TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA COMPRA DE ESTUDIOS DE LABORATORIO E IMAGENOLOGÍA.

Este acuerdo describe los términos y condiciones generales (en adelante, "**TÉRMINOS Y CONDICIONES")** aplicables a la adquisición de los productos y servicios ofrecidos a través del sitio web.

https://salud-digna.org/, (en adelante "SITIO WEB"), del cual es titular **SALUD DIGNA A.C.** La cual es una asociación civil, con domicilio fiscal en calle Francisco Villa no. 113 sur colonia centro de la ciudad de Culiacán Sinaloa C.P. 80, 000, (en adelante, "**SALUD DIGNA**") y todas sus divisiones, subsidiarias, afiliadas y sitios de internet, la cual te ofrecen acceso al sitio web que **SALUD DIGNA A.C.** (en adelante "**SALUD DIGNA**") pone gratuitamente a disposición de los usuarios del Internet.

Cualquier persona que desee acceder o hacer uso del sitio o los servicios que en él se ofrecen, podrá hacerlo sujetándose a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, así como a las políticas y principios incorporados al presente documento. En todo caso, cualquier persona que no acepte los presentes términos y condiciones, deberá abstenerse de utilizar el SITIO WEB y/o adquirir los productos y servicios que en su caso sean ofrecidos. El acceso al SITIO WEB por parte del usuario del Servicio (en adelante el "USUARIO") implica su consentimiento expreso y sin reservas a estas Condiciones Generales. Si usted no está de acuerdo con estas Condiciones Generales por favor no use el SITIO WEB.

SALUD DIGNA A.C. se reserva el derecho de cambiar, modificar, adicionar o remover partes de estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES** en cualquier tiempo y sin previo aviso.

La utilización del Servicio se encuentra sometida igualmente a todos los avisos, reglamentos de uso e instrucciones puestos en conocimiento del USUARIO por **SALUD DIGNA A.C**., así como a las Condiciones Generales de Uso del SITIO WEB ubicadas en la URLhttps://salud-digna.org/, que completan lo previsto en estas Condiciones Generales en cuanto no se opongan a ellas.

CONDICIONES GENERALES

Salud Digna A.C ofrecerá servicios y productos para tu visita y compra a través de este sitio web bajo algunas condiciones detalladas más adelante. Por lo que te recomendamos que leas a detalle cada punto explicado ya que al adquirir alguno de nuestros servicios asumiremos que estás de acuerdo con nuestros términos y condiciones.

Los Términos y Condiciones establecidos pueden estar sujetos a cambios, ajustes y modificaciones. Dado a que éstos podrán ser actualizados y una vez reflejados los cambios en el sitio web, aceptarás estar de acuerdo a ello. Una vez realizadas estas actualizaciones serán publicadas dentro de nuestro sitio web.

I. DEL OBJETO.

El objeto de los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES** es regular la adquisición de servicios y productos del área de imagen y laboratorio que ofrece Salud Digna A. C. a través de este sitio web, así como el acceso y el uso por parte de los USUARIOS del SITIO WEB, entendiendo por este cualquier tipo de contenido, producto o servicio que se encuentre a disposición del público en general dentro del dominio **SALUD DIGNA A.C.**

Los Términos y Condiciones establecidos pueden estar sujetos a cambios, ajustes y modificaciones. Dado a que éstos podrán ser actualizados y una vez reflejados los cambios en el sitio web, aceptarás estar de acuerdo a ello. Una vez realizadas estas actualizaciones serán publicadas dentro de nuestro sitio web.

El acceso al SITIO WEB por parte del USUARIO tiene carácter libre y por regla general es gratuito sin que el USUARIO tenga que proporcionar una contraprestación para poder disfrutar de ello, salvo en lo referente al costo de la conexión suministrada por el proveedor de Internet contratado por el mismo USUARIO.

El SITIO WEB se encuentra dirigido exclusivamente a personas que cuenten con la mayoría de edad (18 años) o menores de edad bajo la responsabilidad de un tutor; en este sentido, **SALUD DIGNA A.C.** declina cualquier responsabilidad por el incumplimiento de estos requisitos.

