

# TÉRMINOS Y CONDICIONES, POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Y POLÍTICAS COMPLEMENTARIAS DE USO DEL SERVICIO

## MEDYGO – ATENCIÓN MÉDICA INMEDIATA


**Versión:** 1.0

**Fecha de vigencia:** 24 de enero de 2026

**Plataforma:** MedyGo

**Contacto oficial:**

 [info@medygo.ec](mailto:info@medygo.ec)

 0987939754

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA PLATAFORMA

MedyGo es una **plataforma digital de intermediación** que conecta a pacientes con **médicos generales independientes** para brindar **atención médica inmediata**, en las siguientes modalidades:

- Atención médica a domicilio
- Teleconsulta médica
- Consulta médica en consultorio autorizado

MedyGo **no es un hospital, no es un servicio de emergencias y no reemplaza la atención hospitalaria especializada.**

El acceso, navegación y uso del sitio web, así como la contratación de cualquiera de los servicios, implica la **aceptación expresa** del presente documento en su totalidad.

## 2. ALCANCE Y LIMITACIONES DEL SERVICIO

MedyGo brinda **atención médica general** orientada a **urgencias leves y atención primaria.**

## MedyGo NO atiende:

- Emergencias graves
- Procedimientos avanzados o especializados
- Cirugías
- Atención hospitalaria
- Casos que requieran cuidados intensivos

⚠ **En caso de emergencia grave, el usuario debe acudir inmediatamente a un hospital o llamar a los servicios de emergencia del país.**



## 3. ATENCIÓN MÉDICA Y RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

- Los servicios médicos son prestados por **médicos generales independientes**, debidamente titulados y registrados.
- Cada médico es **responsable de su acto médico**, diagnóstico y tratamiento.
- MedyGo actúa como **plataforma tecnológica de intermediación**, coordinación y pago.

MedyGo **no garantiza resultados médicos específicos.**






## 4. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y PAGO

- Todo servicio debe ser **pagado previamente** para ser ejecutado.
- Sin confirmación de pago, **no se asignará médico ni se realizará atención.**
- El usuario acepta que pueden existir **cargos adicionales por insumos o medicamentos utilizados**, los cuales serán informados durante la atención.

## 5. POLÍTICA DE CANCELACIONES, REAGENDAMIENTOS Y REEMBOLSOS

### 5.1 Atención médica inmediata a domicilio

-  No hay reembolsos si el usuario cancela **después de que el médico ha sido asignado o está en camino**.
-  No hay reembolso si el médico acudió y **no se pudo realizar la atención por error en la dirección proporcionada**.
-  **Sí hay reembolso** si el médico **no acudió al domicilio por causa atribuible a MedyGo**.

### 5.2 Citas médicas agendadas (consultorio o teleconsulta)

- Las citas pueden **reagendarse sin costo** si se solicita con **mínimo 48 horas de anticipación**.
- El usuario puede solicitar **reembolso** solo si:
  - Envía un correo a [info@medygo.ec](mailto:info@medygo.ec)
  - Lo hace con **48 horas de anticipación**
  - Indica claramente el **motivo de la cancelación**

 **Fuera de este plazo no se realizarán reembolsos.**

## 6. CANALES DE RECLAMOS, QUEJAS Y SOPORTE

Toda queja, reclamo o solicitud deberá realizarse **exclusivamente** a través del canal oficial:

 [info@medygo.ec](mailto:info@medygo.ec)

MedyGo no gestiona reclamos por redes sociales, WhatsApp personal ni otros medios no oficiales.

## 7. USO ADECUADO DEL SERVICIO

El usuario se compromete a:

- Proporcionar información veraz y completa
- Usar el servicio únicamente para fines médicos legítimos
- No utilizar MedyGo como servicio de emergencia grave
- No incurrir en abuso, fraude o uso indebido

MedyGo se reserva el derecho de **suspender o bloquear el acceso** ante usos indebidos.

## 8. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

MedyGo respeta y protege los datos personales y datos sensibles de salud de sus usuarios.

### 8.1 Datos que se recopilan

#### **Datos personales:**

- Nombre
- Cédula
- Edad
- Teléfono
- Correo electrónico
- Dirección

#### **Datos sensibles de salud:**

- Motivo de consulta
- Antecedentes médicos
- Diagnóstico
- Tratamiento
- Historia clínica

## 8.2 Finalidad del uso de los datos

Los datos se utilizan para:

- Coordinar la atención médica
- Asignar médicos
- Gestionar pagos
- Realizar seguimiento clínico
- Cumplir obligaciones legales

## 8.3 Confidencialidad y seguridad

- Los datos médicos son tratados como **confidenciales**.
- El acceso está restringido a personal autorizado y al médico asignado.
- MedyGo aplica **medidas razonables de seguridad técnica y organizativa** para proteger la información.

MedyGo **no comercializa datos personales ni médicos**.

## 8.4 Uso de WhatsApp y medios digitales

El usuario acepta que:

- WhatsApp es un canal de comunicación operativa y clínica
- Se pueden intercambiar datos sensibles por este medio
- MedyGo actuará con medidas razonables para proteger la información

## 8.5 Derechos del titular de los datos

El usuario puede solicitar:

- Acceso
- Corrección
- Actualización
- Eliminación (cuando legalmente proceda)

Las solicitudes deben enviarse a [info@medygo.ec](mailto:info@medygo.ec).



## 9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

MedyGo no será responsable por:

- Decisiones médicas adoptadas por los profesionales
- Daños derivados de información falsa o incompleta proporcionada por el usuario
- Casos que requieran atención hospitalaria
- Uso indebido del servicio por parte del usuario



## 10. PROPIEDAD INTELECTUAL Y USO DEL CONTENIDO

Todo el contenido del sitio web (marca, textos, diseño, logotipos) es propiedad de MedyGo.

Está prohibida su reproducción sin autorización expresa.



## 11. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

MedyGo podrá modificar este documento en cualquier momento.

Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación en el sitio web.



## 12. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Este documento se rige por las leyes de la **República del Ecuador**.

Cualquier controversia será resuelta ante los tribunales competentes de la ciudad de **Quito**.

## 13. ACEPTACIÓN EXPRESA

El usuario declara que ha leído, comprendido y aceptado **en su totalidad**:

- Los Términos y Condiciones
- La Política de Privacidad
- Las políticas de cancelación, reembolso y uso del servicio

La aceptación se realiza mediante el uso del sitio web y/o la contratación del servicio.