

Términos del servicio de Included Health

Términos del servicio de Included Health

Fecha de entrada en vigencia:

1.º de julio de 2025

Le recomendamos leer el presente documento para comprender los términos, las políticas y otras consideraciones que se aplican a los usuarios de nuestros sitios web, productos o servicios acerca de cómo procesamos su información personal y de cómo se puede actualizar y gestionar.

Términos del servicio de Included Health

¡Bienvenido y gracias por visitar Included Health!

Included Health, Inc. (“**Included Health**”, la “**Empresa**”, “**nosotros**”, “**nos**”, “**nuestro(s)**” o “**nuestra(s)**”) opera los sitios web disponibles en includedhealth.com y doctorondemand.com, al igual que otros sitios web, productos, servicios y aplicaciones móviles con enlaces a los presentes Términos del servicio (“**Términos**”), que incluyen de modo no taxativo las páginas web y aplicaciones seguras de Doctor On Demand (en conjunto, los “**Sitios**” o “**Sitios web**”, **a menos que se especifique lo contrario**). En adelante, los usuarios de los Sitios o Servicios se denominan “**Usuarios**”, “**Miembros**”, “**usted**” o “**su**”. Le solicitamos que lea con atención estos Términos antes de utilizar los Sitios o Servicios. Al visitar o utilizar cualquiera de los Sitios o Servicios, usted está aceptando las prácticas y las disposiciones que se describen en estos Términos, así como la [Política de privacidad](#), el [Acuerdo de servicios para los miembros](#), el [Aviso de prácticas de privacidad](#), y otros términos, acuerdos, declaraciones de derechos, formularios de consentimiento y políticas mencionados anteriormente. Si no está de acuerdo con estos Términos o con cualquiera de los documentos mencionados anteriormente, le solicitamos que no utilice nuestros Sitios o Servicios.

Al visitar o utilizar cualquiera de nuestros Sitios o Servicios, incluidos Doctor On Demand de Included Health (“**Doctor On Demand**”) o cualquier otro sitio web o aplicación móvil que se refieran o contengan enlaces a estos Términos, la información del Usuario será procesada por Included Health de acuerdo con los fines establecidos en la [Política de privacidad](#) de Included Health y de conformidad con el [Aviso de prácticas de privacidad](#) de Doctor On Demand Professionals, según corresponda y según las leyes lo permitan.

Actualización de estos Términos y Condiciones

Los Sitios de Included Health son propiedad de Included Health y están operados por esta Empresa. Nuestros Sitios están continuamente en desarrollo y se pueden realizar cambios en los Sitios o Servicios en cualquier momento. Nos reservamos el derecho de revisar o eliminar cualquier parte de estos Términos a nuestra entera discreción, en cualquier momento y sin previo aviso, con la excepción de los casos requeridos por la ley.

Por lo tanto, usted debe visitar esta página periódicamente para conocer los cambios. Cualquier cambio en estos Términos entrará en vigencia en el momento de su publicación en los Sitios, a menos que se especifique lo contrario. Si no está de acuerdo con estos Términos, su único recurso es suspender el uso de los Sitios y Servicios.

Si usted continúa utilizándolos después de que se haya publicado un cambio, ello implicará que usted acepta los cambios.

Información y servicios de salud

Included Health no se dedica al ejercicio de la medicina. Nuestra empresa ofrece servicios de telemedicina en línea, mediante los cuales nuestros Miembros pueden informar su historia clínica y solicitar profesionales de salud independientes (“Profesionales de salud”) para recibir servicios médicos y de salud (“Servicios clínicos”), así como para obtener asesoramiento sobre conductas saludables de parte de Asesores (“Asesores”), quienes no brindan servicios profesionales o clínicos. Para los Servicios clínicos que requieren el ejercicio de la medicina, trabajamos con Doctor On Demand Professionals, PC, que es una asociación creada y formada por grupos médicos independientes con una red de proveedores radicados en Estados Unidos (“**Proveedores**”), que prestan servicios de telemedicina y asesoramiento médico a través de nuestros Sitios (colectivamente, “**Doctor On Demand Professionals**”). Dichos Proveedores no son empleados de nuestra empresa y son los únicos responsables de la calidad y la idoneidad de la atención y el asesoramiento que le proporcionen al usuario. Ni Included Health ni Doctor On Demand Professionals son proveedores de seguros. Consulte el [Aviso de prácticas de privacidad](#) de Doctor On Demand Professionals para obtener más información sobre estos grupos y cómo están organizados.

Included Health no ejerce la medicina ni ninguna otra profesión matriculada, y no interfiere en el ejercicio de la medicina ni de ninguna otra profesión matriculada por parte de los Profesionales de salud, cada uno de los cuales es responsable de sus servicios y del cumplimiento de los requisitos aplicables a su profesión y su acreditación.

Ni Included Health ni ningún tercero que promocióne los Servicios o que le proporcione un enlace a los mismos será responsable de ninguna recomendación profesional que usted obtenga de un Profesional de salud a través de los Servicios.