El SITIO WEB está dirigido principalmente a USUARIOS residentes en la República Mexicana, por lo cual, **SALUD DIGNA A.C.** no asegura que el SITIO WEB cumpla total o parcialmente con la legislación de otros países, de forma que, si el USUARIO reside o tiene su domicilio establecido en otro país y decide acceder o utilizar el SITIO WEB lo hará bajo su propia responsabilidad y deberá asegurarse de que tal acceso y navegación cumple con la legislación local que le es aplicable, no asumiendo **SALUD DIGNA A.C.** ninguna responsabilidad que se pueda derivar de dicho acto.

Se hace del conocimiento del USUARIO que el TITULAR podrá administrar o gestionar el SITIO WEB de manera directa o a través de un tercero, lo cual no modifica en ningún sentido lo establecido en los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

II. DEL USUARIO.

El acceso o utilización del SITIO WEB así como los recursos habilitados para interactuar entre los USUARIOS, o entre el USUARIO y el TITULAR tales como medios para realizar publicaciones o comentarios, confiere la condición de USUARIO del SITIO WEB, por lo que quedará sujeto a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, así como a sus ulteriores modificaciones, sin perjuicio de la aplicación de la legislación aplicable, por tanto, se tendrán por aceptados desde el momento en el que se accede al SITIO WEB. Dada la importancia de lo anterior, se recomienda al USUARIO revisar las actualizaciones que se realicen a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, la moral o el orden público, y se abstendrá de realizar cualquier acto que pueda suponer una afectación a los derechos de terceros, o perjudique de algún modo el funcionamiento del SITIO WEB.

Así mismo, el USUARIO se compromete a proporcionar información lícita y veraz en los formularios habilitados en el SITIO WEB, en los cuales el USUARIO tenga que proporcionar ciertos datos o información para el acceso a algún contenido, producto o servicio ofrecido por el propio SITIO WEB.

Al tratarse de un SITIO WEB dirigido exclusivamente a personas que cuenten con la mayoría de edad, el USUARIO manifiesta ser mayor de edad o estar bajo la supervisión de un tutor y disponer de la capacidad jurídica necesaria para sujetarse a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

III. DEL PRODUCTO

Los artículos ofrecidos atreves de este sitio web por Salud Digna son los siguientes:

Los Servicios de estudios de **laboratorio** e **imagenología**.

Los estudios ofrecidos en línea no son una determinante con respecto al tratamiento o la enfermedad que el paciente padece, Salud Digna únicamente realiza la toma de muestra, interpretación y valoración según el estudio que el paciente seleccione.

Los precios de los estudios mostrados en línea solo son para su venta dentro del sitio web, estos precios pueden variar dependiendo de la ubicación.

IV. COMPRA

El USUARIO debe de seleccionar la clínica a la cual desea acudir, posteriormente para realizar la selección de un estudio deberá de indicar el estudio, la cédula del médico que se lo solicita (si fuese un estudio especial) y cantidad de estudios para proceder con la compra.

Será la responsabilidad del USUARIO contar con una orden médica cuando el mismo seleccione un estudio especial que por **normativa** necesita de una orden médica.

Sera responsabilidad del USUARIO verificar que la clínica que selecciono sea la correcta, ya que la cita se asignará exclusivamente para la clínica seleccionada y no podrá modificarse una vez efectuado el pago.

Es responsabilidad del USUARIO la realización de estudios clínicos sin una orden médica que lo avale, en los que no sea obligatorio por disposiciones normativas. Salud Digna no se hará responsable de la realización de un estudio que el USUARIO haya pagado y que no sea válido para un diagnóstico con su médico de cabecera.

V. ENTREGA DE RESULTADOS (GARANTIA)

La garantía que ofrecemos al USUARIO está directamente relacionada con la entrega de sus resultados, los tiempos de entrega de los mismos y su visualización mediante nuestro SITIO WEB o nuestras redes sociales (Chat de Messenger y Whatsapp).

El USUARIO puede solicitar sus resultados de las siguientes maneras:

- Acudiendo directo a clínica al área de resultados (Los resultados se conservan por un periodo de 30 días)

- Mediante nuestros chats de Messenger y Whatsapp

- Usando el apartado de “Consulta de resultados” alojado en nuestro SITIO WEB

Si el USUARIO llegase a tener algún problema o demora relacionada a la entrega de sus resultados, este puede hacer una reclamación de garantía. Esta reclamación de garantía no corresponde al reembolso de su dinero, sino que la institución debe de ofrecerle una solución rápida y eficaz a su problema.

