de decisiones clínicas;
- fallas de equipos o de Internet que demoran la atención;
- en casos excepcionales, brechas de privacidad a pesar de las salvaguardas de seguridad;
- diferencias entre la telemedicina y la capacidad de evaluación presencial.

Si se producen problemas técnicos, es posible que se pongan en contacto conmigo por teléfono o correo electrónico para reprogramar la consulta o recibir atención presencial.

5. Emergencias y limitaciones del servicio

Entiendo que Doctor On Demand Professionals no trata emergencias médicas y no puede conectarme directamente con los servicios de emergencia locales. Si creo que tengo una emergencia, llamaré al 911 o acudiré al centro de urgencias más cercano. Si mi médico lo recomienda, solicitaré atención de seguimiento o atención presencial, según se me indique.

6. Derecho a revocar el consentimiento o rechazar la atención

Puedo rechazar o revocar mi consentimiento a la telemedicina en cualquier momento sin que ello afecte a mi derecho a recibir atención o beneficios en el futuro. Puedo finalizar una sesión o interrumpir los servicios de telemedicina por cualquier motivo y notificar a Doctor On Demand Professionals.

7. Beneficios esperados y ausencia de garantías

Entiendo que la telemedicina puede mejorar el acceso a la atención y permitir una intervención más temprana, pero que los resultados no pueden garantizarse ni asegurarse.

8. Personas presentes y mis derechos durante las sesiones

Otras personas autorizadas (por ejemplo, asistentes clínicos, personal de soporte técnico, intérpretes o acompañantes) pueden estar presentes para operar el equipo o facilitar la atención. Se me informará quién está presente y puedo solicitar en cualquier momento que el personal no médico se retire, omitir detalles sensibles o finalizar la sesión.

9. Prescripciones y elección de farmacia

No se garantiza que se vaya a emitir una prescripción. La decisión corresponde exclusivamente al profesional de salud, de acuerdo con las leyes federales y estatales. Si se emite una prescripción, tengo derecho a elegir mi farmacia.

En el caso de las sustancias controladas, la prescripción por telemedicina cumple con las normas vigentes de la Administración para el Control de Drogas (DEA) y cualquier requisito estatal específico.

10. Costos y estimaciones de buena fe

Entiendo que los servicios de telemedicina pueden generar cargos y que se aplican las normas generales de participación en los costos del seguro. Si no tengo cobertura médica o pago por cuenta propia, tengo derecho a una Estimación de buena fe de los costos previstos en virtud de la Ley federal No Surprises (Sin sorpresas). Puedo solicitar una Estimación de buena fe (GFE, por sus siglas en inglés) antes o después de programar una consulta.

11. Acceso a los registros médicos y divulgación de información

Puedo solicitar una copia de mis registros médicos y recibirlos en papel o en formato electrónico dentro de los plazos legalmente requeridos (normalmente, de 15 a 30 días). Pueden aplicarse tarifas razonables por la copia o la entrega de registros. Los registros pueden compartirse con otros proveedores involucrados en la atención que recibo, de acuerdo con la HIPAA y las leyes estatales. Puedo gestionar el intercambio electrónico de mis registros a través de los canales de interoperabilidad aprobados, según lo permitido por la Ley 21st Century Cures (Ley de Curas del Siglo XXI).

12. Uso de los datos y confidencialidad

Doctor On Demand Professionals mantiene la confidencialidad de mi información de salud protegida y mi información personal identificable, de acuerdo con nuestro Aviso de prácticas de privacidad y nuestra Política de privacidad. No vendemos datos de los Miembros y no compartimos PHI con plataformas publicitarias. Todos los datos de telemedicina se almacenan en servidores con sede en EE. UU.

13. Servicios de interpretación y accesibilidad

Si necesito asistencia lingüística, un intérprete o asistentes auxiliares para accesibilidad por discapacidad, Doctor On Demand Professionals me los proporcionará sin costo alguno, como exige la Sección 1557 de la Affordable Care Act (Ley de Atención Médica Asequible) y las leyes estatales aplicables.

14. Preguntas o inquietudes

Si tiene preguntas sobre los servicios de telemedicina o desea informar acerca de una inquietud, comuníquese con:

Doctor On Demand Professionals / Included Health
1 California Street, Suite 2300
San Francisco, CA 94111
Correo electrónico:
support@includedhealth.com
Teléfono: (855) 431-5533
Para consultas sobre privacidad:
privacy@includedhealth.com