Aunque trabajamos con Doctor On Demand Professionals para la prestación de determinados Servicios de atención virtual, no todos nuestros Usuarios reciben o son elegibles para recibir dichos Servicios.

Llame al 911 si se encuentra en una situación de emergencia que ponga en peligro su vida o si necesita atención médica de urgencia. La información de salud general que pueda contener uno de nuestros Sitios no sustituye la atención de salud profesional.

Los datos personales que recibimos u obtenemos a partir del uso que usted haga de los Servicios pueden estar sujetos a diferentes leyes de privacidad estatales y federales, incluida la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro de Salud de 1996 y sus normas de aplicación (“HIPAA”). Las descripciones en los Términos y nuestra [Política de privacidad](#) con respecto a la recopilación, el uso y la divulgación de información personal por parte de la empresa pueden estar sujetas a las exigencias de dichas leyes o restringidas adicionalmente por ellas. Además, en los casos en los que Included Health recopile, cree, mantenga, utilice y divulgue información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés), que es información de salud identificable personalmente protegida por la HIPAA, es posible y probable que estemos sujetos a determinados acuerdos, incluidos los acuerdos con planes de salud y proveedores de atención médica. En esos casos, nuestra recopilación, creación, mantenimiento, uso y divulgación de la PHI se realizará de conformidad con dichos acuerdos y con el Aviso de prácticas de privacidad de su plan de salud, según corresponda. Por lo tanto, las referencias que se hacen a continuación a la HIPAA, la PHI y los términos relacionados se proporcionan con fines informativos. Para obtener avisos oficiales relativos al uso y a la divulgación de su PHI o para obtener más información o formular preguntas al respecto, consulte el Aviso de prácticas de privacidad de su plan de salud, según corresponda.

Cuentas del Usuario

Usted no está obligado a registrarse en Included Health para acceder a nuestros Sitios. Sin embargo, para acceder a los Servicios debe registrarse en los Sitios. Cuando se registre en los Sitios, se le pedirá que cree una cuenta (“Cuenta”), para lo cual deberá ingresar su nombre, dirección de correo electrónico, contraseña y otros datos recopilados por Included Health (en conjunto, “Datos de la cuenta”).

Para poder utilizar los Servicios, deberá crear una Cuenta y aceptar estos Términos del servicio. Usted acepta que los Datos de la cuenta que nos proporcione en cualquier momento, incluso durante el registro, así como los datos que cargue en los Sitios, serán verdaderos, exactos, actualizados y completos. No podrá transferir ni compartir la contraseña de su Cuenta con nadie, ni crear más de una Cuenta (con la excepción de las subcuentas para los hijos cuando usted sea el padre/madre o tutor legal).

Usted tiene la responsabilidad de preservar la confidencialidad de la contraseña de su Cuenta y de todas las actividades que se realicen bajo su Cuenta. También se compromete a notificarnos inmediatamente ante cualquier uso no autorizado de su nombre de usuario, contraseña o cualquier otra brecha de seguridad de la que tome conocimiento y que involucre a los Sitios o se relacione con ellos, para lo cual se pondrá en contacto con nosotros mediante la información de contacto que se indica más abajo. Nos reservamos el derecho de tomar todas las medidas que consideremos necesarias o razonables en relación con la seguridad de los Sitios y los Datos de la cuenta. Asimismo, usted se compromete a cerrar la sesión de su cuenta de Usuario seguro al final de cada sesión.

En ningún caso responderemos ante usted por cualquier daño o perjuicio derivado de su uso de los Sitios, de su uso de los Datos de la cuenta o de su divulgación de los Datos de la cuenta a un tercero. Usted no debe usar la cuenta de otra persona bajo ninguna circunstancia.

Servicios no clínicos

Included Health presta Servicios que no implican una atención clínica directa, tales como las opiniones médicas de expertos (EMO, por sus siglas en inglés), la navegación del sistema de salud y las comunidades ("Servicios no clínicos"). Esos Servicios proporcionados a través de los Sitios pueden dar a los médicos y a sus pacientes acceso a datos adicionales que pueden optar por utilizar o no en la planificación de su atención médica. Los Servicios no clínicos no reemplazan la atención primaria y no se establece ninguna relación médico-paciente mediante el uso de los Sitios para esos Servicios.

Los Servicios no clínicos, incluidas las opiniones médicas de expertos, también son limitados. En algunos casos, la naturaleza virtual del Servicio no clínico dificultará la verificación de un diagnóstico (en particular, en el caso de condiciones que se basan principalmente en una interacción directa entre el médico y el paciente para obtener un diagnóstico preciso). En esos casos, el Servicio no clínico brindado a través de los Sitios se centrará en la evaluación o la recomendación de opciones de tratamiento. La decisión de centrarse en el diagnóstico, la(s) recomendación(es) de tratamiento o la elección de ambos depende exclusivamente del médico tratante local.