El USUARIO puede solicitar una garantía de las siguientes maneras:

- Acudiendo directo a clínica al área de resultados (Los resultados se conservan por un periodo de 30 días)

- Solicitando apoyo mediante cualquiera de nuestros canales de comunicación (Whatsapp, Facebook, Instagram o Twitter).

- Solicitando apoyo en el correo de paciente.digital@salud-digna.org

Al solicitar una garantía y haber enviado todos los datos solicitados, ésta se atenderá en un periodo de tiempo aproximado de 48 horas, una vez hayamos obtenido los datos. Se hará llegar un correo o notificación (si realizas tu solicitud mediante alguna de nuestras redes sociales) la información acerca del estatus de tu solicitud.

Como USUARIO usted puede hacer un reclamo de garantía cuando:

- Sus resultados no se visualizan correctamente.

- Sus resultados no se encuentran en nuestro sitio web

- No ha sido respetado el tiempo de entrega

- Sus datos de usuario no le permiten el acceso a nuestro sitio web

- El disco de ultrasonido 4D viene en blanco o está dañado.

- Se le han brindado los resultados de otro paciente.

VI. DEVOLUCIONES, REEMBOLSOS Y CANCELACIONES

Al realizar la compra de estudios mediante este SITIO WEB declara y acepta que no podrá realizar devoluciones ante ninguna situación una vez efectuada su cita. Es importante que cuente con el nombre exacto del estudio a realizarse y de ser posible contar con orden médica (Para seleccionar algunos estudios especiales, será totalmente necesario contar con una).

El paciente podrá proceder con una **cancelación y reembolso solo si** su cita se encuentra activa, es decir, **aún no es el día de la cita**. Si la cita se encuentra inactiva (ya pasó el día de cita) o ya se realizó el registro de visita en la clínica (realizó el check in en clínica), no será posible realizar una cancelación. La cancelación de la cita solo será posible realizarla en el periodo de tiempo transcurrido a partir de la fecha de registro de la cita hasta **24 horas antes de la fecha cita.**

VII. TIEMPOS DE ENTREGA DE RESULTADOS

El tiempo de entrega de resultados puede llegar a variar, esto dependerá del estudio que vaya a realizarse. En clínica tendrán que especificarle el tiempo de entrega de sus resultados y mediante qué medios los puede solicitar. Es importante que verifique si su estudio es uno especial, ya que este tipo de estudios no se visualizan mediante ninguna de nuestras plataformas digitales, en este caso, sus resultados debe solicitarlos en clínica. Puede verificar nuestra lista de estudios especiales aquí.

VIII. HORARIOS DE ATENCIÓN

Para cualquier duda o aclaración puede escribirnos a paciente.digital@salud-digna.org o enviarnos un mensaje mediante nuestras redes sociales dentro de un horario de lunes a viernes de 8am – 6pm y sábados de 9am a 2pm. (Hora de Culiacán).

Debido al horario de atención establecido anteriormente te informamos que las compras realizadas fuera de este horario de atención serán atendidas una vez se reanude el servicio.

IX. DATOS PERSONALES

Como USUARIO es consciente de la información brindada en este SITIO WEB y acepta que Salud Digna haga uso de ellos con fines informativos y comerciales de la misma institución. Lo cual podría incluir correos electrónicos, llamadas, mensajes de texto y mensajes de WhatsApp o Messenger de Facebook.

Usted es responsable de mantener seguros y confidenciales los datos de su cuenta como lo es: **usuario** y **contraseña**.

Para hacer uso de los servicios digitales del SITIO WEB, así como realizar la compra servicios en línea, es necesario que cuente con una cuenta e inicie sesión, o, en caso de no tenerla, deberá realizar un registro para proceder con sus compras. Es importante que el registro realizado sea real y exacto a como tenga sus datos en su **identificación oficial**.

Al acceder al SITIO WEB, crear una cuenta, hacer uso de los servicios digitales y leer los términos y condiciones, está manifestando que es mayor de edad y que tiene plena capacidad para el uso del SITIO WEB. En caso de que sea menor de edad, nos manifiesta que cuenta con la autorización de sus padres o tutores.

X. CARGOS NO RECONOCIDOS Y COMISIONES

La aclaración y reclamación de cargos no reconocidos en tarjetas de crédito, deberán ser reclamadas directamente con tu **Banco emisor** de la tarjeta que uso, conforme a las políticas que el mismo banco estipule.

