



Términos y Condiciones

Betterware®



Términos y Condiciones de Uso

Meddi

1. Condiciones Generales

Al utilizar los servicios digitales de MEDDISOFT SAPI DE CV (en adelante 'Meddi'), el usuario reconoce haber leído, entendido y aceptado íntegramente los presentes Términos y Condiciones, las reglas operativas, de propiedad intelectual y de limitación de responsabilidad aquí descritas.

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, uso, licenciamiento y contratación del Ecosistema Digital Integral de Meddi, aplicable tanto a usuarios individuales como a clientes corporativos. Este ecosistema comprende, de manera enunciativa más no limitativa: (i) el uso de la infraestructura tecnológica, software, plataformas web y aplicaciones móviles; (ii) la intermediación, coordinación y, en su caso, prestación directa de servicios médicos, clínicos, de telemedicina, salud digital y bienestar; (iii) la provisión de herramientas digitales y operativas para la gestión de programas de lealtad (gamificación) y el apoyo en el cumplimiento normativo en materia de salud en el trabajo (NOMs aplicables); y (iv) los servicios de asistencia y administración de beneficios complementarios o seguros.

El usuario reconoce y acepta que el Ecosistema Digital de Meddi opera bajo un modelo de atención dual, cuyas responsabilidades se delimitan estrictamente de la siguiente manera:

Intermediario tecnológico: Cuando el usuario solicita, agenda o contrata servicios con médicos especialistas, clínicas, laboratorios, farmacias o cualquier otro proveedor de salud a través de la plataforma, Meddi actúa única y exclusivamente como un intermediario tecnológico. En estos casos, Meddi no es el proveedor directo del servicio de salud, por lo que no asume responsabilidad civil, penal, contractual o extracontractual por la ejecución, calidad, idoneidad, negligencia, mala praxis o resultados de los servicios médicos prestados por dichos terceros. La relación jurídica y de responsabilidad médica recae directa y exclusivamente entre el usuario y el profesional o establecimiento externo.

Prestador de Servicios: Exclusivamente en aquellos servicios de orientación médica virtual, telemedicina, triage digital o programas de salud que sean operados e

impartidos de forma directa por personal de salud contratado, empleado o dirigido internamente por Meddi, Meddi asume la responsabilidad inherente a la prestación del servicio. No obstante, el usuario acepta que dicha responsabilidad se limita a los estándares de atención médica de primer contacto y orientación a distancia, reconociendo que estos servicios no sustituyen en ningún caso la atención médica presencial para situaciones de urgencia o emergencia médica, eximiendo a Meddi de cualquier eventualidad derivada de la omisión del usuario de acudir a una sala de urgencias físicas cuando su cuadro clínico así lo amerite.

Los usuarios son responsables del uso adecuado de su cuenta, de proporcionar información veraz y actualizada, y de cumplir con las obligaciones derivadas del uso de los servicios. Este documento tiene validez legal y constituye un contrato vinculante.

2. Veracidad de la Información

El acceso, configuración y uso continuo de los servicios del Ecosistema Digital Meddi depende estrictamente de la exactitud de los datos personales y clínicos registrados. Dependiendo de la modalidad de suscripción, el usuario y/ o la empresa contratante, según sea el caso, asumen las siguientes responsabilidades.

Usuarios de Suscripción Individual: El usuario se obliga irrevocablemente a proporcionar información verdadera, precisa, actual y completa al momento de su registro y a mantenerla actualizada durante la vigencia de los servicios.

Usuarios de Suscripción Empresarial. Cuando el acceso a la plataforma sea otorgado como un beneficio corporativo, el usuario reconoce que su información inicial (perfil, datos de contacto y adscripción) es suministrada a Meddi directamente por la empresa contratante (“El Cliente”). Si bien el Cliente corporativo asume contractualmente la responsabilidad por la exactitud de la base de datos inicial, es obligación estricta e indelegable del usuario final revisar, verificar, actualizar y complementar dicha información (incluyendo datos de salud y preexistencias) desde su primer ingreso a la plataforma y de forma continua. El usuario se obliga irrevocablemente a proporcionar información verdadera, precisa, actual y completa al momento de su registro y a mantenerla actualizada durante la vigencia de los servicios.

Meddi se reserva el derecho de auditar y verificar dicha información en cualquier momento. El uso de identidades falsas, la suplantación, o la simple alteración, inexactitud o falsedad de los datos proporcionados, facultará a Meddi para suspender o cancelar la cuenta de forma inmediata y de pleno derecho, sin necesidad de probar dolo o

intencionalidad, y sin perjuicio de las acciones legales que pudieran derivarse. La cancelación por este motivo no genera derecho a reembolso alguno.

Asimismo, Meddi queda expresa y totalmente liberada de cualquier responsabilidad civil, médica, penal o extracontractual en caso de que la prestación de un servicio de salud, la validación de una cobertura de seguro, o el envío de una ambulancia sea denegado, retrasado o ejecutado deficientemente como consecuencia directa o indirecta de errores, falsedades u omisiones en la información proporcionada, ya sea por el usuario final o por la empresa contratante.

El usuario retiene en todo momento el derecho irrenunciable de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (Derechos ARCO), así como la revocación del consentimiento sobre sus datos personales. La gestión, requisitos y procedimientos específicos para hacer efectivos estos derechos se regirán estrictamente por lo estipulado en la sección correspondiente de los presentes Términos y Condiciones, el Manual de Cumplimiento de los derechos ARCO, así como el Aviso de Privacidad Integral correspondiente.

Cualquier dato proporcionado por el usuario será tratado conforme a las políticas de seguridad y privacidad y la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

3. Uso de la información

La información y los “Datos” que se recaben a través de la plataforma digital serán tratados conforme a las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad y Política de uso de datos correspondiente, los cuales estarán disponibles y actualizados en todo momento en el sitio web oficial de Meddi.

La información que Meddi requiera del usuario será solicitada en el marco de la gestión de los servicios a través de los canales oficiales de atención de Meddi o de las plataformas web y móvil dispuestas.

Al hacer uso de cualquier servicio de Meddi, el usuario deberá de haber previamente leído y aceptado el Aviso de Privacidad Integral correspondiente.

4. Verificación de la información

El usuario reconoce y acepta que Meddi podrá, en cualquier momento, verificar la exactitud de la información proporcionada para la prestación de los servicios. Esto

puede incluir la comprobación de números telefónicos (fijos o móviles) y direcciones de correo electrónico asociadas al usuario o, en su caso, a un progenitor o tutor legal.

Con el fin de proteger a los demás usuarios, garantizar la integridad de la información del Expediente Médico Digital de cada usuario, y prevenir posibles fraudes o suplantaciones de identidad, el usuario se compromete a proporcionar a Meddi —cuando así se le solicite y por los medios que se le indiquen— las autorizaciones y la documentación necesaria para validar su identidad de forma fehaciente. Esta documentación podrá incluir una copia de su documento nacional de identidad, pasaporte u otra información relevante, ya sea a título personal o en representación de una persona moral. Toda la información recabada será tratada en estricto apego a nuestro Aviso de Privacidad correspondiente.

El usuario comprende y acepta expresamente que, en caso de omisión, negativa o falsedad al proporcionar la información o documentación requerida, Meddi se reserva el derecho de suspender o cancelar de forma inmediata su proceso de registro o su cuenta activa, hasta que la omisión sea subsanada. Durante dicho periodo de suspensión, el usuario no podrá acceder a los Servicios, consultas, ni al contenido general de Meddi, sin que esto genere una responsabilidad alguna para Meddi ni derecho a reembolso, bonificación o reclamación por parte del usuario.

5. Responsabilidad Jurídica de Proveedores

Salvo por aquellos casos en los que Meddi preste servicios de salud de forma directa, Meddi actúa única y exclusivamente como proveedor de infraestructura tecnológica y administrador de un ecosistema digital de salud. Meddi no es un prestador de servicios de salud, no es una institución médica, ni opera como clínica o farmacia. La relación jurídica, clínica y ética derivada de la atención a la salud se establece de forma directa, personal y exclusiva entre el usuario y los profesionales o establecimientos de salud correspondientes.

Los profesionales que prestan servicios a través de la plataforma lo hacen de manera estrictamente independiente. El usuario reconoce y acepta expresamente que cualquier herramienta de automatización, funcionalidad del expediente clínico, sugerencia o Inteligencia Artificial (IA) contenida en la plataforma son auxiliares de apoyo tecnológico y administrativo. En ningún caso constituyen recomendaciones médicas vinculantes, por

lo que el diagnóstico final, el tratamiento y la emisión de recetas médicas recaen exclusiva e indelegablemente en el criterio clínico del profesional de la salud tratante.

En consecuencia, Meddi no asume responsabilidad alguna, ya sea contractual, extracontractual, civil, penal o administrativa, por la calidad, idoneidad, negligencia mala praxis, cumplimiento legal o los resultados de los servicios médicos, consultas, diagnósticos o medicamentos prescritos. Los usuarios reconocen expresamente que cualquier controversia, reclamo, exigencia de indemnización o responsabilidad derivada de una atención médica, deberá dirigirse única y directamente contra el profesional o proveedor responsable, liberando a Meddi, sus accionistas y colaboradores, de cualquier reclamación, litigio o contingencia.

6. Derechos y responsabilidades de los usuarios

6.1 Derechos de los usuarios. Como usuario de los servicios de Meddi, el contratante tiene los siguientes derechos:

- **Derecho a la privacidad y dignidad**
Ser tratado en todo momento con respeto, confidencialidad y dignidad, reconociendo su valor como persona.
- **Atención oportuna y profesional**
Recibir atención de manera puntual, cortés y responsable, por parte de personal capacitado y profesional.
- **Confidencialidad de la información**
Tener la garantía de que su información personal, médica y de salud será protegida con el máximo nivel de confidencialidad y conforme a la normativa aplicable.
- **Seguridad durante la atención**
Recibir atención en condiciones que garanticen su seguridad física y emocional, así como la de sus acompañantes y pertenencias.
- **Información clara sobre servicios y responsabilidades**
Acceder a información precisa, clara y comprensible sobre los servicios incluidos en su plan de salud, así como cualquier exclusión, limitación o cargo adicional.
- **Conocer al personal de salud que provee el servicio**
Tener acceso a la identidad, funciones y nivel de formación del personal de salud involucrado en su atención.

- **Acceso a información médica completa y comprensible**

Ser informado por su médico tratante acerca de su diagnóstico, pronóstico, procedimientos sugeridos, riesgos, beneficios y alternativas disponibles.

- **Consentimiento informado**

Recibir la información necesaria para tomar decisiones libres, voluntarias e informadas sobre cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico al que se le proponga someterse.

- **Derecho a rechazar tratamientos**

Rechazar total o parcialmente cualquier tratamiento médico, tras haber sido debidamente informado por su médico tratante sobre las consecuencias de dicha decisión.

- **Solicitar una segunda opinión médica**

Solicitar la valoración de otro profesional de la salud, de acuerdo con las condiciones del plan contratado.

- **Participar activamente en decisiones de tratamiento**

Expresar dudas, inquietudes u objeciones sobre el tratamiento propuesto, y participar activamente en la toma de decisiones sobre su atención médica.

- **Acceso a proveedores y alternativas de atención**

Acceder a opciones de prestadores de servicios de salud que se encuentren activos y afiliados a la Red Meddi. La disponibilidad, cantidad y especialidad de proveedores están sujetas a la cobertura geográfica y la capacidad operativa de la red en su localidad al momento de solicitar el servicio.

- **Presentar quejas y recibir respuesta oportuna**

Expresar sugerencias, quejas o inconformidades respecto a los servicios prestados por Meddi y recibir una respuesta clara, oportuna y adecuada.

6.2 Responsabilidades de los Usuarios. De igual forma, Meddi exhorta al usuario de los servicios a ser corresponsable en el correcto uso de los mismos a través del cumplimiento de los siguientes lineamientos:

- Comprensión de los beneficios contratados: leer, entender y familiarizarse con los términos, beneficios, exclusiones y condiciones de su suscripción al programa de salud.
- Utilizar correctamente los servicios y beneficios incluidos en su suscripción, conforme a las políticas y lineamientos establecidos por Meddi.

- Presentar su Identificación oficial vigente digital y/o física al momento de acceder a cualquier servicio de salud dentro de la Red de Proveedores, siempre que así sea requerido para garantizar la atención.
- Consultar información, con médicos debidamente certificados respecto a cualquier intervención, tratamiento o decisión que pueda afectar en su salud.
- Asistir puntualmente a las citas programadas y cumplir con las obligaciones de pago conforme a los términos de su suscripción.
- Notificar a Meddi con al menos 24 horas de anticipación cualquier cancelación o reprogramación de servicios agendados. La omisión de este aviso podrá generar el cargo correspondiente al servicio sin posibilidad de reembolso.
- Cubrir de manera oportuna todos los cargos derivados de su suscripción, así como aquellos correspondientes a servicios no cubiertos, improcedentes o excluidos por preexistencias.
- Seguir las indicaciones del médico tratante y ser consciente de las posibles consecuencias derivadas del rechazo total o parcial de los tratamientos sugeridos.
- Brindar de forma completa, precisa y honesta la información médica y personal requerida por los proveedores de salud durante su atención.
- Estar informado sobre los medicamentos que consume, sus indicaciones, propósito y forma correcta de administración. Así como informar de contraindicaciones, alergias o cualquier situación que pueda afectar la consecución de los tratamientos médicos sugeridos de manera oportuna al médico tratante.
- Informar oportunamente a los profesionales de la salud o a Meddi sobre cualquier cambio relevante en su estado de salud.
- Comunicar cualquier duda, inquietud, sugerencia o queja de forma respetuosa y constructiva a través de los canales oficiales de Meddi o ante los proveedores correspondientes.
- Realizar en tiempo y forma el pago correspondiente a su suscripción, conforme al plan contratado.
 - En el caso de suscripción bajo la modalidad de **Salud Empresarial**, el usuario reconoce que el costo de la licencia base es cubierto por la empresa contratante; no obstante, el usuario asume la obligación directa, absoluta e intransferible de cubrir de manera oportuna y por los medios de pago autorizados por Meddi, cualquier copago, tarifa preferencial, cuota de recuperación, o costo por servicios adicionales (tales como consultas de

especialidad, estudios de laboratorio medicamentos o asistencias) que excedan los límites establecidos, no estén amparados al cien por ciento, o se encuentren excluidos del plan de beneficios patrocinado por su empleador.