Los Servicios no clínicos brindados a través de los Sitios difieren de los servicios de diagnóstico típicamente prestados por un médico. Los profesionales médicos que ofrecen Servicios no clínicos a través de los Sitios no contarán con la información que se obtendría mediante un examen presencial y la observación directa de su estado físico. Por lo tanto, el profesional médico que brinda Servicios no clínicos a través de los Sitios puede desconocer hechos o datos que influirían en su opinión acerca del diagnóstico. Para reducir el riesgo de esta limitación, la Empresa le recomienda encarecidamente al Usuario comunicar la información obtenida de los Servicios no clínicos a su médico tratante.

Al optar por contratar los Servicios no clínicos a través de los Sitios, usted reconoce y acepta que conoce las limitaciones descritas en esta sección y asume el riesgo de dichas limitaciones. Asimismo, usted acepta: (i) que la información que recibirá de los Sitios y el uso de los Servicios no clínicos es limitada y provisional; (ii) que los Servicios no clínicos no pretenden reemplazar una evaluación médica completa o una consulta con un médico u otro profesional de salud tratante; (iii) que los profesionales médicos que brindan Servicios no clínicos a través de los Sitios no cuentan con datos importantes que normalmente obtendrían mediante un examen físico; y (iv) que la ausencia de un examen físico podría afectar la capacidad del profesional médico para comprender cabalmente su condición, enfermedad o

lesión.

Usted también acepta que las opiniones médicas de expertos no serán utilizadas en ninguna disputa legal, que incluye, a modo no taxativo, cualquier litigio, arbitraje, demanda por discapacidad, demanda por indemnización laboral y/o demanda por mala praxis sin el previo consentimiento de la Empresa.

Tarifas y términos de contratación

Algunos Servicios clínicos pueden generar un cargo. Usted acepta pagar todas las tarifas o los cargos aplicables a su Cuenta, de conformidad con los términos de tarifas, cargos y condiciones de facturación vigentes al momento en que la tarifa o el cargo sea exigible y pagadero. Al proporcionarle a Included Health el número de su tarjeta de crédito y la información de pago asociada, usted acepta que estamos autorizados a facturar inmediatamente a su cuenta todas las tarifas y cargos debidos, y que no se requiere ninguna notificación o consentimiento adicional. Si su plan de salud, empleador o agencia han acordado con nosotros pagar la tarifa de manera total o parcial, o si la tarifa está regida por algún otro acuerdo establecido con nosotros, el ajuste de la tarifa se verá reflejado en el monto que finalmente se le cobre. Consulte con su empleador, plan de salud o agencia para determinar qué pagos de Servicios le serán reembolsados.

Si usted no tiene cobertura de seguro para los Servicios o si se rechaza su cobertura, usted reconoce y acepta que asumirá personalmente la responsabilidad por todos los gastos incurridos. Included Health no ofrece ninguna garantía de que usted reciba reembolso alguno. Nos reservamos el derecho de modificar o implementar una nueva estructura de tarifas en cualquier momento previo a la emisión de la factura por su pago inicial o cualquier pago futuro, de conformidad con estos Términos. Usted comprende y acepta que, para los Servicios prestados mediante turno previo, deberá abonar una tarifa en caso de no concurrencia a un turno, que será equivalente a la totalidad o a una parte de las tarifas que usted y su aseguradora u otro pagador habrían pagado por los servicios solicitados si no hubiera cancelado una cita con al menos 24 horas de anticipación, a menos que le notifiquemos por escrito en caso de que se aplique un plazo de cancelación menor.

Privacidad y comunicaciones

Privacidad

Consulte la [Política de privacidad](#) de Included Health para obtener información adicional. Si requiere más información

o si tiene consultas acerca de la recopilación, la creación, el mantenimiento, el uso y la divulgación de datos que puedan ser considerados PHI, como se describió anteriormente, consulte el Aviso de prácticas de privacidad de su plan de salud o el Aviso de prácticas de privacidad de Doctor On Demand Professionals.

Servicio de mensajes de texto o SMS

Included Health o sus filiales pueden comunicarse con usted mediante mensajes de texto ("**SMS**") en relación con su cuenta o con los Servicios, para enviarle recordatorios de turnos, avisos sobre los servicios, avisos de privacidad, mensajes administrativos y otras comunicaciones acerca de los Servicios, incluidos los Servicios nuevos o diferentes que están disponibles para usted ("**Comunicaciones por SMS**"). Estas Comunicaciones por SMS se consideran parte de los Servicios y de su cuenta.

Al aceptar estos Términos y al proporcionar su número de teléfono a la Empresa o nuestras filiales, usted: (i) otorga su consentimiento para recibir Comunicaciones por SMS de parte de la Empresa o de cualquiera

de nuestras filiales, o en representación nuestra o de cualquiera de nuestras filiales, al número de teléfono que usted haya proporcionado; y (ii) reconoce y acepta que sus datos pueden ser procesados de acuerdo con nuestra [Política de privacidad](#), la cual le será aplicable.