La aclaración y reclamación de cargos no reconocidos, retenciones u otras cuestiones derivadas del uso de servicios financieros para la realización de transacciones electrónicas por parte su parte, deberán ser aclaradas directamente con el prestador del servicio conforme las políticas que el mismo prestador de servicio estipule.

XI. POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

SALUD DIGNA A.C., con domicilio en calle Francisco Villa no. 113 sur colonia centro de la ciudad de Culiacán Sinaloa C.P. 80, 000 quién es responsable de la protección y uso de los datos personales que usted proporciona directamente o al utilizar nuestros servicios en línea.

De conformidad en lo señalado en la Ley se le informa que los datos personales y/o datos personales sensibles que se recaban de usted, serán utilizados para las siguientes finalidades que son necesarias y primarias para el servicio y/o producto que solicita:

- La realización de todas y cada una de las operaciones y la prestación de los servicios, así como la celebración de los demás actos que "SALUD DIGNA A.C." pueda realizar conforme a la legislación que le sea aplicable y a sus estatutos.

- Para otorgarle los servicios y productos que usted nos ha solicitado, relacionados con el cuidado de su salud.

- Para medir la calidad en el servicio que se le brinda, para conocer su grado de satisfacción para mejorar su experiencia en su próxima adquisición de mercancía y/o servicios.

- Para informarle de promociones y novedades que puedan ser de su interés y beneficio relacionada con su salud.

- Las consultas y revisiones en relación de cualquier queja, reclamación o aclaración.

- La comunicación con sus Usuario y/o Demandante, proveedores, empleados, postulantes, consejeros y auditores externos actuales o anteriores, para tratar cualquier tema relacionado con asuntos contractuales, comerciales, laborales, de negocios o con sus datos personales o el presente aviso de privacidad.

- La captación y recaudación de toda clase de recursos en efectivo o en bienes materiales para la salud, y solución y alivio de las personas, sectores y regiones de escasos recursos, comunidades indígenas y grupo vulnerables por edad, sexo o discapacidad, de sociedades, asociaciones y demás organismos.

- Cualquier actividad complementaria o auxiliar necesaria para la realización de los fines anteriores.

De manera adicional, se utilizará su información personal para las siguientes finalidades que no son necesarias y se consideran secundarias para el servicio solicitado, pero que permiten y facilitan brindarle un mejor servicio:

- La realización de encuestas de calidad, servicio o de cualquier otro tipo relacionado con los productos que ofrece, los servicios que presta y actos que celebra, así como el desarrollo e implementación de procesos de análisis de información y estadísticos que se deriven de dichas encuestas;

- La promoción de productos, servicios, beneficios adicionales, descuentos, promociones, bonificaciones, concursos, estudios de mercado, sorteos y publicidad en general, ofrecidos por “SALUD DIGNA A.C.”

- Cualquier actividad complementaria o auxiliar necesaria para la realización de los fines anteriores.

De acuerdo al procedimiento que hemos establecido en las políticas ARCO, usted tendrá el derecho de Acceder, Rectificar, Cancelar u Oponerse al tratamiento de sus datos personales o revocar el consentimiento que para tal fin nos ha otorgado.

El contenido completo del “Aviso de Privacidad de Protección Datos Personales”, así como cualquier modificación que este sufra, puede ser consultada en: https://salud-digna.org/indices/aviso-de-privacidad/

XII. DEL ACCESO Y NAVEGACIÓN EN EL SITIO WEB.

El TITULAR no garantiza de ningún modo la continuidad y disponibilidad de los contenidos, productos o servicios ofrecidos a través del SITIO WEB, no obstante, **SALUD DIGNA A.C**. llevará a cabo las acciones que de acuerdo a sus posibilidades le permitan mantener el buen funcionamiento del SITIO WEB, sin que esto suponga alguna responsabilidad de parte de **SALUD DIGNA A.C**.
De igual forma **SALUD DIGNA A.C**. no será responsable ni garantiza que el contenido o software al que pueda accederse a través del SITIO WEB, se encuentre libre de errores, software malicioso o que pueda causar algún daño a nivel de software o hardware en el equipo a través del USUARIO accede al SITIO WEB.

El TITULAR tampoco se hace responsable de los daños que pudiesen ocasionarse por un uso inadecuado del SITIO WEB. En ningún caso **SALUD DIGNA A.C**. será responsable por las pérdidas, daños o perjuicios de cualquier tipo que surjan por el sólo acceso o utilización del SITIO WEB.