- Solicitar los servicios incluidos en su suscripción exclusivamente a través de los canales oficiales autorizados por Meddi.
- Hacer uso personal de sus servicios y de la cuenta de acceso proporcionada por Meddi para solicitarlos. La cuenta de acceso a los servicios es personal e intransferible. El Usuario es el único y absoluto responsable del uso de su cuenta, así como de toda la información que introduzca o gestione a través de la misma.
- Proporcionar documentos solicitados por Meddi para la correcta gestión de los servicios con proveedores. En algunos casos Meddi podría requerir documentos como: Identificación oficial vigente, comprobante de domicilio, Constancia de Situación fiscal, CURP y Acta de nacimiento.
- Informar a Meddi, a la brevedad posible y a través de los canales oficiales disponibles, sobre cualquier uso no autorizado de su nombre de usuario, contraseña u otra información relacionada con su cuenta, así como sobre cualquier posible incidente de seguridad que pudiera comprometer los servicios o afectar su funcionamiento.

6.3 Uso Correcto y Protección del Ecosistema. Meddi se reserva el derecho absoluto de admisión y permanencia dentro de su **Ecosistema Digital**. El Usuario acepta que Meddi podrá, a su entera discreción y sin necesidad de declaración judicial previa, suspender o rescindir de forma definitiva el acceso a los **Servicios** en los siguientes supuestos:

6.3.1 Mal trato.

- Queda estrictamente prohibida cualquier conducta abusiva, hostigamiento, insultos, lenguaje discriminatorio o amenazas dirigidas hacia el personal médico, operativo, administrativo o al **Equipo Interno de Cumplimiento Normativo (NOMs)** de Meddi. La protección de nuestros colaboradores es un pilar innegociable del servicio.

6.3.2 Obstrucción y Mala Fe

- Se considera incumplimiento grave (i) la simulación de condiciones de salud para obtener beneficios indebidos; (ii) la manipulación de información técnica; y (iii)

cualquier acto u omisión que impida dolosamente la prestación de los Servicios o las funciones de consultoría de Meddi.

6.3.3 Blindaje de IA y Propiedad Intelectual

- El Usuario tiene prohibido utilizar cualquier contenido, respuesta o interacción generada en la plataforma para **entrenar algoritmos de Inteligencia Artificial**, desarrollar modelos de aprendizaje automático o crear productos derivados tecnológicos ajenos a Meddi.

6.3.4 Baja Definitiva y Prohibición de Reingreso

- La rescisión bajo esta cláusula implica la **cancelación inmediata e irrevocable de la membresía del usuario que incurra en la falta**. El Usuario reconoce que esta sanción conlleva la **prohibición absoluta y permanente** de reingresar al Ecosistema Digital de Meddi, ya sea mediante la creación de nuevas cuentas, el uso de identidades alternativas o bajo cualquier otra modalidad. Meddi se reserva el derecho de utilizar mecanismos de identificación tecnológica para impedir el reingreso de usuarios sancionados.

7. Sobre los servicios

7.1 Condiciones generales sobre el uso de los servicios y suscripción

- Vigencia del servicio y temporalidad: La vigencia de los servicios y beneficios estará estrictamente sujeta al tipo de plan, suscripción o modalidad contratada. Para suscripciones individuales, la vigencia general será de 1 (un) año a partir de la fecha de expedición o activación. No obstante, tratándose de usuarios bajo la modalidad de Suscripción Empresarial, el usuario reconoce y acepta que la vigencia de su acceso estará absoluta e invariablemente subordinada a la duración del contrato, programa piloto o periodo de prueba temporal celebrado entre Meddi y la empresa contratante. Meddi suspenderá o cancelará el acceso a los servicios de manera inmediata al concluir dicho periodo, o en caso de incumplimiento contractual, sin responsabilidad alguna para Meddi y sin que ello genere derecho a prórroga, reembolso o reclamación por parte del usuario.

- Acceso a los servicios: una vez completado el proceso de registro, el usuario podrá hacer uso inmediato de los beneficios incluidos, salvo aquellos que estén sujetos a un periodo de espera específico conforme a sus condiciones particulares. Para hacer uso de los servicios, el usuario deberá proporcionar los datos solicitados por Meddi a través de sus plataformas web y móvil.
- El acceso a los servicios relacionados con coberturas para imprevistos y seguros es gestionado por aliados estratégicos de Meddi. La utilización de estos servicios estará sujeta a los términos y condiciones generales definidos por cada proveedor.
- El uso de los servicios relacionados con coberturas para imprevistos y seguros está condicionado a la disponibilidad y capacidad operativa de los proveedores en el momento en que se realice la solicitud.
- Las políticas, los Términos y Condiciones, así como los alcances de los servicios y beneficios incluidos en la suscripción, podrán ser modificados, actualizados o sustituidos por Meddi o sus aliados estratégicos en cualquier momento. Meddi notificará al usuario sobre dichas modificaciones a través de sus canales oficiales (correo electrónico, notificaciones push o avisos visibles dentro de la plataforma) con una anticipación razonable a su entrada en vigor.
- Mecanismos de aceptación:
 - El uso continuo de la plataforma, aplicación o los servicios por parte del usuario, posterior a la fecha de notificación de las modificaciones, constituirá su aceptación tácita a los nuevos términos, exclusivamente en lo que respecta a condiciones de uso, licenciamiento y operación tecnológica.
 - Cualquier modificación a las políticas de Meddi que implique un cambio en las finalidades, transferencias o el tratamiento de los Datos Personales Sensibles del usuario, requerirá invariablemente de su consentimiento expreso. En estos casos, Meddi implementará mecanismos digitales de autenticación (tales como casillas de verificación electrónica o firma digital al iniciar sesión) para que el usuario manifieste su voluntad de manera inequívoca.
 - En caso de que el usuario no esté de acuerdo con las modificaciones planteadas, su único recurso será suspender el uso de los servicios y solicitar la cancelación de su cuenta, sin que esto genere responsabilidad para Meddi ni derecho a reembolso, bonificación o compensación alguna a favor del usuario.

- Para acceder a los servicios o canjear beneficios, el usuario deberá identificarse previamente mediante la presentación de su aplicación móvil, junto con una identificación oficial vigente y cualquier otro documento requerido según lo indicado en la guía de uso correspondiente a cada beneficio.
- Para renovar o cancelar los servicios de Meddi, el usuario deberá comunicarse a los canales de atención oficial dispuestos por Meddi para realizar la solicitud, siempre que se trate de una membresía adquirida por el usuario.
- La suscripción tendrá un número limitado de beneficios, que se compartirán con el usuario en todo momento, en caso de requerir servicios o coberturas adicionales, el usuario deberá pagarlas a Meddi a través de las plataformas web y móvil disponibles.
- En sus plataformas digitales, Meddi podrá incluir contenidos publicitarios relacionados con productos o servicios propios o de terceros. Al interactuar con dicha publicidad, el usuario podrá ser redirigido a sitios web externos pertenecientes a los proveedores de esos productos o servicios. El uso e interacción en estas plataformas de terceros estará regido por sus propios términos y condiciones, por lo que Meddi no asume responsabilidad alguna por la información, transacciones, funcionalidades o interacciones que el usuario lleve a cabo fuera del entorno de Meddi. Asimismo, Meddi se reserva exclusivamente el derecho de determinar los espacios, formatos y contenidos del material publicitario que se muestre en sus plataformas.

7.2 Tipos de suscripción

7.2.1 Suscripción Individual

La suscripción individual de Meddi puede adquirirse y consultarse a través del sitio web oficial. Esta suscripción está destinada exclusivamente a usuarios que buscan dar continuidad a su servicio luego de haber finalizado su adhesión a un plan empresarial, por motivos ajenos a su voluntad que les impiden el acceso continuo a dicho plan.

Meddi se reserva el derecho de validar el cumplimiento de la condición antes mencionada como requisito indispensable para la provisión de este servicio.

La Membresía Individual de Meddi brinda acceso a los siguientes beneficios:

- Consultas a Precio Preferencial: Visualización del directorio de médicos, gestión de agenda y pago de citas médicas con tarifa preferencial directamente en la aplicación móvil.
- Planes de Salud: Acceso a planes personalizados diseñados para la consolidación de hábitos saludables.
- Asistencia Médica: Uso de la función de asistencia médica en línea.
- Beneficios Exclusivos: Acceso a beneficios especiales, promociones y descuentos en diversos servicios de salud.

7.2.2 Suscripción Empresarial

Las empresas interesadas en adquirir suscripciones para sus colaboradores tienen dos opciones principales para gestionar su servicio:

- Adquisición Directa: Escoger un plan de servicios predefinido a través del sitio web oficial de Meddi.
- Atención Personalizada: Solicitar atención especializada para validar las características detalladas de los servicios y obtener una propuesta personalizada que se ajuste a las necesidades específicas de la organización.

7.3 Beneficios, Servicios y Tecnologías

Los servicios descritos en la presente sección tienen un carácter informativo y referencial, representando el catálogo general de soluciones que Meddi puede poner a disposición de las empresas contratantes y sus usuarios. El usuario reconoce y acepta expresamente que el acceso efectivo a cada beneficio dependerá única y exclusivamente de las características, límites, exclusiones y condiciones específicas del plan o suscripción contratada. Por tanto, la descripción de los servicios en estos Términos y Condiciones, no garantiza disponibilidad universal para todos los usuarios.

Meddi informa a sus usuarios que algunos servicios, asistencias o coberturas para imprevistos se encuentran respaldados y son ejecutados de manera directa por aseguradoras, asistenciadoras u otras empresas aliadas independientes. En estos supuestos, Meddi actúa única y exclusivamente como un intermediario tecnológico para la visualización o enlace del beneficio.

En consecuencia, el cumplimiento de la normatividad aplicable —incluyendo de manera enunciativa más no limitativa, lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el debido registro de la Documentación Contractual, la Nota Técnica y la vigencia operativa ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)— es responsabilidad absoluta, exclusiva e indelegable de la entidad aseguradora o proveedora correspondiente. Cualquier información referente a dicho cumplimiento normativo es declarada y proporcionada por la empresa aliada. El usuario acepta que cualquier reclamación, controversia o exigencia derivada de la ejecución, alcances o negativa de las coberturas de seguro o asistencias, deberá dirigirse directamente contra el proveedor responsable, liberando a Meddi de cualquier responsabilidad contractual, extracontractual o regulatoria al respecto

7.3.1 Tecnología y plataformas (Ecosistema de salud digital)

Meddi, cuenta con un ecosistema de salud digital integrado y conformado por plataformas web y aplicación móvil. Cada plataforma tiene un alcance, usuarios e información disponible que facilita la conexión entre las partes y que se pone a disposición de los usuarios en función del plan contratado y de las características del perfil que debe acceder a la información contenida en ella. El usuario reconoce que la plataforma se proporciona bajo el principio de “mejores esfuerzos”, pudiendo estar sujeta a interrupciones operativas, actualizaciones o fallas de terceros ajenos a Meddi.

Aplicación móvil

La aplicación móvil “Meddi” se encuentra disponible para los usuarios finales desde las tiendas de sistemas operativos móviles iOS y Android. En la aplicación móvil, los usuarios pueden solicitar el uso de los beneficios y registrar información para facilitar su atención por parte de los profesionales de la salud independientes, así como recibir información personalizada por parte del equipo Meddi respecto del uso de la app. El acceso a la aplicación móvil es posible con la contratación de la suscripción Meddi para usuarios individuales o para empresas. La descarga y acceso a la aplicación otorga al usuario única y exclusivamente una licencia de uso personal, intransferible y revocable, estrictamente sujeta al cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

Plataforma para empresas

Meddi ofrece a las empresas contratantes una plataforma web integral que permite gestionar las membresías de sus colaboradores. A través de esta plataforma, es posible realizar actualizaciones de las membresías, consultar datos anonimizados sobre la usabilidad del servicio, los niveles de atención, así como la satisfacción de los usuarios finales con los beneficios incluidos en su plan.

La plataforma incorpora diversas herramientas diseñadas para facilitar y coadyuvar en las gestiones del empleador respecto a las Normativas Oficiales Mexicanas (NOMs) en materia laboral. Esto permite al personal administrativo del contratante almacenar información, gestionar la aplicación de cuestionarios y obtener reportes anonimizados.

Expediente Clínico Electrónico.

Meddi pone a disposición de los prestadores de servicios de salud una plataforma web desarrollada con el propósito de funcionar como un Expediente Clínico Electrónico, destinada a facilitar la gestión de la práctica médica de dichos profesionales.

El acceso y uso de la plataforma están estrictamente limitados a los prestadores de servicios de salud debidamente registrados, quienes brindan atención a los pacientes o usuarios finales que solicitan servicios médicos a través de la aplicación móvil de Meddi.

El usuario reconoce y acepta que los profesionales de la salud que le brinden atención utilizarán esta plataforma tecnológica como herramienta de apoyo para la administración de sus consultas, el almacenamiento de su historial clínico y la emisión de recetas u órdenes de estudio.