Si desea dejar de recibir Comunicaciones por SMS, envíe en cualquier momento un mensaje de texto con la palabra **“STOP”** al número desde el cual reciba las Comunicaciones por SMS. Si nos envía el mensaje **“STOP”**, le enviaremos un mensaje de respuesta para confirmar que usted ha sido dado de baja de las Comunicaciones por SMS. A partir de ese momento, ya no recibirá Comunicaciones por SMS de nuestra parte. Usted acepta que, si solicita ser excluido de futuras Comunicaciones por SMS, podremos enviarle un único mensaje de texto por SMS para confirmar su solicitud de exclusión. A partir de ese momento, ya no recibirá Comunicaciones por SMS de nuestra parte.

Para recibir asistencia: Consulte la información anterior para comunicarse telefónicamente con nosotros o envíe un mensaje de texto con la palabra **“HELP”** en respuesta a un SMS desde su dispositivo. Si nos envía un mensaje de texto, le responderemos con instrucciones sobre cómo recibir Comunicaciones por SMS, así como la explicación de cómo solicitar su exclusión de las Comunicaciones por SMS. Si llama a nuestra línea telefónica gratuita, le proporcionaremos esa información por teléfono. El número de mensajes de texto que enviemos como Comunicaciones dependerá de la frecuencia con que usted utilice los Servicios. Nuestro programa de Comunicaciones por SMS puede no estar disponible para todos los operadores de telefonía móvil. Se aplicarán las tarifas estándar de mensajes de texto y datos del operador.

Otras comunicaciones

Usted acepta que podemos enviarle comunicaciones adicionales por medios electrónicos, que incluyen, a modo no taxativo: (1) correo electrónico, a través de la dirección que nos proporcione durante el registro, (2) notificaciones automáticas en su tableta o dispositivo móvil, o (3) comunicaciones publicadas en los Sitios (en conjunto, **“Comunicaciones”**). En ocasiones, es posible que lo contactemos por teléfono. Si usted no desea ser contactado por teléfono, puede llamar a nuestra línea telefónica gratuita de asistencia general al (855) 431-5533, enviarnos un correo electrónico a support@includedhealth.com o enviarnos una solicitud a través de la aplicación (por ejemplo, usando el servicio de chat o a través de un trámite abierto).

El envío de cualquier SMS u otras Comunicaciones de nuestra parte se considerará efectuado a partir del momento en que las enviemos, independientemente del momento en que usted lea el SMS u otra Comunicación. Usted puede revocar su consentimiento para recibir Comunicaciones desactivando su Cuenta o mediante los procedimientos especificados y proporcionados.

Usted acepta que los mensajes de texto y correos electrónicos no siempre son seguros y que existe el riesgo de que sean interceptados, dado que se transmiten a través de redes que no controlamos. Por lo tanto, no podemos garantizar la seguridad o la confidencialidad de la información enviada por mensaje de texto o correo electrónico. Al proporcionarnos número de teléfono móvil y dirección de correo electrónico, usted acepta que podemos comunicarnos con usted por mensaje de texto y correo electrónico, a pesar de dichos riesgos.

Información sobre la HSA/FSA

Como parte de su acceso a los datos sobre su salud a través de Included Health, el administrador de su Cuenta de ahorros para la salud (HSA, por sus siglas en inglés) y su Cuenta de gastos flexibles (FSA, por sus siglas en inglés) puede brindar información relacionada con su HSA y su FSA a Included Health para que Included Health pueda mostrarle su saldo y asesorarle en cuanto al costo de la atención. Esta información puede incluir, a modo no taxativo, su saldo en efectivo de la HSA y la FSA, su saldo de inversión de la HSA, transacciones de la HSA y la FSA que incluyen contribuciones y distribuciones, y

otros datos necesarios para ayudarle con la administración y el uso de su HSA y/o FSA. Si no está de acuerdo con que el administrador de su HSA/FSA proporcione esta información a Included Health, póngase en contacto con el administrador de su HSA/FSA para expresarle que no otorga su consentimiento. Si no está seguro de quién es el administrador de su HSA/FSA, comuníquese con Included Health al (855) 431-5533.

Inteligencia artificial

Included Health utiliza inteligencia artificial (IA) de varias maneras. La mayoría de los usos de la IA son internos y mejoran nuestra prestación de servicios. Cuando se utilice la IA en comunicación con los Miembros, como en un chatbot, se le notificará y se le ofrecerá la oportunidad de interactuar con un ser humano. Toda PHI u otra información personal que se procese utilizando la IA se utilizará de acuerdo con nuestra Política de privacidad. Las respuestas de la IA en el chatbot dependen de las preguntas realizadas y pueden no ser siempre precisas, por lo que siempre puede hacer un seguimiento con un miembro de nuestro equipo de atención si tiene alguna inquietud.

Rescisión

Usted podrá desactivar su Cuenta y cancelar su registro en cualquier momento y por cualquier motivo, enviando un correo electrónico a support@includedhealth.com. Included Health podrá suspender o poner fin al uso que usted hace de los Sitios, su Cuenta y/o su registro por cualquier motivo y en cualquier momento. Con sujeción a las leyes aplicables, nos reservamos el derecho de mantener, eliminar o destruir todas las comunicaciones y materiales publicados o cargados en los Sitios, de conformidad con las políticas internas de conservación de registros y/o destrucción de contenido. Tras la rescisión, no tendremos ninguna obligación adicional de prestar los Servicios, salvo en la medida que debamos brindarle acceso a su registro médico o cuando los Profesionales de salud deban seguir brindándole atención en virtud de las obligaciones legales, éticas y profesionales aplicables.