XIII.- USO DE LA TECNOLOGÍA DE RESTREO EN NUESTRO PORTAL DE INTERNET “COOKIE"

SALUD DIGNA A.C. utiliza "cookies" cuando un USUARIO navega por los sitios y páginas web correspondientes al Servicio. Las "cookies" se asocian únicamente con un USUARIO anónimo y su ordenador, por lo que no proporcionan referencias que permitan deducir el nombre y apellidos del USUARIO. Las "cookies" de **SALUD DIGNA A.C**. no pueden leer datos de su disco duro ni leer los archivos cookie creados por otros proveedores. El uso de la tecnología de las "cookies", permite que **SALUD DIGNA A.C**. reconozca a los USUARIOS registrados después de que éstos se hayan registrado por primera vez, sin que se tengan que registrar en cada visita para acceder a las áreas y servicios reservados exclusivamente a ellos. El USUARIO tiene la posibilidad de configurar su navegador para ser avisado en pantalla de la recepción de "cookies" y para impedir la instalación de las mismas en su disco duro. Por favor, consulte las instrucciones y manuales de su navegador para ampliar esta información. Para utilizar el Servicio, no resulta necesario que el USUARIO permita la instalación de las "cookies" enviadas por **SALUD DIGNA A.C**., sin perjuicio de que en tal caso será necesario que el Usuario se registre cada vez que acceda al Servicio.

Salud Digna Para Todos utiliza mecanismos en medios remotos o locales de comunicación electrónica, óptica u otra tecnología, por la cual recabamos datos personales de manera automática y simultánea al tiempo en que usted hace contacto con los mismos. A continuación, le definiremos más claramente los medios que utilizamos:

Cookies: son archivos enviados por un sitio que después son almacenados en la computadora o dispositivo del usuario, en los cuales se registran las actividades previas y datos ingresados para ofrecer una experiencia más personalizada. Dentro de estas cookies puede almacenarse las páginas que ha visitado dentro del sitio, información que ha sido ingresada por el usuario mediante formularios, entre otras; con el fin de hacer más fluida y personalizada su experiencia dentro del sitio. Un ejemplo de la información utilizada dentro de las cookies es el nombre de usuario y contraseña, con los cuales el sitio identifica al usuario y permite desplegarle información que está destinada solo para esa persona.

¿Qué tipo de cookies utilizamos? Cookies de sesión: con estos archivos guardamos la información de ingreso cuando usted accede una vez a nuestro sitio. Estas cookies son borradas una vez que se abandona el sitio o un poco tiempo después.

XIV. DEL ENVIO DE PROMOCIONES Y OFERTAS.

Durante el proceso de registro, aceptas recibir correos electrónicos promocionales del sitio https://salud-digna.org/., no obstante, posteriormente, el USUARIO puede optar por no recibir tales correos promocionales haciendo clic en el enlace en la parte inferior de cualquier correo electrónico promocional.

Así mismo durante el proceso de registro nos autoriza expresamente a realizarle llamadas telefónicas y enviarle mensajes de texto con fines mercadológicos, no obstante, en todo tiempo tiene la facultad de revocar este consentimiento.

Lo anterior de conformidad con la Ley federal de Protección al Consumidor, así como del Acuerdo por el que se establecen las reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores.

XV. DE LA LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE.

Para la interpretación y cumplimiento de los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES** las partes acuerdan someterse a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos

En caso de cualquier controversia relacionada con el Servicio, el Usuario expresamente acuerda en someterse a las leyes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos ("México"), y el USUARIO expresamente acuerda en someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes ubicados en la Ciudad de Culiacán Sinaloa, para resolver cualquier controversia relacionada.

XVI. AL ACUDIR A CLÍNICA.

El USUARIO (O paciente, en dado caso de que el dueño de la cuenta en cuestión haya realizado una cita para otra persona) deberá acudir puntual el día y fecha seleccionada para su cita, llegando a clínica en un **tiempo mínimo de 15 minutos de anticipación**. En caso de que el USUARIO/PACIENTE no pueda acudir a la hora y fecha de su cita seleccionada, podrá re agendarla desde su perfil de prevención (En dado caso de que sea el paciente y no el dueño de la cuenta, el USUARIO, el que acudió a la cita, el primero deberá solicitarle a este último volver a agendar la cita).