La plataforma ofrece, entre otras, las siguientes funcionalidades para la gestión de la práctica médica:

- Administración de consultas médicas, tanto presenciales como en línea.
- Registro, almacenamiento y visualización de la información clínica de los pacientes.
- Emisión y envío de recetas digitales y órdenes de estudio.
- Registro de la consulta externa.
- Visualización y análisis de métricas e indicadores de atención.

Salvo por aquellos casos en los que Meddi preste servicios de salud de forma directa, el usuario entiende que Meddi actúa única y exclusivamente como proveedor de infraestructura tecnológica.

El acceso y uso de esta plataforma por parte de los médicos está estrictamente regulado por normativas vigentes en materia de confidencialidad médica y por Términos y Condiciones independientes y específicos para profesionales de la salud, los cuales son aceptados por dichos prestadores de manera separada al presente instrumento.

7.3.2 Cuestionario de salud inicial

El Cuestionario de Salud Inicial es un formulario que el usuario debe completar para que Meddi pueda ofrecer un servicio personalizado a través de sus proveedores y prestadores de servicios de salud aliados independientes.

Este formulario tiene como objetivo recabar información relevante sobre los hábitos de salud del usuario, antecedentes personales patológicos y no patológicos, hereditarios y, en el caso de las usuarias que se identifiquen con el sexo femenino, antecedentes gineco-obstétricos. El usuario se obliga a proporcionar información veraz, completa y exacta, asumiendo total y absoluta responsabilidad sobre cualquier omisión, falsedad o error en los datos ingresados. El usuario libera expresamente a Meddi y a los profesionales de la salud de cualquier responsabilidad civil, penal o administrativa ante complicaciones médicas o diagnósticos erróneos derivados de la inexactitud de su información.

Meddi informa a sus usuarios que el registro de esta información es esencial para la creación de su expediente clínico, el cual estará disponible para los proveedores de servicios de salud en el momento en que se solicite atención médica. Toda la información catalogada como sensible será tratada bajo los más estrictos estándares de seguridad, en estricto apego a la LFPDPPP y el Aviso de Privacidad correspondiente.

En caso de que el usuario no disponga de un dispositivo móvil para completar el cuestionario, podrá comunicarse a través de los canales oficiales de atención de Meddi, donde se le proporcionarán alternativas para completar el registro.

Asimismo, en algunos servicios médicos específicos (no urgentes), Meddi podrá requerir que esta información sea registrada con antelación como condición necesaria para la prestación del beneficio.

7.3.3 Indicador de bienestar

El Indicador de Bienestar de Meddi es una herramienta de orientación, diseñada para fomentar la concientización, el autocuidado y la adopción de hábitos saludables entre los usuarios. Mediante el cruce de datos proporcionados, la herramienta identifica factores que pueden interferir con la adopción de hábitos saludables.

Mediante un algoritmo basado en fuentes bibliográficas reconocidas en materia de salud, la herramienta identifica oportunamente posibles factores que pueden interferir con la adopción de hábitos saludables. Al considerar también los antecedentes médicos del usuario, permite detectar combinaciones que podrían representar áreas de oportunidad para su bienestar.

El Indicador de Bienestar no es un dispositivo médico, no emite diagnósticos, no previene enfermedades, no evalúa el estado clínico del usuario y no sustituye bajo ninguna circunstancia la consulta, valoración o criterio de un profesional de la salud.

El resultado de esta evaluación es visible en la aplicación móvil, lo que permite al usuario tomar decisiones proactivas para mejorar su bienestar integral.

Meddi no asume responsabilidad alguna por las decisiones que el usuario tome basándose en este indicador, ni por la omisión del usuario de buscar atención médica profesional oportuna ante cualquier síntoma, padecimiento o malestar.

7.3.4 Plan personalizado de salud

A partir de las respuestas proporcionadas en el Cuestionario de Salud Inicial y de las áreas de oportunidad identificadas en el Indicador de Bienestar, el usuario podrá obtener un Plan de Salud Personalizado, de carácter estrictamente orientativo, enfocado en fomentar la adopción de hábitos saludables que funcionen como factores de protección y prevención de enfermedades.

Retos de salud

El Plan de Salud está conformado por un conjunto de retos y actividades de carácter mensual, los cuales pueden incluir, entre otros, consultas médicas, estudios clínicos, registros de hábitos, difusión de información relevante en materia de salud, así como acciones orientadas a la concientización y la promoción de buenas prácticas para el bienestar integral.

La creación, diseño y asignación de las actividades corresponden al equipo médico de Meddi, con base en las necesidades identificadas a través del cuestionario de salud inicial y en los algoritmos propios desarrollados en la plataforma, cuyo objetivo es asignar actividades que contribuyan a fortalecer los factores de protección y prevenir enfermedades crónicas.

En ningún caso se considerará que las actividades sugeridas constituyen una prescripción médica, un tratamiento infalible o una garantía de prevención de enfermedades. El usuario reconoce que su estado de salud depende de múltiples factores genéticos y ambientales ajenos a Meddi.

Desafíos de salud

En el caso de membresías empresariales, Meddi podrá habilitar las herramientas tecnológicas para que la empresa contratante diseñe y promueva actividades específicas orientadas a fortalecer la cultura organizacional, los valores corporativos y el bienestar integral de sus colaboradores. Estas actividades serán identificables para los usuarios bajo el nombre de “Desafíos de Salud”.

El uso del beneficio como se describe en estos Términos y condiciones es posible desde la aplicación móvil de Meddi.

Toda actividad, reto o dinámica física configurada bajo el esquema de “Desafíos de salud”, es responsabilidad única, absoluta y exclusiva de la empresa contratante que lo solicita y promueve. El usuario reconoce que Meddi actúa exclusivamente como el soporte tecnológico para la visualización y seguimiento de dichos desafíos, deslindándose expresamente de cualquier responsabilidad civil, laboral, médica o extracontractual derivada de lesiones, accidentes, o contingencias de salud que el usuario pudiera sufrir antes, durante o después de la ejecución de dichas actividades.

En caso de que el usuario presente alguna incidencia técnica, inconformidad o requiera información operativa sobre el plan de salud, Meddi pone a disposición el canal de atención oficial con el siguiente nivel y garantía de servicio:

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Plan personalizado de salud	96-100%	24/7	- Aplicación móvil	1 min	10 min

7.3.6 Estudio de salud preventivo y acompañamiento médico virtual.

Como parte de sus servicios, Meddi facilita la vinculación a los usuarios finales y a las empresas contratantes con laboratorios independientes para la realización de estudios, con fines preventivos y de diagnóstico. Estos estudios pueden estar integrados dentro del plan personalizado de salud, con el objetivo de fomentar la prevención y proporcionar información clínica relevante que permita diseñar estrategias de salud efectivas y personalizadas.

Los tipos de estudio contemplados en este beneficio pueden variar según el plan de beneficios contratado, e incluyen, de manera enunciativa pero no limitativa, los siguientes:

- Química sanguínea de 6 elementos
- Mastografía o antígeno prostático (según corresponda por edad y sexo)

Asimismo, Meddi brinda a las empresas contratantes la opción de proponer estudios adicionales que contribuyan a la prevención o a la detección temprana de enfermedades, los cuales podrán ser incorporados al plan, previa validación médica y técnica.

La realización del estudio podrá ser indicada al usuario como parte del seguimiento de una consulta médica o bien como componente de su plan personalizado de salud. En el caso de usuarios bajo una membresía empresarial, la aplicación del estudio podrá

llevarse a cabo en el contexto de campañas de salud organizadas por la empresa o como resultado de un seguimiento colectivo.

El Usuario reconoce que Meddi actúa de forma exclusiva como proveedor de infraestructura tecnológica. Meddi no opera como laboratorio clínico, no procesa muestras, no emite diagnósticos y queda liberada de toda responsabilidad civil, penal o administrativa de la exactitud, interpretación o resultados de los estudios realizados por los terceros independientes.

Sobre las campañas de salud para empresas

En caso de que el estudio preventivo se lleve a cabo en el marco de una campaña de salud organizada por la empresa, los gastos administrativos relacionados con la prestación del servicio de recolección de muestras en sitio deberán ser asumidos por la empresa contratante. La aplicación de estos cargos estará sujeta a las condiciones contractuales previamente acordadas entre Meddi y la empresa.

La realización de campañas empresariales estará sujeta al esquema de pago acordado con el contratante. Si el pago de la membresía es parcial, el número máximo de estudios mensuales se limitará al 8.3% del total de empleados.

El Usuario reconoce que el acceso, cupo y disponibilidad de los estudios dentro de esta campaña dependen directamente de los lineamientos y coberturas dictados por su empleador, liberando a Meddi de cualquier reclamación por falta de disponibilidad o restricciones de acceso.

Solicitud del estudio preventivo

Los usuarios podrán solicitar el estudio preventivo a través de la aplicación móvil de Meddi. En caso de no contar con un dispositivo móvil, Meddi pone a disposición de los usuarios su canal oficial de atención para realizar la solicitud.

Una vez recibida, la solicitud será canalizada con un prestador de servicios de salud independiente, quien será responsable de su evaluación y autorización.

Asignación de folio de estudio y canje

Una vez solicitado el estudio, Meddi facilitará al usuario, a través de su aplicación móvil o canales oficiales de comunicación, un folio o mecanismo de validación digital para su canje en laboratorios independientes afiliados, junto con las instrucciones necesarias para realizarlo.

Las condiciones y especificaciones del canje estarán estrictamente sujetas al plan de beneficios contratado por el usuario o la empresa.

Asimismo, Meddi informa a sus usuarios que el folio de autorización o mecanismo de validación digital cuenta con una vigencia improrrogable de 30 (treinta) días naturales, contados a partir de su emisión, para que el usuario se presente en el laboratorio independiente indicado. Transcurrido dicho plazo sin que el usuario haya acudido a realizarse el estudio, el folio caducará y perderá toda validez operativa de forma automática. En consecuencia, la solicitud será cancelada en el sistema, y cualquier requerimiento posterior deberá ser tramitado como una nueva solicitud, sujeta nuevamente a la disponibilidad y límites de la membresía.

La asignación de folio para la realización del estudio responde a los siguientes niveles de servicio:

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Estudio preventivo y acompañamiento médico virtual	96-100%		- Aplicación móvil - Línea Telefónica	xx	96 horas

Resultados y seguimiento

Meddi podrá acceder directamente a los resultados de los estudios realizados al usuario, siempre que la modalidad de asignación del estudio y el mecanismo de canje lo permitan. En estos casos, los resultados se integrarán automáticamente al expediente clínico del usuario, con el fin de facilitar el seguimiento continuo y una atención médica proactiva.

En caso de que Meddi no pueda acceder a los resultados de los estudios, será responsabilidad exclusiva del usuario cargarlos a través de la aplicación móvil de Meddi para su integración al expediente.

La obtención de los resultados permitirá a Meddi generar acciones proactivas como la sugerencia de una consulta de seguimiento para interpretar los estudios y emitir recomendaciones. Asimismo, el usuario podrá solicitar esta asesoría directamente desde la aplicación móvil o a través de los canales oficiales de atención de Meddi.

La asesoría orientada a la interpretación de estudios médicos y recomendaciones derivadas, opera con los niveles de servicios establecidos en el beneficio de asesorías médicas.

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Asesoría por video consulta	96-100%	24/7	- Aplicación Móvil -Línea Telefónica	5 minutos	15 minutos

Protección de datos personales y confidencialidad de resultados

Meddi implementa estrictas medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas, en estricto apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y la normativa aplicable, orientadas a proteger la información recabada, generada o almacenada como parte de sus servicios, incluyendo los resultados de estudios clínicos.

Los resultados de los estudios integrados al expediente clínico del usuario serán clasificados y tratados estrictamente como datos personales sensibles. El acceso a dicha información estará restringido única y exclusivamente al equipo médico de Meddi y/o a los profesionales de la salud independientes de la Red Meddi a los que por motivo de la prestación de servicios médicos sea derivado, siempre limitando dicho acceso a fines médicos, preventivos, de diagnóstico o seguimiento clínico.

Meddi no transferirá, venderá ni compartirá los resultados de estudios clínicos ni cualquier otro dato de salud del usuario con terceros ajenos a la prestación de servicio sin su consentimiento previo, expreso e informado, salvo en los casos y excepciones expresamente previstos por la legislación vigente o cuando sean requeridos por autoridades competentes de manera fundada y motivada.

El usuario, en su carácter de titular de los datos, podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición, así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, para ello, deberá presentar su solicitud a través de los mecanismos establecidos en el Aviso de Privacidad disponible en la aplicación móvil y en el sitio web oficial de Meddi, de conformidad con la LFPDPPP.

7.3.8 Historia clínica electrónica interoperable (versión paciente)

Meddi proporciona a sus usuarios finales el acceso a una herramienta de historia clínica electrónica a través de su aplicación móvil. Dependiendo del plan de beneficios contratado, el usuario podrá visualizar, agregar y compartir su información médica registrada dentro del ecosistema de Meddi.

Esta funcionalidad permite al usuario:

- **Portabilidad:** transportar su historial médico entre distintos prestadores de servicios de salud, siempre que otorgue su autorización para este fin.
- **Acceso:** consultar de forma segura y sencilla su expediente clínico, incluyendo diagnósticos, tratamientos, medicamentos, resultados de laboratorio e historial de consultas, sujeto a la disponibilidad tecnológica de la plataforma.
- **Compartir:** Controlar voluntariamente con quién desea compartir su información médica, permitiendo el acceso únicamente a los profesionales de salud de su elección.
- **Protección:** Contar con la seguridad y confidencialidad de sus datos, respaldados por estándares internacionales como ISO 27001 y 9001 así como el estándar nacional mexicano NOM-024-SSA3-2012, orientadas a proteger la confidencialidad, integridad e interoperabilidad de los expedientes clínicos electrónicos.