Menores

Los Sitios de Included Health no están previstos para personas menores de 13 años. Si usted es menor de 13 años, no utilice ni acceda a nuestros Sitios en ningún momento ni por ningún medio. Al utilizar nuestros Sitios, usted afirma que es mayor de 13 años. La Empresa no pretende, a través de nuestros Sitios, recopilar datos personales sobre personas menores de 13 años sin el consentimiento de su padre/madre o tutor.

Seguridad y uso aceptable de los Sitios

Seguridad

Para poder acceder a muchas secciones de los Sitios de Included Health, es obligatorio que los usuarios creen identificadores únicos (como un nombre de usuario y una contraseña). Utilizamos estos identificadores únicos para verificar la identidad y elegibilidad del usuario, con el fin de proteger a nuestros miembros de la divulgación de datos sensibles o que permitan la identificación personal por parte de usuarios no autorizados. Para proteger la privacidad de los datos que usted transmita a través de los Sitios, en caso de que se soliciten datos que permitan identificarlo personalmente, Included Health también utiliza tecnología diseñada para cifrar la información que usted ingresa antes de que nosotros la recibamos, mediante tecnología Secure Sockets Layer (SSL) o tecnologías de cifrado similares. Además, tomamos medidas para proteger los datos de usuarios que recopilamos contra accesos no autorizados. No obstante, debe tenerse en cuenta que los Sitios y nuestros Servicios son operados utilizando software, hardware y redes, y que eventualmente estos componentes pueden requerir mantenimiento o experimentar problemas o brechas de seguridad que estén fuera de nuestro control.

Le sugerimos que proceda con cautela, buen criterio y juicio razonable al utilizar los Sitios. Está prohibido violar o intentar violar la seguridad de los Sitios. Cualquier violación puede dar lugar a sanciones penales y/o civiles en su contra. Nosotros podemos investigar cualquier presunta o supuesta violación y, en caso de sospecha de una violación tipificada en el derecho penal, colaboraremos con las investigaciones de las agencias encargadas de hacer cumplir la ley.

Uso aceptable

Al utilizar nuestros Sitios o cualquiera de nuestros Servicios, usted acepta abstenerse de:

- enviar o transmitir de otro modo a nuestros Sitios o a través de ellos cualquier tipo de material ilícito, violatorio, perjudicial, hostigador, difamatorio, amenazador, violento u objetable en cualquier sentido, cualquier material que pueda causar daño o retrasos a los Sitios o las computadoras de cualquier tipo y cualquier material publicitario o promocional no solicitado;
- falsear su identidad o afiliación de cualquier manera;
- restringir o impedir que cualquier persona utilice los Sitios, divulgar información personal obtenida de los Sitios o recopilar información sobre los usuarios de los Sitios;
- hacer ingeniería inversa, desmontar o desarticular cualquier sección o tecnología de los Sitios, o intentar realizar cualquiera de las actividades anteriores;
- obtener acceso no autorizado a los Sitios, a las cuentas de otros Usuarios, sus nombres, sus datos que permitan identificarlos personalmente o cualquier otra información, o a otras computadoras o sitios web conectados o vinculados con los Sitios;
- iniciar o utilizar cualquier sistema automatizado (lo cual incluye, a modo no taxativo, “robots”, “rastreadores web” o “lectores sin conexión”) que acceda a los Sitios y que, dentro de un intervalo de tiempo determinado, envíe una cantidad de mensajes de solicitud a nuestros servidores mayor que la que podría producir razonablemente un ser humano dentro del mismo intervalo con un navegador de Internet convencional;
- enviar o transmitir de otro modo a nuestros Sitios o a través de ellos cadenas de mensajes, mensajes promocionales, mensajes de spam o phishing, o mensajes de comercialización o publicidad de bienes y servicios;
- publicar, transmitir o proporcionar de otro modo virus, gusanos informáticos, programas espía o cualquier otro código, archivo o programa informático que tenga la capacidad o la finalidad de dañar o controlar el funcionamiento de cualquier hardware, software o equipo de telecomunicaciones;
- violar las leyes, incluidas las leyes sobre escuchas telefónicas, o reglamentaciones aplicables o los presentes Términos;
- utilizar lenguaje abusivo, hostigador o amenazador, o enviar comunicaciones abusivas, hostigadoras, amedrentadoras o amenazadoras a cualquier miembro del personal, médico o usuario de los Sitios;
- crear un entorno hostil para cualquier miembro del personal, cualquier médico o cualquier usuario de los Sitios debido a su etnia, edad, nacionalidad, discapacidad, género o reasignación sexual, religión o creencias, sexo, orientación sexual, estado civil o embarazo/maternidad;
- alterar o modificar cualquier parte de los materiales o Servicios ofrecidos en los Sitios; o
- ayudar o permitir que cualquier persona realice las actividades descriptas anteriormente.