Referente a lo anteriormente estipulado, en caso de que el USUARIO/ PACIENTE no acuda a su cita en la fecha y hora seleccionada o llegue tarde a su cita no podrá hacer una solicitud de devolución y reembolso. La cita procederá a ser una "cita vencida" y tendrá la opción de poder re agendarla.

El tiempo brindado para poder re agendar una cita vencida son los días restados de los 30 establecidos para poder re agendar a partir de la fecha de registro de la realización de la cita. Este tiempo puede variar con base a la fecha seleccionada en la primera cita. Después de este periodo de tiempo el USUARIO ya no podrá hacer uso del servicio pagado y estará aceptando no realizar reclamos del servicio ofrecido en línea o del monto a pagado en sitio web.

Al acudir a clínica el día citado, es indispensable que el paciente lleve su **folio** (El cual es brindado en pantalla una vez realizado su pago y enviado mediante un correo de confirmación al correo con el cual el USUARIO registro su cuenta), ya que sin él no podrá realizar su check in.

XVII. PREPARACIONES PREVIAS AL O LOS ESTUDIO/S.

Es responsabilidad del USUARIO **cumplir con las preparaciones de los estudios** las cuales podrá consultar directamente en nuestro SITIO WEB o en su correo de confirmación de cita, en caso de no contar con ellas, el paciente no podrá realizarse los estudios, dándole la opción re agendar su cita en los próximos días restados de los 30 establecidos para poder re agendar a partir de la fecha de registro de la realización de la cita

XVIII. MODIFICACIONES O CAMBIOS DE PRECIO.

El USUARIO está consciente y acepta que los precios mostrados en este SITIO WEB están sujetos a cambios. En caso de que el paciente realice el pago de un estudio a un precio y al llegar a su cita el precio del estudio sufrió una modificación (sea mayor o menor) se le respetará el precio pagado en el SITIO WEB.

XIX. COMPROBANTE FISCAL.

Para realización de un comprobante fiscal de la compra será necesario que el USUARIO indique dentro de su proceso de pago en línea que desea comprobante fiscal de su compra, a lo que el USUARIO deberá de ingresar el RFC y el CFDI.

Se podrá emitir el comprobante una vez que se haya acudido a clínica, haber realizado el *check in* y obtenido su comprobante de pago.

Para obtener el comprobante fiscal el paciente deberá de ingresar a http://comprobantefiscal.salud-digna.org.

Los comprobantes fiscales deberán descargarse dentro del mismo mes de la compra y como máximo hasta **2** días del siguiente mes. Para Cancelar y re facturar un CFDI será en el mismo tiempo establecido.

Cualquier duda o aclaración el USUARIO podrá contactarse al correo electrónico comprobantefiscal@salud-digna.org, correo en el cual será resuelta su solicitud.

El USUARIO no podrá generar comprobantes fiscales de **tickets cancelados, devueltos o facturados**.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuáles son las modalidades de pago en el sitio web?

El USUARIO podrá realizar citas para algunos de nuestros servicios dentro del SITIO WEB; los cuales se mencionarán más adelante, teniendo dos opciones de pago de su cita, siendo uno en línea y el otro directo en clínica.

¿Qué beneficios tengo al realizar mi cita en línea?

Todo USUARIO que realice su cita en línea podrá obtener un 5% de descuento en sus estudios individuales. Este beneficio no aplica para algunos estudios y servicios como lo son: Ultrasonidos especiales, Laboratorios especiales, Resonancia Magnética, Tomografía, Paquetes y Perfiles. Además, el USUARIO podrá obtener un tiempo de atención con prioridad.

¿Qué servicios son los que se ofrecerán en línea?

El USUARIO podrá realizar una cita en línea y efectuar un pago solo para los servicios ofrecidos en línea. Algunos estudios por disposiciones normativas requerirán de una orden médica, por lo que es necesario que el paciente cuente con información de referencia del médico solicitante del estudio (Cedula profesional del médico).

Los servicios ofrecidos están sujetos a la disponibilidad en clínica.

Los servicios ofrecidos para pagar en línea son los siguientes:

- Servicios individuales disponibles: Laboratorio, Densitometría, Mastografía, Nutrición, Papanicolaou, VPH, Ultrasonidos, Rayos X, Tomografías, Resonancia Magnética y Electrocardiograma.