El usuario reconoce que la captura adicional de datos en su historial es de su entera responsabilidad, obligándose a ingresar información veraz. Asimismo la decisión de compartir dicha información con otros prestadores de servicios de salud recae en su arbitrio exclusivo. En consecuencia, Meddi no asume ninguna responsabilidad por el uso que el usuario haga de su información, ni por el tratamiento que realicen los terceros a quienes el usuario haya autorizado el acceso a sus datos.

Autorización para el uso de la Historia Clínica Electrónica

Al solicitar y agendar cualquier servicio dentro del ecosistema de salud digital de Meddi, el usuario otorga su consentimiento expreso, digital e informado para habilitar el acceso y uso de su Historia Clínica Electrónica por parte de los prestadores de servicios de salud involucrados. Dicho acceso se habilitará en la medida estrictamente necesaria para la adecuada prestación del servicio, incluyendo diagnóstico, tratamiento y seguimiento médico.

El usuario reconoce que la negativa a compartir esta información, o la falsedad de la misma, podría limitar o imposibilitar la correcta prestación de los servicios de salud. Si bien, el titular cuenta con el derecho irrenunciable de revocar la autorización de acceso en cualquier momento a través de los mecanismos establecidos en el Aviso de Privacidad y la Política de Tratamiento de Datos Personales. El usuario libera absoluta y

expresamente a Meddi y a los profesionales de la salud tratantes de cualquier responsabilidad civil, penal o administrativa ante negligencias, omisiones diagnósticas, interacciones medicamentosas o complicaciones de salud que deriven directa o indirectamente de la restricción, bloqueo o revocación del acceso a su historial clínico electrónico.

Sobre el cumplimiento de los derechos ARCO

Meddi reconoce y garantiza a sus usuarios el ejercicio irrenunciable de sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) respecto de los datos personales y sensibles que conforman su historial de salud, conforme a lo estipulado en el Manual de Cumplimiento para el Ejercicio de los Derechos ARCO.

7.3.9 Descuento en vacunas

Este beneficio está disponible a través de la aplicación móvil de Meddi, para los usuarios que cuenten con el servicio en su membresía individual o empresarial.

El servicio, contempla el acceso a descuentos en vacunas, así como la posibilidad de obtener información orientativa sobre las vacunas que puedan corresponderle según edad y sexo biológico.

El usuario reconoce que la información sobre esquemas de vacunación proporcionada en la plataforma tiene un fin estrictamente informativo y preventivo, y no sustituye la valoración, indicación o prescripción de un médico tratante. La administración y suministro físico de los biológicos será ejecutada única y exclusivamente por establecimientos y profesionales de la salud independientes. Meddi actúa como enlace tecnológico, por lo que no asume responsabilidad alguna por reacciones adversas, contraindicaciones, eficacia de los biológicos o mala praxis derivada de la aplicación del servicio,

En caso de no contar con un dispositivo móvil, el usuario podrá realizar la solicitud del servicio a través de los canales oficiales de atención de Meddi.

Cuando el beneficio sea aplicable, Meddi proporcionará al usuario la información necesaria para canjear el descuento correspondiente, que parte de un 15% sobre el precio de lista. El porcentaje final del descuento puede variar según la ubicación geográfica del usuario y la disponibilidad del servicio en su localidad.

Este servicio opera con los siguientes niveles de atención:

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Descuentos en Vacunas	96-100%	L-S de 8 a 18 hrs.	- Correo Electrónico - Línea Telefónica - Mensajería Instantánea - Aplicación Móvil	24 horas	72 horas

7.3.10 Promociones y descuentos

El beneficio de promociones exclusivas permite a los usuarios finales acceder a una amplia variedad de servicios con descuentos preferenciales. Este beneficio está disponible tanto para usuarios con membresía individual como empresarial.

Para la prestación de este servicio, Meddi colabora con empresas independientes y proveedores especializados en el diseño y administración de programas de lealtad, a fin de que las empresas contratantes puedan ofrecer a sus usuarios y/o clientes acceso a beneficios adicionales en distintas categorías.

Meddi pone a disposición del usuario una red de aliados y proveedores independientes que ofrecen promociones en áreas como salud, bienestar, alimentación, entretenimiento, educación y más. Estos beneficios pueden consultarse y gestionarse directamente desde la aplicación móvil de Meddi.

El acceso a algunos beneficios podría estar condicionado al cumplimiento del plan personalizado de salud del usuario. En caso de que no se cumplan los objetivos establecidos mensualmente, el acceso a ciertos beneficios podrá desactivarse, conforme a lo estipulado en la membresía contratada y en estos Términos y Condiciones.

Algunos de los beneficios que se pueden incluir son:

- Descuentos en servicios de salud y bienestar
- Descuentos y promociones en viajes
- Descuentos en boletos de cine y dulcería
- Descuentos y planes especiales en educación en línea o presencial
- Acceso a contenido gratuito para realizar ejercicios en casa y meditación
- Acceso a promociones de servicios financieros de terceros: adelanto de nómina, préstamos vía nómina, entre otros.

En relación con los servicios financieros o crediticios ofrecidos en la plataforma, las partes reconocen que Meddi actúa única y exclusivamente como un canal de exhibición o enlace publicitario. Meddi no capta recursos, no otorga créditos, no aprueba adelantos de nómina ni opera como Entidad Financiera o Institución de Tecnología Financiera. Toda evaluación, aprobación y gestión de dichos servicios se realiza directa, exclusiva e independientemente entre el usuario y la entidad financiera proveedora.

Los descuentos, promociones y servicios ofrecidos a través de la plataforma son proporcionados directamente por terceros independientes. Aunque Meddi realiza esfuerzos comerciales para seleccionar a sus aliados, Meddi no garantiza los estándares de calidad, solvencia, disponibilidad o cumplimiento legal de dichos proveedores externos. En algunos casos, podrá requerirse la autorización expresa del usuario para compartir la información necesaria que permita al proveedor gestionar el servicio correspondiente. Por lo anterior, Meddi no asume responsabilidad alguna frente a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) o cualquier otra autoridad por cambios de precio, vigencias, negativas de servicio o incumplimiento de las promociones imputables al proveedor.

De igual manera, Meddi informa a sus usuarios que, en determinados casos, el acceso a ciertos servicios puede implicar costos adicionales o la realización de transacciones a través de las plataformas de los proveedores correspondientes. En tales situaciones,

Meddi no participa en la gestión de dichas transacciones ni actúa como intermediario, por lo que cualquier reclamación, reembolso o situación derivada de la contratación de un servicio deberá ser atendida directamente entre el usuario y el proveedor.

Meddi podrá ofrecer beneficios especiales o temporales, que serán comunicados a través de sus canales oficiales. Estos servicios estarán sujetos a disponibilidad, condiciones específicas y cobertura del proveedor, por lo que su acceso no está garantizado y no generará derecho a reclamación alguna en caso de no poder hacer uso de ellos.

En caso de requerirse validar cualquier beneficio, el usuario autoriza expresamente a Meddi a compartir la información estrictamente necesaria con el proveedor, en total apego a nuestro Aviso de Privacidad.

7.3.11 Atención Médica Remota

A través de su equipo interno médico, Meddi ofrece a sus usuarios finales el acceso a asesorías remotas en las categorías de Medicina General, Psicología, Nutrición y Pediatría. Estas asesorías pueden ser solicitadas y gestionadas a través de la aplicación móvil de Meddi o mediante su canal oficial de atención.

El usuario reconoce y acepta expresamente que los servicios brindados bajo esta modalidad tienen un carácter estrictamente orientativo, preventivo y de evaluación inicial. Estas asesorías remotas no sustituyen bajo ninguna circunstancia una valoración médica presencial ni están diseñadas para el diagnóstico de padecimientos complejos.

Este servicio no es aplicable para la atención de urgencias o emergencias médicas. En caso de presentar síntomas graves, repentinos o que pongan en riesgo su vida o integridad, el usuario asume la obligación y responsabilidad exclusiva de acudir de inmediato a un centro hospitalario presencial o contactar a los servicios de emergencia locales, liberando a Meddi y a su personal interno de cualquier responsabilidad derivada de la omisión de esta indicación.

Disponibilidad y acceso al servicio

El acceso, las categorías médicas disponibles y el número de eventos (limitados o ilimitados) estarán estrictamente determinados por los términos de la membresía contratada (individual o empresarial).

El servicio de Atención Médica Remota en Medicina General operará bajo un esquema 24/7 a través de una sala de espera virtual. Sin embargo, el usuario reconoce y acepta expresamente que los tiempos de respuesta estarán estrictamente subordinados a los Niveles de Servicio (SLA), al sistema de triage, a la saturación de la plataforma, a la disponibilidad operativa de la Red Meddi durante horarios nocturnos, de madrugada o días inhábiles. Meddi no garantiza tiempos de conexión inmediatos frente a picos de demanda, por lo que las variaciones en el tiempo de espera derivadas de la disponibilidad de personal médico no constituirán un incumplimiento ni una deficiencia en el servicio.

La atención se realizará preferentemente por videollamada. No obstante, cuando corresponda, y en caso de inestabilidad o fallas de conexión o intermitencias en el uso de la aplicación móvil, el profesional de salud podrá contactar al usuario por vía telefónica para garantizar la prestación del servicio. Este cambio de canal no se interpretará, bajo ninguna circunstancia, como una deficiencia en el servicio.

Este servicio es de carácter orientativo. No está diseñado para la atención de emergencias médicas ni sustituye la atención presencial en casos urgentes o que pongan en riesgo la vida.

El usuario autoriza expresamente que la documentación generada durante la asesoría (resúmenes médicos, recetas electrónicas u órdenes de estudios) sea enviada a los medios de contacto registrados en su perfil (correo electrónico o número telefónico). El usuario asume absoluta responsabilidad por la privacidad y seguridad de sus dispositivos personales y bandejas de entrada, liberando a Meddi de cualquier vulneración derivada del acceso a terceros a dichos canales, en estricto apego al Aviso de Privacidad.

La cuenta y el derecho de acceso a las asesorías son estrictamente personales e intransferibles. Queda prohibido solicitar atención para terceros no registrados. Como única excepción, en el servicio de Asesoría Pediátrica, se permitirá la orientación para

menores de edad, condicionado a que el titular de la cuenta acredite ser el padre, madre o tutor legal del menor. Dicho titular deberá estar presente durante toda la sesión y asumirá la responsabilidad absoluta, legal y médica, sobre la información proporcionada y las decisiones tomadas en nombre del paciente pediátrico.

Motivos de asesoría cubiertos en el servicio

Dentro de este servicio, se consideran los siguientes motivos de atención:

- **Dudas médicas generales:** orientación sobre síntomas leves, prevención, planificación familiar, adicciones, vacunación, entre otros temas de salud básica.
- **Referencias a médicos de segundo contacto:** el profesional interno valorará si procede la derivación a la red de especialistas independientes, según lo más conveniente para el paciente.
- **Apoyo en la selección de especialistas:** orientación sobre qué tipo de especialista es más adecuado para cada caso.
- **Interpretación preliminar de estudios médicos:** El usuario puede solicitar una lectura de carácter orientativo sobre sus resultados. Esta interpretación no constituye un diagnóstico definitivo; el profesional determinará si es necesario derivar al paciente con un especialista independiente para su diagnóstico y tratamiento final.
- **Coordinación de visita médica a domicilio:** La vinculación con un profesional a domicilio estará sujeta única y exclusivamente a la disponibilidad de los proveedores independientes ya la cobertura geográfica. Esta coordinación sólo procederá si el médico de primer contacto lo considera pertinente tras la evaluación remota, no siendo un servicio de solicitud directa ni apto para emergencias.
- **Orientación médica general:** incluye guía sobre uso de servicios contratados con Meddi y apoyo para acceder a servicios adicionales disponibles.
- **Seguimiento a plan personalizado de salud:** ajuste, revisión y validación del cumplimiento del plan de salud individual del usuario.
- **Orientación psicológica conforme a la NOM-035:** Los colaboradores que presenten alteraciones derivadas de los cuestionarios aplicables recibirán asesoría, seguimiento y orientación profesional por parte del personal de Meddi. La empresa contratante y el usuario reconocen expresamente que Meddi brinda

esta asesoría y acompañamiento técnico; sin embargo, el cumplimiento normativo final, la ejecución de las medidas de mitigación y la responsabilidad legal y administrativa ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) son obligaciones estrictas, exclusivas e indelegables de la empresa contratante. Meddi y su personal quedan totalmente exentos de responsabilidad solidaria ante auditorías, multas o contingencias laborales.

Privacidad y manejo de información

Meddi implementa estrictas medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas orientadas a proteger la información proporcionada por el usuario en el marco de este servicio, asegurando que sea tratada conforme a los principios de confidencialidad, legalidad, seguridad y proporcionalidad, en estricto apego al Aviso de Privacidad vigente y a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP).

La historia clínica electrónica del usuario será actualizada con la información clínica relevante generada en cada evento de atención. El acceso a esta información sensible estará restringido única y exclusivamente al Equipo Médico Interno de Meddi y/o a los Profesionales de la Salud independientes de la Red a quienes el propio usuario autorice expresamente o sea derivado. Dicho acceso se habilitará exclusivamente para fines de evaluación preliminar, diagnóstico, tratamiento o seguimiento clínico, y siempre bajo el estricto deber de Secreto Profesional aplicable a cada prestador de salud.

Emisión de recetas y órdenes de estudio digitales

Como parte de la evaluación inicial, el Equipo Médico Interno de Primer Contacto de Meddi podrá emitir recetas electrónicas para la adquisición de medicamentos sugeridos. El usuario reconoce y acepta expresamente que la emisión, validez y surtido de dichas recetas electrónicas están estrictamente sujetos a las disposiciones de la Ley General de Salud, los lineamientos de COFEPRIS y las políticas internas de cada establecimiento farmacéutico.