Todos los supuestos mencionados anteriormente pueden dar lugar a medidas que incluyan a modo no taxativo la inhabilitación de su acceso a los Sitios o cualquiera de los Servicios.

Nuestros derechos de propiedad intelectual

El contenido disponible en los Sitios, que incluye a modo no taxativo cualquier texto, software, gráfica,

fotografía, sonido, música, video, combinación audiovisual, patente, elemento interactivo, marca registrada, marca de servicio y logo contenidos en los Sitios y en cualquier otro material que usted pueda consultar, acceder o cargar en los Sitios (en conjunto, los “**Materiales**”) son propiedad de Included Health o le han sido concedidos bajo licencia, sujeto a los derechos de *copyright*, marca registrada y otros derechos de propiedad intelectual de acuerdo con las leyes de Estados Unidos y leyes extranjeras y convenciones internacionales.

Los Materiales de los Sitios no pueden ser copiados, reproducidos, reeditados, cargados, publicados, transmitidos o distribuidos de cualquier otra manera sin el permiso escrito de su titular. Usted acepta no eludir, desactivar ni interferir de cualquier otro modo en las funciones de seguridad de los Sitios o en las funciones que previenen o restringen el uso o la reproducción de los Materiales o su contenido. Los presentes Términos le autorizan a utilizar los Sitios con fines personales no comerciales exclusivamente. La modificación o el uso de cualquier Material con otro fin es una violación de los derechos de *copyright* y otros derechos de titularidad de Included Health, o de otras entidades o personas según se indique, a menos que Included Health o el titular hayan proporcionado dicho Material expresamente para tal fin. Deberá solicitarse con anticipación a Included Health o al titular correspondiente el permiso para todos los demás usos de los Materiales contenidos en los Sitios, incluida la reproducción y distribución de múltiples copias o el uso de los Materiales en cualquier otro sitio web o computadora en red o el enlace a cualquier página segura o privada de los Sitios; en caso contrario, dicho uso está prohibido. Las solicitudes de autorización deben ser enviadas a Included Health por correo electrónico a legal@includedhealth.com.

Todos los derechos sobre diseño, bases de datos y compilaciones, y otros derechos de propiedad intelectual relacionados con los Sitios, ya sean registrados o no, así como el fondo de comercio correspondiente, son propiedad de Included Health.

Enlaces a otros sitios

Cuando navegue por los Sitios, es posible que vea enlaces a sitios externos. Estos enlaces están disponibles solo a fines prácticos. Si usted utiliza esos enlaces, abandonará los Sitios. Algunos de esos sitios web enlazados pueden utilizar contenido protegido por derechos de propiedad intelectual de Included Health (tales como *copyright*, marcas registradas, marcas de servicio, logotipos y nombres comerciales) y cuentan con nuestra autorización. No somos responsables de la disponibilidad o el contenido de dichos sitios web ni por cualquier virus o elemento dañino presente en un sitio web externo enlazado. Asimismo, la inclusión de enlaces a dichos sitios web no debe ser interpretada como un respaldo o una aprobación de nuestra parte hacia las organizaciones que patrocinan dichos sitios web externos o sus productos o servicios. Los presentes Términos no son aplicables a sitios web externos.

Interacciones con terceros

Las interacciones que usted tenga con entidades o personas contactadas en los Sitios o a través de ellos, o los Servicios prestados a través de los Sitios, incluido el pago y la prestación de bienes o servicios, así como todos los demás términos, condiciones, garantías o representaciones asociadas a tales operaciones, son exclusivamente entre usted y dichas entidades o personas. Usted deberá efectuar todas las averiguaciones que considere necesarias o apropiadas antes de proceder con cualquier transacción en línea o en persona con un tercero. Usted tiene la exclusiva responsabilidad por el uso de los Sitios y la divulgación de datos personales y debe proceder con precaución, discreción, sentido común y buen criterio al utilizarlos.

Usted acepta que Included Health no asume la responsabilidad ni tiene obligación alguna respecto de cualquier daño o perjuicio de cualquier tipo derivado de tales interacciones. En caso de controversia entre usted y un tercero, usted comprende y acepta que no tenemos la obligación de involucrarnos.

Acerca de nuestros proveedores de datos

La información incluida en esta sección puede no ser aplicable, dependiendo de su proveedor.

Los licenciarios de Blue Cross and Blue Shield han realizado esfuerzos razonables para validar que la información presentada esté actualizada y sea correcta. Comuníquese con el proveedor antes de programar una cita para verificar que el proveedor sigue siendo miembro de la red. Ni Blue Cross and Blue Shield Association ni ninguno de sus licenciarios son responsables de cualquier daño, perjuicio o cargo no incluido como consecuencia del uso de este sitio web localizador de proveedores o de la atención brindada por un proveedor que figura en dicho sitio web.