Queda expresamente excluido de este servicio la prescripción de medicamentos controlados, antibióticos restringidos, o cualquier otro tratamiento que, por su naturaleza o por mandato legal, exija forzosamente una valoración médica presencial y

receta autógrafa. La emisión de la receta digital busca facilitar el acceso a tratamientos para padecimientos menores, pero no sustituye bajo ninguna circunstancia la necesidad de acudir a consulta presencial cuando la evolución clínica o el profesional de la salud así lo determinen.

Asimismo, el profesional de la salud interno podrá generar órdenes de laboratorio o gabinete con el fin de facilitar una evaluación clínica preliminar.

Como parte del seguimiento, el personal de atención podrá orientar y sugerir al usuario la vinculación con otros servicios del ecosistema Meddi, como la programación de una consulta presencial con médicos especialistas de la red independiente. Queda establecido que dichas sugerencias son de carácter orientativo, siendo absoluta responsabilidad del usuario la decisión de acatarlas, agendarlas y continuar con su tratamiento.

Sobre los tipos de asesorías

a. Asesoría médica general

El servicio de Asesoría Médica General, operado exclusivamente por nuestro Equipo Médico Interno de Primer Contacto, está disponible mediante agenda de citas en un horario de atención de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., con un tiempo estimado de duración de 40 minutos por Asesoría. Asimismo, se ofrece acceso mediante una sala de espera virtual bajo un esquema 24/7 a través de la aplicación móvil de Meddi; sin embargo, dicha disponibilidad queda estrictamente sujeta a la viabilidad tecnológica y a los niveles de Servicio (SLA) vigentes de la plataforma.

La atención tiene un carácter estrictamente orientativo y de evaluación inicial (triage), enfocándose en brindar acompañamiento, resolver dudas de salud, evaluar síntomas leves y proporcionar recomendaciones para el cuidado personal. Entre los motivos exclusivos de consulta se encuentran:

- Síntomas respiratorios leves.
- Dolores comunes (cabeza, garganta, musculares, etc.).
- Malestares digestivos.
- Reacciones dermatológicas menores.

- Evaluación de signos iniciales de enfermedad.
- Asesoría sobre medicamentos de uso común (no controlados).
- Indicaciones y orientación para la derivación a la red de especialistas independientes.
- Interpretación clínica preliminar de resultados de estudio.

Como resultado de la valoración, el Equipo Médico Interno podrá emitir recetas electrónicas, órdenes de laboratorio o canalizar al usuario con un especialista independiente de la Red Meddi, de acuerdo con la evaluación realizada. El usuario reconoce que la emisión de recetas no es una obligación de resultado, sino que queda al exclusivo criterio del profesional tratante y está estrictamente sujeta a las restricciones de la Ley General de Salud y COFEPRIS.

Este servicio no constituye un diagnóstico de alta especialidad, no sustituye la valoración médica presencial y no está diseñado ni habilitado para el manejo de emergencias. En caso de presentar síntomas graves, repentinos o que pongan en riesgo su vida, el usuario asume la obligación y responsabilidad exclusiva de acudir de inmediato a un servicio de atención presencial de urgencias, liberando a Meddi de cualquier omisión derivada del uso inadecuado de este canal.

b. Asesoría nutricional

El servicio de Asesoría Nutricional, operado por profesionales certificados pertenecientes a nuestro Equipo Interno de Primer Contacto, está disponible mediante agenda de citas en un horario de atención de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (estrictamente sujeto a disponibilidad de agenda), con un tiempo estimado de duración de 40 minutos. Este servicio constituye un recurso de carácter exclusivamente orientativo para promover el bienestar general del usuario y coadyuvar en la optimización de sus hábitos alimenticios.

Las asesorías brindan recomendaciones dietéticas personalizadas basadas en la información proporcionada por el usuario. Estas pueden incluir:

- Orientación nutricional posterior al diagnóstico de una condición médica relacionada.

- Recomendaciones para mejorar parámetros en estudios de laboratorio.
- Apoyo dietético en casos de enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión, gastritis, síndrome de colon irritable, estreñimiento o inflamación gastrointestinal.
 - Este apoyo es complementario y no sustituye bajo ninguna circunstancia el diagnóstico, control, tratamiento ni la supervisión directa del médico especialista o de cabecera del paciente.
- Estrategias nutricionales orientadas al bienestar físico y el deporte.
- Consejos generales para iniciar una alimentación saludable y mejorar la relación con la comida.

Como parte del servicio, el usuario podrá recibir un plan de acompañamiento que incluye menús de ejemplo y pautas prácticas. El usuario reconoce y acepta de manera irrefutable que la nutrición está sujeta a múltiples factores biológicos, genéticos y de disciplina personal; por lo tanto, Meddi y su personal interno no garantizan la obtención de resultados clínicos o físicos específicos. La decisión de aplicar las pautas dietéticas sugeridas, así como la evolución de los indicadores de salud, recaen bajo la absoluta y exclusiva responsabilidad del usuario.

Adicionalmente, se podrá brindar seguimiento a la evolución de los hábitos alimentarios y de los indicadores de salud del usuario, realizando ajustes en el plan conforme a los objetivos establecidos y las preferencias personales del usuario.

c. Asesoría pediátrica

El servicio de Asesoría Pediátrica, operado por los especialistas de nuestro equipo Médico Interno de Primer Contacto, está disponible mediante agenda de citas en un horario de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., con un tiempo estimado de 40 minutos (sujeto a disponibilidad de agenda). Este servicio constituye una herramienta de carácter estrictamente orientativo y de evaluación inicial (triage).

Los pediatras disponibles a través de la plataforma están capacitados para brindar asesoramiento médico no presencial sobre una amplia gama de temas relacionados con la salud de niños y niñas, incluyendo:

- Alimentación y nutrición infantil

- Crecimiento y desarrollo
- Vacunación
- Problemas de sueño
- Comportamiento y disciplina
- Enfermedades comunes de la infancia

La o el profesional evaluará si es médicamente pertinente emitir recetas electrónicas. El usuario reconoce que dicha emisión no es una obligación de resultado, sino que queda al exclusivo criterio clínico del pediatra, estando estrictamente sujeta a las restricciones de la Ley General de Salud y COFEPRIS. No se emitirán prescripciones para medicamentos controlados o antibióticos restringidos por esta vía.

Este servicio no sustituye las visitas presenciales regulares al pediatra ni está diseñado para emergencias. En caso de presentar síntomas graves o repentinos, el titular asume la obligación indelegable de acudir a un servicio de urgencias presencial. Meddi y su personal quedan expresamente liberados de cualquier responsabilidad civil, penal o administrativa derivada de la omisión de esta indicación o del uso inadecuado del servicio.

Este servicio está restringido a padres, madres o tutores legales. Al solicitar la cita, el titular de la cuenta manifiesta bajo protesta de decir verdad contar con la patria potestad o tutela del menor. Asimismo, mediante la confirmación del servicio, el titular otorga su consentimiento previo, digital y expreso para el tratamiento y registro de los datos personales sensibles del menor en el Expediente Clínico Electrónico, en estricto apego a la LFPDPPP y el Aviso de Privacidad de Meddi.

El padre, madre o tutor legal entiende que el uso del servicio implica el consentimiento expreso para el tratamiento y registro de los datos personales del menor, con el único propósito de facilitar su atención médica.

Asesoría psicológica (Primer contacto)

El servicio de Asesoría Psicológica, operado exclusivamente por profesionales de nuestro Equipo Médico Interno de Primer Contacto, está disponible mediante agenda de citas en un horario de atención de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (sujeto a disponibilidad). Este servicio

tiene un carácter estrictamente orientativo, preventivo y resolutivo a corto plazo, cuyo objetivo es brindar apoyo para el abordaje proactivo de inquietudes emocionales leves.

Las sesiones son orientadas por psicólogos certificados, en un entorno confidencial y seguro, en el que los usuarios pueden explorar libremente situaciones relacionadas con:

- Manejo de estrés cotidiano.
- Inquietudes emocionales transitorias (desánimo o ansiedad leve)
- Conflictos interpersonales o familiares
- Problemas laborales o académicos

Las sesiones tienen una duración de 40 minutos (tiempo máximo) durante las cuales el profesional podrá proporcionar estrategias de afrontamiento, técnicas de relajación, herramientas de autoayuda, así como recomendaciones personalizadas para el cuidado de la salud mental y emocional del usuario.

Este servicio puede fungir como apoyo en el seguimiento de colaboradores que presenten alteraciones conforme a la NOM-035-STPS-2018. Sin embargo, la empresa contratante y el usuario reconocen expresa e irrefutablemente que Meddi actúa únicamente como consultor y facilitador tecnológico. El cumplimiento final de la normativa, la mitigación del riesgo psicosocial en el entorno laboral y la responsabilidad absoluta frente a inspecciones o sanciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) son obligaciones estrictas, exclusivas e indelegables de la empresa contratante (el patrón).

Este servicio tiene un carácter orientativo, breve y resolutivo, por lo que no sustituye la terapia psicológica intensiva, prolongada ni especializada, el tratamiento psiquiátrico, ni está diseñado para atender situaciones de emergencia en salud mental.

El servicio de asesoría psicológica no contempla:

- La sugerencia de diagnósticos sin los exámenes médicos adecuados
- El tratamiento de condiciones psicológicas graves o crisis emocionales intensas
- Contención de riesgo suicida o daño a terceros.

En caso de presentar una situación de crisis, pensamientos suicidas o riesgo inminente para la vida o integridad, el usuario asume la obligación absoluta de contactar inmediatamente a los servicios de emergencia públicos (911) o acudir a un centro psiquiátrico presencial. El usuario podrá utilizar la línea de emergencia de terceros denominada “Intervención de Crisis” disponible en la plataforma, bajo el entendido de que Meddi actúa únicamente como enlace tecnológico hacia dicho proveedor independiente, liberando a Meddi y a su Equipo Interno de cualquier responsabilidad civil, penal o administrativa derivada de la atención de urgencias o de la omisión del usuario de buscar ayuda presencial.

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Asesoría por video consulta profesionales	96-100%	24/7	- Aplicación Móvil -Línea Telefónica - Mensajería Instantánea	5 minutos	15 minutos

Intervención en Crisis

El servicio de Intervención de Crisis opera bajo un esquema 24/7 mediante atención telefónica, quedando su acceso estrictamente sujeto a la disponibilidad tecnológica y operativa del proveedor externo. Su objetivo es brindar una vía de contacto hacia psicólogos especializados para la contención y acompañamiento en situaciones de crisis emocional aguda.

Este servicio es suministrado y operado en su totalidad por un tercero especializado e independiente. Meddi actúa única y exclusivamente como enlace o puente tecnológico, por lo que el usuario reconoce y acepta que Meddi queda expresa y absolutamente liberado de cualquier responsabilidad civil, penal o administrativa relacionada con la

calidad, protocolos, resultados, tiempos de espera o consecuencias derivadas de la atención brindada por dicho proveedor o por la relación entre el profesional y el usuario.

Esta línea de apoyo no sustituye a los servicios públicos de emergencia. En caso de existir un riesgo inminente para la vida, la integridad física del usuario o la de terceros, el usuario asume la obligación estricta e indelegable de contactar inmediatamente a los servicios de emergencia locales (9-1-1) o acudir a un centro hospitalario presencial.

Como medida posterior, y según la disponibilidad y los términos del plan contratado, Meddi podrá facilitar la vinculación del usuario con su red de especialistas para un seguimiento psicológico u orientación médica.

7.3.12 Consultas con médicos especialistas

El servicio de citas con médicos especialistas está disponible a través de la aplicación móvil de Meddi para usuarios con membresía individual o de empresa. Este servicio tiene limitaciones y condiciones de uso en función de las características y alcances definidos por Meddi bajo los conceptos de “Especialistas de primer contacto” y “Alta especialidad”.

a. Consultas con especialistas de primer contacto

Como parte del seguimiento a las recomendaciones derivadas de un beneficio solicitado dentro del ecosistema de atención de Meddi, o de manera independiente, el usuario podrá acceder a una valoración médica con especialistas de primera línea, tales como médicos generales, médicos familiares, ginecólogos, internistas o pediatras, con el fin de abordar sus necesidades de salud.

Consideraciones del servicio:

- **Acceso directo:** Este servicio está disponible para el usuario sin requerir pase previo del equipo médico interno de Meddi.
- **Tarifas y cobertura:** El costo de la consulta está determinado por el programa contratado. Para garantizar la asignación de la cita y la aplicación de la tarifa presencial, el pago deberá realizarse y confirmarse de manera anticipada a través de la plataforma.
- **Consentimiento informado:** Al agendar una cita, el usuario autoriza expresamente de forma libre e informada que el médico especialista acceda a su

historia clínica electrónica para fines de diagnóstico y valoración. El usuario reconoce que dicho especialista actúa como un tercero independiente, liberando a Meddi de cualquier responsabilidad por el uso, interpretación o tratamiento médico derivado de dicha información.

- **Cobertura del beneficio:** El beneficio se considera brindado si el usuario cuenta con al menos una opción de médico especialista disponible, independientemente de si este acepta o no la cita.
- **Condiciones de pago:** Para garantizar la tarifa preferencial correspondiente al plan contratado, el pago deberá realizarse antes de la cita.
- **Esfuerzo de Red y Tiempos de Respuesta:** Meddi realizará sus mejores esfuerzos comerciales y tecnológicos para ofrecer alternativas de atención incluso fuera del directorio principal, sujetándose estrictamente a los tiempos de respuesta (SLA) de la plataforma.
- **Exclusión de Urgencias y disponibilidad:** Este servicio no sustituye la atención de urgencias y no está diseñado para emergencias médicas. La disponibilidad de los profesionales de la salud está supeditada a la capacidad y demanda del mercado en tiempo real.
- **Límite de uso (uso justo):** La cobertura opera bajo una política de uso justo y está sujeta al límite único combinado anual por usuario, según lo establecido en el plan correspondiente.
- **Canales alternativos:** En caso de que el usuario no tenga acceso a la aplicación móvil, podrá solicitar este servicio a través de la línea telefónica oficial de atención.
- La cobertura aplica únicamente para los niveles de servicio incluidos en el plan del usuario. Es indispensable solicitar el beneficio a través de los canales autorizados y dentro del horario de atención establecido. Meddi se compromete a responder a las solicitudes conforme a los tiempos de respuesta establecidos (SLA).

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
-----------	--------------------------------	----------------------	-------------------	------------------------------	-----------------------------

Consultas con médicos especialistas de primer contacto	96-100%	L-S de 8 a 18 hrs.	- Correo Electrónico -Línea Telefónica -Mensajería Instantánea -Aplicación Móvil	24 horas	72 horas
--	---------	--------------------	---	----------	----------

b. Consultas con médicos de alta especialidad

Consideraciones del servicio:

- **Condición de acceso:** El acceso a las consultas de alta especialidad está condicionado a la existencia de un pase de referencia previo. Dicho pase deberá ser generado exclusivamente a través del canal de Asesoría Médica de Meddi o como resultado de una consulta médica general registrada dentro del ecosistema digital.
- **Tarifa y Pre-pago:** El costo del servicio y el número de citas disponibles estarán determinados por el programa contratado. Para garantizar la aplicación de la tarifa preferencial y la asignación de la cita, el usuario asume la obligación de realizar el pago correspondiente con al menos 24 horas de anticipación a la hora programada. El incumplimiento de esta condición podría implicar la cancelación o reprogramación del servicio sin responsabilidad alguna para Meddi.
- **Consentimiento Informado:** Al agendar la consulta, el usuario otorga su consentimiento expreso, libre e informado para que el médico especialista acceda a la información contenida en su historia clínica electrónica. El usuario reconoce expresamente que dicho especialista actúa como un tercero independiente, liberando absoluta e irrevocablemente a Meddi de cualquier responsabilidad civil, penal o administrativa por el uso, interpretación, diagnóstico o tratamiento derivado de dicha información.
- **Cumplimiento del servicio:** Meddi considera que el usuario tiene acceso al servicio desde el momento en que puede seleccionar una o más opciones de médicos especialistas para programar una consulta. Esto aplica incluso si el profesional de

la salud elegido por el usuario declina la solicitud de cita por motivos de agenda o por razones ajenas a Meddi.

- **Condiciones de pago:** El usuario deberá realizar el pago correspondiente 24 horas antes de la cita médica programada a fin de garantizar la aplicación de la tarifa definida. El no cumplimiento de esta condición podrá dar lugar a la cancelación o reprogramación del servicio.
- **Esfuerzos y tiempos de respuesta (SLA):** Meddi realizará sus mejores esfuerzos comerciales y tecnológicos para ofrecer alternativas de atención dentro de los plazos establecidos en los Niveles de Servicio (SLA), sin que esto constituya una garantía de disponibilidad inmediata, toda vez que el servicio no depende exclusivamente de la red pública de médicos afiliados.
- **Exclusión para casos de emergencia:** Este servicio no está destinado, bajo ningún supuesto, para la atención de emergencias o urgencias médicas. La disponibilidad del especialista dependerá de la demanda y de la capacidad instalada del mercado en el momento exacto de la solicitud.
- **Límite uso y política de tarifas:** Los usuarios que cuenten con este beneficio incluido en su plan tendrán derecho a una (1) consulta mensual de alta especialidad aplicando la tarifa preferencial correspondiente. Toda consulta adicional solicitada dentro del mismo período mensual será gestionada y cobrada conforme a la tarifa regular vigente del programa contratado.
- **Responsabilidad de Uso:** Cualquier uso indebido, fraudulento, simulación o acto contrario a los presentes términos será de exclusiva responsabilidad del usuario. En tales casos, Meddi queda eximida de cualquier obligación, reclamo, daño o consecuencia que pudiera derivarse de dicho uso.
- **Canales y horarios autorizados:** Las solicitudes deberán gestionarse obligatoriamente a través de la aplicación móvil oficial de Meddi o, en caso de imposibilidad técnica, mediante la línea telefónica de atención al cliente. La atención de estas solicitudes estará estrictamente sujeta a los horarios de servicio y a los Niveles de Servicio (SLA) definidos por Meddi.

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
-----------	--------------------------------	----------------------	-------------------	------------------------------	-----------------------------

Consultas con médicos de alta especialidad	96-100%	L-S de 8 a 18 hrs.	- Correo Electrónico - Línea Telefónica - Mensajería Instantánea - Aplicación Móvil	24 horas	72 horas
--	---------	--------------------	--	----------	----------

Sobre el directorio digital de especialistas

A través de la aplicación móvil, Meddi permite a los usuarios acceder a un listado de especialistas que se ajustan a los parámetros de búsqueda establecidos, tales como ubicación geográfica y especialidad médica.

Respecto a los perfiles disponibles, los usuarios podrán consultar información de carácter estrictamente informativo, incluyendo experiencia declarada, enfoque terapéutico, ubicación de los consultorios y disponibilidad horaria.

Los perfiles marcados como “**verificados**” han sido sometidos a un proceso de validación documental administrativa y profesional llevado a cabo por Meddi. El usuario reconoce y acepta expresamente que dicha verificación es de naturaleza exclusivamente administrativa y no constituye un aval, certificación médica, ni garantía sobre la idoneidad, calidad, praxis o resultados del especialista. El médico actúa en todo momento como un tercero independiente, asumiendo la responsabilidad absoluta e indelegable de su práctica profesional.

Agenda de cita

El usuario podrá agendar libremente, a través de la intermediación tecnológica y sin requerir autorización previa de Meddi, citas aplicables única y exclusivamente con las siguientes especialidades:

- Ginecología

- Medicina Interna
- Pediatría
- Medicina General
- Cirugía
- Traumatología

Para el acceso a cualquier otra especialidad, será obligatorio contar con un pase de referencia previo, generado conforme a los protocolos de atención médica de Meddi. Esta referencia, podrá obtenerse por medio del canal de asesorías médicas o como parte del seguimiento de una consulta médica anterior.

Todas las citas gestionadas a través de la plataforma deberán ser pagadas de forma anticipada utilizando exclusivamente los métodos de cobro habilitados por Meddi en la aplicación móvil. El incumplimiento de esta condición impedirá la confirmación de la cita y la aplicación de cualquier tarifa preferencial.

Condiciones generales

En caso de que el usuario omita realizar el prepago correspondiente en los tiempos y formas establecidos en estos Términos y Condiciones, Meddi procederá a la cancelación automática de la solicitud del servicio. Como consecuencia directa, el usuario perderá irrevocablemente el derecho a la tarifa preferencial, y el prestador de servicios de salud actuará bajo su entera discreción, pudiendo negarse a brindar la atención o aplicando su tarifa regular de mostrados directamente en el consultorio.

Si el usuario no encuentra médicos especialistas que coincidan con los criterios de búsqueda ingresados (especialidad y ubicación), podrá solicitar una gestión de cita personalizada a través de los canales habilitados por Meddi (línea telefónica o canales de soporte).

Ante dicha solicitud, Meddi realizará sus mejores esfuerzos comerciales y tecnológicos para gestionar alternativas de atención, sujetándose estrictamente a la disponibilidad real y capacidad instalada de la red médica de terceros.

Bajo esta premisa, Meddi procurará alcanzar las siguientes métricas de calidad como objetivos de servicio, sin que estas constituyan una garantía exigible o una obligación contractual vinculante:

- Ofrecer una opción de especialista disponible en un plazo objetivo de 72 horas
- Procurar que el traslado del usuario al punto de atención se ubique en un radio geográfico razonable (estimado en 30 minutos de traslado, sujeto a condiciones de tránsito y ubicación)

Los usuarios que no puedan realizar el proceso de solicitud desde la aplicación móvil deberán hacerlo invariablemente a través de la línea telefónica de atención al usuario habilitada por Meddi.

Error en la agenda de cita

En caso de que el usuario incurra en un error imputable a él mismo al momento de generar la solicitud de una cita con un médico especialista (incluyendo, de manera enunciativa, la selección errónea del especialista, fecha, hora o consultorio), Meddi pone a su disposición las herramientas tecnológicas y canales de atención para la modificación o cancelación de la solicitud.

Para que la modificación o cancelación derivada de un error del usuario no implique el consumo o pérdida del beneficio asignado, ni la pérdida del pago efectuado, dicha gestión deberá ser notificada y procesada obligatoriamente con una anticipación mínima de veinticuatro (24) horas respecto a la hora originalmente pactada para la cita. Todo error reportado fuera de este margen de tiempo será considerado como servicio prestado o estará sujeto a las políticas de cancelación y retención vigentes.

Confirmación, pago y asistencia a citas médicas

Una vez que el usuario haya reservado una cita con un especialista a través de la plataforma digital de Meddi, dicha reserva quedará provisionalmente asegurada por un periodo equivalente a un tercio del tiempo restante hasta la hora de la consulta, o por un máximo de 48 horas antes de la cita, lo que ocurra primero.

Para confirmar de manera definitiva la cita y concluir el proceso de intermediación, el usuario asume la obligación de efectuar el pago correspondiente dentro de dicho plazo. En caso de no recibir y procesar exitosamente el pago dentro del tiempo establecido, la retención se cancelará automáticamente y el espacio será liberado y puesto nuevamente a disposición de otros usuarios, sin responsabilidad alguna para Meddi.

Confirmación por Parte del Profesional de la Salud

Las citas solicitadas a través de la aplicación móvil deberán ser previamente confirmadas por el médico especialista, en su calidad de tercero independiente, antes de habilitar la opción de prepago. El consultorio médico contará con un plazo máximo de 30 minutos para aceptar o rechazar la consulta.

En caso de que el especialista decline la solicitud o no confirme su disponibilidad en dicho plazo, Meddi notificará al usuario y le ofrecerá alternativas de atención disponibles dentro de la red, dando por cumplida su obligación tecnológica de vinculación.

Condiciones de Asistencia y Tolerancia

Una vez confirmado el pago y la cita, el usuario deberá presentarse puntualmente en el consultorio. A partir del primer minuto de retraso, y aun contando con un margen de 10 minutos de tolerancia, el especialista está facultado para cancelar la consulta, solicitar que el usuario espere a una nueva disponibilidad, o reducir la duración inicialmente prevista de la atención médica.

En caso de que el especialista cancele la consulta derivado del retraso o inasistencia imputable al usuario, el servicio se considerará como efectivamente devengado. En consecuencia, no procederá reembolso, devolución ni reprogramación alguna, destinándose el pago a cubrir el tiempo y honorarios del especialista retenido.

Retrasos del Especialista

El usuario reconoce y acepta expresamente que, por la naturaleza de la práctica médica y por causas absolutamente ajenas a Meddi, pueden ocurrir retrasos en el inicio de las consultas. En tales casos, se recomienda contactar al Centro de Atención Telefónica de Meddi para reportar la incidencia.

Meddi evaluará el caso como un factor de calidad interna del proveedor; sin embargo, el usuario exime expresa e irrevocablemente a Meddi de cualquier responsabilidad civil, administrativa o económica, así como de cualquier obligación de reembolso, derivada de demoras en la sala de espera atribuibles exclusivamente a la gestión, emergencias o agenda del especialista independiente.

Cancelación de Citas

Toda solicitud de cancelación de cita deberá realizarse de manera ineludible con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas respecto a la hora programada, utilizando exclusivamente los canales oficiales de Meddi habilitados en la plataforma. En estos supuestos, el usuario reconoce y acepta que no procederá la devolución o reembolso del pago; no obstante, adquirirá el derecho a reagendar su cita por una única ocasión, sujeto a la disponibilidad de la agenda médica.

Si la solicitud de cancelación se efectúa con una anticipación menor a las veinticuatro (24) horas señaladas, el servicio se considerará como efectivamente devengado por concepto de penalización. En consecuencia, el usuario perderá de forma automática, definitiva e irrevocable cualquier derecho a reprogramación, reembolso o compensación.

Reagenda de Citas

La reprogramación de citas se regirá bajo las siguientes condiciones estrictas:

- La reprogramación de una cita sólo podrá realizarse una vez por cada solicitud original.
- No se podrá reagendar con un especialista o especialidad distinta a la previamente agendada, a menos que el motivo de cambio esté directamente relacionado con el profesional asignado.
- En caso de llegar tarde a la consulta sin previo aviso, la atención quedará sujeta a la disponibilidad del especialista, quien no está obligado a brindar la atención fuera del horario establecido. En estos casos, Meddi procurará ofrecer una solución dentro del margen de atención disponible, pero si esto no es posible, no se otorgará ningún tipo de reembolso o cambio.

- Si el especialista requiere reagendar la consulta por razones imprevistas, deberá notificarlo con al menos 60 minutos de anticipación al horario programado. Meddi se comunicará con el usuario para reagendar en el horario más conveniente para ambas partes.
- El usuario reconoce que el médico especialista actúa como un tercero independiente. En caso de que el especialista requiera reagendar o cancelar la consulta por motivos clínicos, de fuerza mayor o de agenda, Meddi notificará al usuario a la brevedad posible, ofreciendo la opción de reagendar en el horario más conveniente o, en su defecto, proceder con el reembolso. El usuario exime expresa e irrevocablemente a Meddi de cualquier responsabilidad civil, económica o indemnizatoria por los cambios de agenda imputables al especialista.

Para cualquier caso especial o información adicional sobre el proceso de reagenda, el usuario podrá comunicarse con el Centro de Atención telefónica de Meddi.