Comuníquese con Kaiser Permanente para obtener una copia del directorio oficial de proveedores de Kaiser Permanente, cuya exactitud mantiene y verifica Kaiser Permanente. Se recomienda que los miembros afiliados a un plan de Kaiser se comuniquen con Kaiser Permanente para verificar que su servicio en particular está cubierto. Para más información, visite kp.org.

Consulte estos términos adicionales que se aplican exclusivamente al uso de los códigos CPT de la Asociación Médica Estadounidense (AMA, por sus siglas en inglés). Los códigos CPT están protegidos por derechos de *copyright* de 2022 de American Medical Association. Todos los derechos reservados. Los CPT® Consumer Friendly Data son sinónimos en lenguaje popular de los descriptores de CPT que tienen como fin ayudar a los consumidores de servicios médicos que no son profesionales de salud, para que puedan comprender los procedimientos clínicos que aparecen en las facturas y los portales de pacientes. Los CPT® Consumer Friendly Data no deben ser utilizados en la codificación o documentación clínica.

Los esquemas de tarifas, las unidades de valor relativo, los factores de conversión y/o componentes relacionados no son asignados por la AMA, no son parte de los CPT y la AMA no recomienda su uso. La AMA no ejerce la medicina de forma directa o indirecta ni brinda servicios médicos. La AMA no asume responsabilidad alguna por los datos aquí incluidos o excluidos.

CPT es una marca registrada de la American Medical Association (Asociación Médica Estadounidense). Derechos del gobierno de EE. UU. Este producto incluye los CPT o los CPT® Consumer Friendly Data, que son datos técnicos comerciales, desarrollados exclusivamente con financiación privada por la Asociación Médica Estadounidense (AMA), 330 North Wabash Avenue, Chicago, Illinois 60611. La AMA no acepta otorgar licencias de los CPT al gobierno federal en virtud de las disposiciones sobre licencias en FAR 52.227-14 (Derechos de datos – General) y DFARS 252.227-7015 (Datos técnicos – Aspectos comerciales) o cualquier otra disposición sobre licencias. La AMA se reserva todos los derechos para aprobar cualquier licencia otorgada a una agencia federal.

Jurisdicción

Nuestros Sitios son controlados y operados por Included Health desde nuestras oficinas ubicadas en California, Estados Unidos. Quienes opten por acceder a nuestros Sitios desde otros lugares actuarán por iniciativa propia y son responsables por el cumplimiento de las leyes locales, si resultan aplicables dentro de su alcance. Está prohibido el acceso a nuestros Sitios desde jurisdicciones en las que el contenido de los Sitios es ilegal o está penalizado.

Al enviar datos a los Sitios o Servicios, usted otorga su consentimiento para su uso y procesamiento en Estados Unidos de acuerdo con lo establecido en los presentes Términos, a los enlaces de las políticas y términos mencionados anteriormente y la [Política de privacidad](#) de Included Health.

Rescisión

Included Health podrá poner fin al uso que usted hace de los Sitios o de cualquiera de nuestras

funciones o Servicios en cualquier momento y por cualquier motivo, sin previo aviso, en caso de conductas que violen los presentes Términos. Cancelaremos el acceso de un usuario a los Sitios y sus funciones o cualquier Servicio si, en las circunstancias que correspondan, se determina que el usuario ha reincidido en la violación de derechos de terceros o de los Términos aplicables. En caso de rescisión, usted deberá destruir todos los Materiales obtenidos de los Sitios y todas las copias existentes. Las disposiciones de los presentes Términos correspondientes a la seguridad de los Sitios, las actividades prohibidas, los derechos de *copyright*, las marcas registradas, la exención de responsabilidad, la limitación de responsabilidad, la compensación y la jurisdicción permanecerán vigentes después de dicha rescisión. Usted acepta que, en caso de cancelación del uso de los Sitios de acuerdo con los presentes Términos, no intentará utilizar los Sitios usando cualquier nombre, real o ficticio, y además acepta que, si usted viola esta restricción tras la rescisión correspondiente, nos eximirá de toda responsabilidad en la que podamos incurrir como consecuencia de ello.

Exención de responsabilidad

Los materiales de los Sitios son proporcionados sin garantías de ningún tipo, ya sean expresas o implícitas. Con el mayor alcance permitido por la legislación aplicable, Included Health rechaza todas las garantías, ya sean expresas o implícitas, que incluyen, a modo no taxativo, las garantías de comerciabilidad y adecuación para un fin particular. No ofrecemos garantías de que las funciones contenidas en los materiales estén libres de interrupciones o errores, que se corrija cualquier defecto o que los Sitios o el servidor que las alojan estén libres de virus o de otros componentes perjudiciales. No emitimos declaración ni garantía alguna respecto del uso o de los resultados del uso de los materiales en los Sitios en cuanto a su corrección, precisión, confiabilidad o cualquier otro aspecto. Las leyes aplicables pueden impedir la exclusión de las garantías implícitas, por lo que es posible que la exclusión anterior no resulte aplicable en su caso.