Reembolsos

Los reembolsos, cuando sean autorizados conforme a los presentes Términos y condiciones, se realizarán bajo los siguientes lineamientos, tomando en cuenta que Meddi está sujeto a las políticas de plataformas de pago de terceros como Mercado Pago, disponibles en el siguiente enlace:

<https://cutt.ly/m-pago>

- **Pagos en efectivo o transferencia bancaria:**

En estos casos, el reembolso no se realizará en efectivo. En su lugar, se emitirá un cupón digital por el valor total del pago original, válido para la contratación de otro servicio dentro de la plataforma. Este cupón tendrá una vigencia igual al tiempo restante de la suscripción activa del usuario en Meddi, sin exceder 365 días naturales. El cupón podrá ser transferido a otro usuario, previa notificación al Centro de Atención al momento de su uso.

- **Pagos con tarjeta de débito, crédito, prepago o saldo en Mercado Pago:**

Los pagos realizados mediante estos métodos serán reembolsados a través del mismo medio de pago utilizado por el usuario, en un plazo máximo de 7 días hábiles, de acuerdo con las condiciones de la entidad procesadora.

Condiciones de Asistencia, Tolerancia y Retrasos.

El usuario asume la obligación estricta de presentarse puntualmente a su cita en el consultorio. Se establece un margen máximo de tolerancia de diez (10) minutos.

- Si el usuario se presenta dentro del margen de tolerancia (minuto 1 al 10), quedará a entera discreción y disposición del especialista brindar la atención médica, reducir el tiempo de la consulta o solicitar que espere una nueva disponibilidad, sin responsabilidad para Meddi.
- En caso de inasistencia, o si el usuario registra un retraso mayor a diez (10) minutos, la cita será cancelada automáticamente por el sistema y el servicio se considerará perdido. En este supuesto, el 100% del pago será retenido como penalización por costo de oportunidad y bloqueo de agenda, sin que proceda ningún tipo de reembolso, devolución, cambio o reprogramación a favor del usuario.

Falta de atención del especialista

La falta de atención por parte del especialista podrá derivar en la implementación de las siguientes medidas por parte de Meddi:

- **Evaluación de permanencia**
La inasistencia sin previo aviso impactará directamente en el KPI de disponibilidad del médico, afectando su nivel de prioridad en la asignación y referencia de pacientes dentro de la plataforma.
- **Gestión de fondos**
En caso de que el servicio no sea prestado pese a haberse realizado el pago, el monto correspondiente se mantendrá como saldo a favor del paciente para su uso en futuras citas. Asimismo, la recurrencia de incidencias podrá derivar en la pérdida del beneficio asociado al esquema de prepago para el especialista.
- **Obligación de reembolso**
Cuando exista imposibilidad de dar continuidad a la relación con el especialista, éste estará obligado a reintegrar a la plataforma los montos correspondientes a servicios no prestados.
- **Graduación de incidencias**
Se establecerá una diferenciación contractual entre la “reprogramación notificada” (considerada de menor impacto) y la “omisión de aviso”, la cual

constituirá una falta grave con implicaciones directas en la permanencia del especialista en la plataforma.

En estos casos, el usuario debe notificar de inmediato la situación a la línea de Atención al Cliente de Meddi para que se tomen las medidas correspondientes.

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Consultas con médicos de alta especialidad (reembolso)	96-100%	L-S de 8 a 18 hrs.	- Correo Electrónico - Línea Telefónica - Mensajería Instantánea	24 horas	7 días hábiles

Errores al Agendar con Especialista o Consultorio

Una vez que el usuario efectúe el pago de una cita, incluso si la selección del especialista, fecha, hora o consultorio resulta ser incorrecta, no se realizará un reembolso del monto correspondiente a la cita.

No obstante lo anterior, el usuario podrá reagendar la cita con otro médico dentro de la red Meddi, sujeto a las siguientes condiciones: la corrección y el reagendamiento deberán solicitarse con una anticipación mínima de veinticuatro (24) horas respecto a la hora originalmente pactada para la cita. Para gestionar este tipo de situaciones, el usuario deberá contactar obligatoriamente al Centro de Atención Telefónica de Meddi.

Duración y Contenido de la Consulta con médicos especialistas

Cada consulta tiene una duración estándar de treinta (30) minutos de atención médica. El Especialista podrá extender este tiempo o proveer servicios complementarios en caso

de que así lo considere. En caso de que la extensión del tiempo o los servicios complementarios incurran en cargos extra, será responsabilidad exclusiva del Especialista informar de manera clara el costo al usuario y obtener su consentimiento expreso antes de realizar o proveer dicho servicio.

La información, recomendaciones, estudios o tratamientos indicados por el especialista son de su completa y exclusiva responsabilidad y criterio profesional. Meddi no asumirá, bajo ninguna circunstancia, responsabilidad alguna derivada de dichas indicaciones.

Consideraciones Posteriores a la Consulta

Calificación del Servicio

Al concluir la consulta, el usuario recibirá una comunicación por medio de los canales oficiales de meddi para realizar la evaluación del servicio brindado por el especialista.

Seguimientos

Alcance y Soporte Operativo

El seguimiento derivado de la consulta (interpretación de estudios y adherencia al tratamiento) cuenta con el respaldo de la infraestructura de Meddi. El sistema gestionará interacciones automáticas post-consulta para facilitar el monitoreo del paciente, sirviendo como una herramienta de apoyo a la labor del especialista.

La plataforma está diseñada para potenciar la práctica médica sin limitar su independencia. Por ello, el especialista conserva la total autonomía para establecer canales de comunicación directos y personalizados con el paciente (como telefonía privada o mensajería instantánea) cuando la complejidad del caso o el seguimiento puntual lo requieran. Estos medios se consideran un valor añadido a la atención y son gestionados bajo el criterio del médico.

Independientemente del canal utilizado, el especialista asegura la calidad de la atención mediante:

- **Orientación Resolutiva:** Proveer la información necesaria para el cumplimiento del plan de tratamiento.
- **Gestión Profesional:** Velar por el uso ético de los medios de contacto elegidos.

- **Oportunidad:** Mantener la prontitud de respuesta acordada para garantizar el cierre efectivo del ciclo de atención.

7.3.13 Estudios de laboratorio o imagen auxiliares de diagnóstico solicitados en consulta

Este beneficio permite a los usuarios obtener ahorros significativos mediante descuentos o copagos y acceder a diagnósticos más eficientes y oportunos en estudios de laboratorio, imagenología o auxiliares de diagnóstico.

Descuentos

El beneficio podrá incluir el acceso a promociones o descuentos variables, los cuales dependen de los establecimientos participantes y podrán alcanzar hasta un 25% de descuento sobre el costo regular de los estudios. El porcentaje de descuento aplicable estará determinado por el plan o membresía contratada por el usuario.

Para hacer válidos los descuentos, la orden médica deberá ser generada dentro del ecosistema digital de servicios de Meddi y encontrarse disponible en la aplicación móvil del usuario.

Meddi informa a sus usuarios que este beneficio solo podrá aplicarse a una orden de estudios por mes, conforme a las condiciones establecidas en la contratación del servicio.

Copago

Dependiendo del plan o membresía contratada, este beneficio podrá aprovecharse mediante un esquema de copago, cuyo porcentaje variará según las características específicas del plan.

Para solicitar la aplicación del copago en estudios de laboratorio, imagen o auxiliares de diagnóstico, la orden médica deberá encontrarse dentro del ecosistema digital de Meddi. En caso de que la orden haya sido emitida por un tercero ajeno a la plataforma, el usuario deberá realizar la solicitud a través de la aplicación móvil de Meddi, con el fin de que dicha orden sea incorporada a su expediente médico digital y pueda hacerse efectiva la aplicación del beneficio.

Una vez solicitada la orden de estudios, la activación del beneficio podrá demorar hasta 48 horas en reflejarse en la plataforma.

El usuario podrá solicitar hasta \$2,000 MXN por orden de laboratorio, siendo el número de órdenes determinado por el monto total cubierto en la contratación de la membresía. En caso de exceder dicho monto, la participación de Meddi se limitará al monto del beneficio contratado.

Este beneficio aplica únicamente para diagnósticos de nuevas enfermedades, por lo que no podrá utilizarse para el seguimiento de padecimientos previamente diagnosticados. La cobertura opera bajo una política de uso justo y cuenta con un límite único combinado anual por usuario.

Los estudios de sangre, orina y electrocardiograma (EKG) se asignan de forma inmediata, mientras que los estudios de imagen como ultrasonido (USG), rayos X (RX) y tomografía también están incluidos en el programa pero requiere una revisión adicional para su aprobación. Cualquier otro tipo de estudio requerirá un dictamen de aprobación, cuya resolución podrá demorar hasta cinco días hábiles.

Finalmente, esta cobertura se encuentra sujeta a los niveles de servicio contratados (SLA). Es indispensable realizar las solicitudes a través de los canales de atención autorizados y dentro del horario de servicio establecido. Meddi se compromete a atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta acordados, conforme a los estándares de servicio vigentes:

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Estudio de laboratorio o imagen auxiliares de diagnóstico	96-100%	24/7	-Línea Telefónica -Aplicación Móvil	24 horas	48 horas

solicitado en consulta					
---------------------------	--	--	--	--	--

7.3.14 Descuentos en medicamentos solicitados en consulta

Este beneficio permite a los usuarios acceder a descuentos o esquemas de copago en recetas de medicamentos, facilitando el acceso a tratamientos y promoviendo una atención médica más oportuna.

El beneficio podrá incluir el acceso a promociones o descuentos variables, los cuales dependen de los establecimientos participantes (farmacias o distribuidores autorizados) y podrán alcanzar hasta un 25% de descuento sobre el costo regular de los medicamentos. El porcentaje de descuento o copago aplicable estará determinado por el plan o membresía contratada por el usuario.

Para hacer válido el beneficio, la receta médica deberá haber sido generada dentro del ecosistema digital de servicios de Meddi y encontrarse disponible en la aplicación móvil del usuario. En caso de que la receta haya sido emitida por un tercero ajeno a la plataforma, el usuario deberá realizar la solicitud a través de la aplicación móvil de Meddi, con el fin de que la receta sea incorporada a su expediente médico digital y pueda aplicarse el descuento o copago correspondiente.

Dependiendo del plan contratado, este beneficio podrá operar mediante un esquema de copago, en el cual el usuario cubrirá un porcentaje del costo del medicamento, conforme a las condiciones establecidas en su membresía. El porcentaje de copago podrá variar según las características de la membresía.

Una vez solicitada la receta dentro de la aplicación, la activación del beneficio podrá demorar hasta 3 horas en reflejarse en la plataforma.

Meddi informa a sus usuarios que este beneficio solo podrá aplicarse a 10 recetas médicas al año de hasta \$500 MXN, conforme a las condiciones establecidas en la contratación del servicio. En caso de exceder dicho monto, la participación de Meddi se limitará al monto del beneficio contratado.

Los medicamentos incluidos en este beneficio son de carácter analgésico y antibiótico. El resto de los medicamentos pasará por un proceso de dictamen que podrá demorar hasta 5 días.

Dentro de las categorías no cubiertas, por este beneficio se encuentran las siguientes:

- Medicamentos del grupo de los Antidepresivos
- Anticonceptivos
- Tranquilizantes y Ansiolíticos
- Anorexigénicos
- Medicamentos contra la Infertilidad, Disfunción Sexual
- Cosméticos, Hormona del Crecimiento, Complejos Vitamínicos, Complementos Alimenticios
- Fórmulas Lácteas y derivados o complementos
- Productos de Higiene personal
- Aquellos que no estén autorizados por la Secretaría de Salud y todos aquellos medicamentos que se utilicen para el tratamiento de los padecimientos y enfermedades no cubiertos por la membresía de salud contratada.

El usuario debe considerar que Meddi revisa continuamente la vigencia de los convenios con las farmacias, sin embargo, en caso de tener incidencias en el canje del beneficio, Meddi pone a disposición el Centro de Atención Telefónica en donde se orientará a la solución más inmediata.

Meddi hace del conocimiento de sus usuarios que las recetas tienen una vigencia de 10 días hábiles después de su expedición, por lo que posterior a esta fecha, no será posible hacer válido el beneficio.

Este beneficio se encuentra sujeto a los niveles de servicio contratados (SLA). Es indispensable realizar las solicitudes a través de los canales de atención autorizados y dentro del horario de servicio establecido. Meddi se compromete a atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta acordados, conforme a los estándares de servicio vigentes.

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Medicamentos Solicitados en Consulta	96-100%	24/7	- Línea Telefónica - Aplicación Móvil	2 horas	24 horas

En caso de que el usuario incurra en gastos de medicamentos derivados del canje de recetas con proveedores fuera de la red de Meddi, el pago se realizará exclusivamente mediante reembolso, sujeto al cumplimiento de los requisitos y condiciones del programa, incluyendo la vigencia de la receta, los medicamentos incluidos en la cobertura y el límite de uso del servicio.

7.3.16 Cobertura de higiene dental

La Cobertura dental tiene como objetivo promover y mantener la salud bucal de los usuarios, fomentando la adopción del hábito de acudir periódicamente al odontólogo.

A través de los canales de comunicación oficiales de la aplicación móvil de Meddi, el usuario podrá solicitar una limpieza dental simple. La cantidad de servicios disponibles al año dependerá de las características del plan o membresía contratada por el usuario o la empresa.

Este servicio se ofrece sin costo para el usuario. Meddi proporcionará al usuario las opciones de proveedores o terceros autorizados mediante los cuales podrá hacer válido el beneficio. Este servicio no se encuentra disponible bajo modalidad de reembolso. Por lo que en caso de que el usuario quiera hacer uso de él, deberá solicitarlo. Los usuarios que no tengan la posibilidad de solicitar el beneficio desde la aplicación móvil podrán hacerlo a través de la línea telefónica de atención al cliente de Meddi.

La cobertura incluye la aplicación de flúor, siempre que dicha práctica sea considerada necesaria por el profesional de la salud.