Limitación de responsabilidad

Dentro del alcance permitido por las leyes aplicables, bajo ninguna circunstancia, lo cual incluye a modo no taxativo la negligencia, Included Health, cualquier Proveedor o su proveedor/empleador/grupo de atención de salud/plan de salud será responsable de cualquier indemnización compensatoria, punitiva, especial o emergente derivada del uso de los Sitios o los Materiales disponibles en ellos o de la imposibilidad de usarlos, ni siquiera si nosotros, cualquier Proveedor o uno de nuestros representantes autorizados fuera advertido acerca de la posibilidad de tales daños. Las leyes aplicables pueden impedir la limitación o exclusión de la responsabilidad o de daños indirectos o emergentes, por lo que es posible que la exclusión anterior no resulte aplicable en su caso.

Compensación

Usted acepta compensar, eximir y defender a Included Health, así como a sus directores, funcionarios, empleados, agentes y contratistas de toda responsabilidad por cualquier demanda, daños, pérdidas, costos (incluidos a modo no taxativo los honorarios razonables de abogados) u otros gastos derivados, ya sea de forma directa o indirecta, de (i) la violación de cualquiera de las disposiciones de los presentes Términos, o (ii) sus actividades en relación con los Sitios.

Restricciones geográficas

Included Health no emite declaración alguna de que todos los productos, servicios y/o materiales descritos en los Sitios, o los Servicios disponibles a través de los Sitios, sean apropiados o estén disponibles en lugares fuera de Estados Unidos o en todos los estados y territorios dentro de Estados Unidos.

Aviso legal

Todos los Proveedores que ofrecen Servicios clínicos autorizados en los Sitios cuentan con

acreditaciones profesionales otorgadas por las agencias o los consejos profesionales de los estados en los que ejercen. Todos los médicos y psicólogos tienen un título superior en medicina o psicología y cuentan con estudios de posgrado. Si desea presentar una queja relacionada con la atención brindada por un Proveedor, contáctese con el consejo profesional del estado en el que haya recibido dicha atención.

Todos los registros clínicos creados como resultado del uso de los Servicios clínicos serán almacenados de forma segura por Included Health en representación de Doctor On Demand Professionals durante un período no inferior al número mínimo de años que las leyes estatales y federales requieren que tales registros sean conservados, que típicamente es de un mínimo de diez años.

Titular y controlador de datos

Todos los Servicios asociados con Included Health son prestados por la siguiente entidad, con la que, por ende, usted tiene una relación contractual:

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

Si tiene preguntas o inquietudes acerca de los presentes Términos, contáctenos a través de los canales de comunicación detallados en la sección “Contáctenos”.

Transacciones con tarjeta de crédito

Included Health no acepta pagos en efectivo, cheques, giros bancarios o reintegros de aseguradoras (excepto los Servicios que pueden implicar una consulta virtual con un médico, tales como Atención primaria virtual, Atención urgente y Salud conductual). Solo se aceptan las principales tarjetas de crédito como medio de pago. Si usted abona con tarjeta de crédito, nos autoriza a emitir una factura y cobrar a la tarjeta de crédito indicada en su orden las tarifas y otros montos estipulados en su orden cuando estos sean montos cobrables. En caso de que su tarjeta de crédito haya expirado o que por otro motivo no podamos cobrar los montos aplicables, se lo notificaremos, tras lo cual deberá proporcionarnos de inmediato el número de una tarjeta de crédito válida. No se procesará su solicitud de servicios a través de nuestros Sitios hasta que hayamos recibido y verificado el pago por la suma total. Si usted es beneficiario de Medicare o Medicaid, esta sección no se aplica a usted; no tiene la obligación de presentar una tarjeta de crédito y no debe suministrar una tarjeta de crédito.

Otras consideraciones

Al optar por visitar los Sitios de Included Health o brindarnos información por cualquier otro medio, usted acepta que cualquier controversia sobre su uso de los Sitios o sobre estos Términos estará regida por la legislación del estado de California y de Estados Unidos. Usted también acepta que todas las demandas que surjan en relación con nuestros Sitios serán radicadas en los tribunales estatales y federales del condado de Santa Clara. Usted también acepta intentar someter a mediación cualquier controversia y a cumplir con todas las limitaciones de responsabilidad aquí contenidas.

En caso de que cualquiera de las disposiciones en los presentes Términos sea considerada ilícita, nula o no exigible por cualquier motivo, dicha disposición no afectará la integridad de los presentes Términos ni afectará la validez y exigibilidad de todas las disposiciones restantes.

Contáctenos

Si tiene preguntas o inquietudes acerca de estos Términos, o bien si quiere denunciar un incumplimiento, 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

- Puede enviarnos un correo electrónico a: support@includedhealth.com.
- Si está registrado/a, puede hacer clic [aquí](#) para ponerse en contacto con el servicio de asistencia o enviar un mensaje a través de la experiencia de “chat” una vez que haya iniciado sesión.
- O también puede llamar a nuestra línea telefónica gratuita de asistencia general al (855) 431-5533.