En caso de que el usuario agende una cita de limpieza y no asista a la misma, el servicio se considerará como realizado, sin derecho a reembolso ni reprogramación. No

obstante, el usuario podrá modificar la fecha y hora de su cita hasta 48 horas de anticipación, sin penalidad.

El servicio será prestado directa y exclusivamente por un odontólogo, proveedor o clínica dental independiente autorizada por Meddi. En este sentido, Meddi actúa única y exclusivamente como intermediario tecnológico. El usuario reconoce y acepta irrevocablemente la idoneidad, la ejecución del procedimiento clínico y los resultados del mismo son responsabilidad absoluta e indelegable del proveedor dental. En consecuencia, Meddi queda expresa y totalmente liberada de cualquier reclamación, contingencia o responsabilidad civil, penal, administrativa o extracontractual derivada de mala praxis, negligencia, lesiones, infecciones o daños ocasionados durante o como consecuencia de la atención odontológica.

La presente cobertura se encuentra sujeta a los niveles de servicio (SLA) definidos por Meddi. Es indispensable realizar la solicitud a través de los canales de atención autorizados y dentro del horario de servicio establecido. Meddi se compromete a atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta acordados.

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Cuadro de higiene dental anual	96-100%	L-V de 9 a 18 hrs	- Correo Electrónico - Línea Telefónica - Aplicación Móvil	2 horas	24 horas

7.3.17 Ambulancia de emergencia

En caso de que el usuario sufra un accidente o presente una situación clínica de emergencia que requiera traslado a un centro hospitalario, Meddi coordinará el envío de una ambulancia terrestre básica para trasladarlo al centro de salud más cercano o al de su elección, según la naturaleza de la emergencia y la disponibilidad del servicio.

Vigencia y disponibilidad del beneficio

Este beneficio estará disponible 72 horas después del registro del usuario en la plataforma, como parte de la adquisición de su membresía activa.

El servicio podrá utilizarse durante la vigencia de la suscripción anual, con una cobertura gratuita de hasta \$1,500.00 (mil quinientos pesos 00/100 M.N.) dentro del territorio nacional.

En caso de que el costo del servicio exceda dicho monto, la diferencia deberá ser cubierta por el usuario. El número de eventos cubiertos dependerá del tipo de membresía contratada.

En caso de emergencia, el usuario deberá solicitar el servicio a través de la aplicación de Meddi o mediante el Centro de Atención Telefónica.

Una vez recibida la solicitud, Meddi coordinará el envío de una ambulancia terrestre básica al lugar indicado por el usuario.

Para una atención efectiva, el usuario deberá proporcionar la siguiente información:

- Número telefónico de contacto de emergencia.
- Nombre del titular del servicio.
- Dirección exacta donde se requiere la ambulancia y dirección de destino.
- Información médica relevante para la atención y traslado.

Condiciones del servicio

La disponibilidad y tiempo de llegada del servicio dependen de la ubicación del usuario y de factores externos fuera del control de Meddi y del proveedor, tales como condiciones climáticas, de tránsito o sociales.

Si durante la atención los paramédicos aplican medicamentos o realizan procedimientos con costo adicional, estos serán cubiertos hasta el monto máximo de la cobertura, y cualquier excedente deberá ser pagado directamente por el usuario.

Una vez utilizado el servicio y el monto cubierto por este beneficio, el usuario podrá solicitar otros servicios adicionales a costo preferencial.

Para acceder al beneficio, el usuario deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Encontrarse dentro del territorio mexicano o zona de cobertura.
- Identificarse como titular de la membresía Meddi.
- Contar con el beneficio en la membresía contratada.

No se incluyen dentro de la cobertura:

- Gastos relacionados con medicamentos, tratamientos posteriores o servicios adicionales no contemplados.
- Traslados en ambulancia especializada (terapia intensiva, neonatal, aérea u otras modalidades), los cuales estarán sujetos a cotización previa y costo adicional.
- Servicios solicitados por usuarios que se encuentren en estado psiquiátrico-agresivo o bajo los efectos de narcóticos o alcohol.

Consideraciones adicionales

- Los usuarios que no puedan solicitar el servicio desde la aplicación móvil podrán hacerlo a través de la línea telefónica de atención al cliente de Meddi.
- El beneficio aplica exclusivamente para el titular de la membresía. En caso de requerir el servicio para una persona no afiliada, Meddi podrá coordinar el traslado a precio regular, sujeto al cumplimiento de estos términos y condiciones y a la disponibilidad de Meddi y del proveedor.

Esta cobertura está sujeta a los niveles de servicio (SLA) establecidos por Meddi. Es indispensable realizar la solicitud por los canales de atención autorizados y dentro del horario de servicio correspondiente. Meddi se compromete a atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta acordados.

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Ambulancia de emergencia	96-100%	24/7	-Línea Telefónica -Aplicación Móvil	2 minutos	10 minutos

**Este SLA no contempla el tiempo de llegada de la ambulancia.*

7.3.18 Extensión de cobertura de salud básica para adicionales asignados por el titular

Meddi ofrece a los usuarios titulares la posibilidad de extender su membresía a cualquier persona registrada por el titular por medio de la app o línea telefónica, con un máximo de dos (2) o cuatro (4) adicionales, dependiendo del tipo de membresía contratada.

El número de usuarios adicionales permitidos será establecido al momento de la contratación. El usuario titular deberá registrar a sus adicionales por los canales autorizados de Meddi (vía telefónica o mediante la aplicación móvil).

Si los adicionales no son registrados conforme a este procedimiento, no será posible gestionar sus beneficios.

Los usuarios adicionales podrán acceder únicamente a los beneficios incluidos en la membresía del titular y deberán estar registrados previamente para poder hacer uso de los mismos.

Dichos adicionales podrán ser cualquier persona a elección del titular sin importar si sean familiares o no.

En caso de requerir la baja de un usuario adicional, el titular de la membresía deberá comunicarse al Centro de Atención al cliente de Meddi para su gestión.

La información y datos registrados de los usuarios adicionales es entera responsabilidad del usuario titular que adquiere la membresía.

Beneficios disponibles

Los beneficios que pueden incluirse en la cobertura de la membresía son los siguientes:

- Cuestionario de salud inicial
- Indicador de bienestar, historial de salud y estadísticas.
- Plan de salud preventivo personalizado (IA).
- Estudio de salud preventivo y acompañamiento médico virtual. (El estudio sin costo puede ser utilizado por cualquiera de los familiares registrados.)
- Asesorías por videollamada con profesionales de la salud (médico general, nutriólogo, psicólogo, pediatra).
- Consultas con médicos especialistas de primer contacto (medicina general, familiar, ginecología, medicina interna y pediatría) a precio preferencial de \$450.00.
- Consultas con médicos de alta especialidad (neurología, cardiología y más de 20 especialidades), con un límite de 3 eventos a precio preferencial de \$550.00.
- Ambulancia de emergencia.
- Cobertura de higiene dental.
- Cobertura para gastos funerarios.

Las coberturas aplicarán únicamente sobre los beneficios contratados e incluidos en la membresía del titular.

Todos los beneficios de los usuarios adicionales se alinean a los niveles de servicio y condiciones expuestos en este documento.

7.3.19 Cobertura de gastos funerarios

En caso de que el usuario requiera asistencia funeraria por el fallecimiento del titular o alguna de las personas cubiertas de acuerdo al plan y que se encuentren previamente registrados (Cónyuge e hijos menores) podrá solicitar las siguientes coberturas:

En caso de que el usuario requiera asistencia funeraria por el fallecimiento del titular o alguna de las personas cubiertas de acuerdo al plan y que se encuentren previamente registrados (Cónyuge e hijos menores) podrá solicitar las siguientes coberturas:

- Atención personalizada las 24 horas los 365 días del año, a través del centro de atención telefónica.
- Atención y asesoría personalizada ante el Ministerio Público, para la recuperación del finado en el territorio nacional.
- Traslados relacionados:
 - A. Primer traslado del finado del lugar del fallecimiento hacia cualquiera de las agencias de inhumaciones en convenio.
 - B. Segundo traslado del lugar de velación al panteón que designe el familiar responsable o al crematorio.
- Arreglo estético del cuerpo (maquillado y vestido).
- Facilidades para celebrar servicios religiosos.
- Sala para el funeral o capilla de velación básica/estándar con capacidad para 20 personas, o en caso de requerir, equipo de velación a domicilio.
- Ataúd metálico básico.
- Cremación y entrega en una urna básica.
- Coaching tanatológico.
- Asistencia legal post-fallecimiento

Requisitos de aceptación:

- Encontrarse dentro del territorio mexicano y/o zona de cobertura de la póliza.
- Identificarse fehacientemente como titular de la presente suscripción.
- Máximo un evento al año por titular y adicionales.

Los Usuarios adicionales que tendrán derecho de esta cobertura serán exclusivamente:

- a) El usuario titular de los servicios con hasta 69 años cumplidos en el momento de que sea dado de alta en la Base de Datos.
- b) La o el cónyuge o concubina o concubino del usuario titular, quien debe tener una edad de entre 18 y 69 años de edad y estar registrado dentro de la cobertura.
- c) Hasta 2 hijos del usuario titular con edad de 2 a 21 Años y estar registrado dentro de la cobertura.

Las coberturas están reguladas por las siguientes exclusiones:

- Se excluye la cobertura de cualquier muerte originada por homicidio o suicidio, por causas relacionadas con la ingesta de alcohol, así como de drogas ilegales o a consecuencia de cualquier enfermedad preexistente. (crónica degenerativa en fase terminal)
- Se excluye la cobertura de los casos que no hayan sido reportados al servicio al Call Center antes de cumplir las 48 horas de haberse presentado el fallecimiento. (No existe reembolso por ninguno de los servicios de la cobertura)
- Se excluye la cobertura a los usuarios involucrados si se comprueba que existen falsas declaraciones en la edad de los contratantes.
- Se excluye la cobertura si existen causas de fuerza mayor o caso fortuito que imposibiliten material y humanamente el acceso al lugar del deceso.
- Se excluye de la cobertura cualquier gasto o costo relacionado con:
 - a) Trámites ante el ministerio público y servicio médico forense.
 - b) Trámites de internación por traslado.
 - c) Esquelas en los periódicos, arreglos florales ni servicio de cafetería.
 - d) Exhumación de restos áridos.
 - e) Ropa para el arreglo del finado.
 - f) Embalsamamiento del cuerpo.
 - g) Gastos, honorarios y maniobras del panteón.
 - h) Traslados foráneos (trámites, fletes terrestres o aéreos).
 - i) Nicho, fosa cripta, gaveta.
 - j) Pullman para acompañantes
 - k) Repatriaciones.
- Los traslados entre punto y punto abarcarán un máximo de 30 kms, y siempre serán dentro de la misma localidad, municipio o área conurbada. En caso de exceder esa distancia de 30 kms el Usuario cubrirá el costo por los kilómetros

excedentes a razón de \$30.00 (TREINTA PESOS 00/100 M.N.) por cada kilómetro, más el pago y trámite de cualquier costo o servicio por internación o derechos que deban cubrirse al momento de prestar los Servicios Funerarios.

- Está cobertura inicia 30 días naturales posteriores al registro y pago de la suscripción del usuario.

Los usuarios que no tengan la capacidad de solicitar el beneficio desde la aplicación móvil podrán realizarlo desde la línea telefónica de atención.

La presente cobertura se encuentra cubierta por los siguientes niveles de servicio, es importante solicitarla por medio del canal de atención mencionado dentro del horario de servicio, MEDDI se compromete a atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta acordados (SLA)

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Cobertura de gastos funerarios	96-100%	24/7	-Línea Telefónica -Aplicación Móvil	30 minutos	2 horas

Tiempos de atención de las solicitudes, los tiempos de servicio serán gestionados por el proveedor funerario.

7.3.20 Finalidad del servicio

7.3.20.1 Finalidad exclusiva del ecosistema digital

El Ecosistema Digital de Meddi opera de manera exclusiva para la prestación de servicios médicos de primer contacto, telemedicina, orientación y bienestar integral. En consecuencia, toda nota de evolución, receta, resumen clínico, diagnóstico o comunicación generada dentro de la plataforma tiene una finalidad estrictamente clínica, asistencial y preventiva, reflejando únicamente la valoración del estado de salud del

paciente al momento específico de la consulta, con estricto apego a las Normas Oficiales Mexicanas aplicables en materia de atención médica y expediente clínico electrónico.

7.3.20.3 Exclusión de servicios forenses y periciales

Meddi hace constar expresamente que ni la plataforma, ni su personal médico interno, ni los profesionales de la salud independientes que conforman su red, actúan en calidad de peritos, médicos legistas o especialistas en medicina del trabajo con facultades de dictaminación oficial. Por consiguiente, los servicios prestados no incluyen la emisión de dictámenes de incapacidad permanente, calificación de riesgos de trabajo, certificados médico-legales de lesiones, ni valoraciones con fines de cuantificación de daños.

7.3.20.4 Limitación ante procedimientos legales

En el supuesto de que el usuario determine por voluntad propia exhibir, aportar o utilizar la documentación clínica generada en Meddi como medio de convicción o prueba dentro de cualquier procedimiento judicial, administrativo, laboral, arbitral o contencioso, las obligaciones de Meddi y de sus profesionales de la salud se limitarán de manera estricta a la integración, resguardo y, en su caso, entrega del expediente clínico o datos personales del titular, en los plazos y términos que exigen la Ley General de Salud y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

En ningún caso, el uso de la plataforma generará para Meddi o sus médicos la obligación de emitir dictámenes periciales, ampliaciones de diagnóstico con fines litigiosos, ratificaciones de contenido y firma en calidad de expertos, ni cualquier otra actuación de soporte técnico-jurídico que exceda la práctica médica ordinaria de primer contacto, salvo mandato judicial expreso debidamente fundamentado y motivado por autoridad competente.