- Servicios que cuentan con paquetes: Laboratorio, Densitometría, Mastografía, Nutrición, Papanicolaou, VPH, Ultrasonidos.

¿El precio de los estudios son los mismos en todas las clínicas?

Los precios y servicios mostrados en el SITIO WEB están sujetos a disponibilidad de ellos por clínica y así como en las **regiones** en la República Mexicana.

Los precios de los servicios ofrecidos en línea pueden variar por **clínica, región, fecha y horario de atención.**

¿Qué necesito para hacer una cita en línea?

Para la realización de una cita el USUARIO deberá tener una cuenta dentro de nuestro SITIO WEB, en caso de no contar con una el USUARIO deberá de realizar el **registro**. Los datos brindados para la creación de la cuenta será responsabilidad del USUARIO ya que acepta que Salud Digna se quede con ellos. Si el paciente no acepta que Salud Digna se quede con su información no deberá realizar un registro.

¿Puedo hacer una cita para alguien más?

Si la cita a realizar no es para el dueño de la cuenta solo deberá indicar en el proceso que la cita es para alguien más y llenar los datos de la persona que se atenderá en la clínica.

¿Qué pasa si el ingreso mal mis datos de registro?

El USUARIO es responsable de todos los datos brindados en el proceso de la realización y pago de la cita, es de suma importancia ingresar los datos de contacto igual que en la identificación oficial. En caso de haber ingresado los datos incorrectamente el USUARIO contarán con 24 horas para poder realizar el cambio de ellos directamente desde su perfil de prevención.

¿Puedo cambiar de clínica de atención del estudio, una vez pagado?

Será responsabilidad del USUARIO asegurarse de que pueda asistir a la clínica que haya seleccionado para la realización del estudio. Al realizar la cita en línea y haberse efectuado el pago, el USUARIO no podrá realizar el cambio de clínica, deberá acudir a la cual seleccionó.

¿Puedo trasferir una cita a otra persona?

Los estudios pagados en línea para una cita web no podrán ser transferibles hacia otra persona o reembolsables.

¿Puedo solicitar una cancelación y reembolso de mi pago en línea?

El USUARIO podrá proceder con una cancelación y reembolso solo si su cita se encuentra activa, es decir, aún no es el día de la cita. Si la cita se encuentra inactiva (ya pasó el día de cita) o ya se realizó el registro de visita en la clínica (realizó el check in en clínica), no será posible realizar una cancelación.

¿Cómo solicito una cancelación y reembolso?

Para realizar una cancelación el USUARIO deberá de ponerse en contacto al correo paciente.digital@salud-digna.org realizando la petición y enviando lo siguientes datos: **nombre completo del paciente (Si se agendo para alguien más, deberá especificar el nombre del beneficiario), fecha de cita, estudio o estudios, folio de cita y fotografía de identificación oficial.** Al recibir la petición de cancelación del USUARIO por correo electrónico, tomará un lapso de tiempo de 24 a 48 horas para iniciar con el proceso de cancelación. La cancelación de la cita solo será posible realizarla en el periodo de tiempo transcurrido a partir de la fecha de registro de la cita hasta 24 horas antes de la fecha cita.
Es importante conocer que la realización de una cancelación está ligado a un reembolso.
Los datos que el USUARIO debe de enviar en su solicitud por correo electrónico para proceder con la cancelación son:

- Nombre completo del paciente
- Fecha de nacimiento
- Clínica
- Folio de cita
- Monto pagado
- Fecha de cita
- Orden de pago
- Fotografía de identificación oficial

¿Salud Digna puede cancelar y hacerme un reembolso por decisión de la misma?

Salud Digna podrá proceder con una cancelación y reembolso solo bajo algunas condiciones establecidas por la misma. Para proceder con una devolución o reembolso de lo pagado solo será en situaciones ajenas al paciente, es decir aquellas situaciones o razones brindadas por la institución Salud Digna, como son un **cierre temporal o definitivo de clínica seleccionada o del servicio**.

¿Cuánto tiempo dura el proceso de una cancelación para que obtenga mi dinero?

En caso de proceder con una cancelación y reembolso, una vez recibida la petición y transcurrido el tiempo establecido para la atención de la solicitud, Salud Digna realizará el reembolso en un periodo de tiempo de 24 a 72 horas al banco que el USUARIO utilizó para el pago. El monto reembolsado en la cuenta del USUARIO se verá reflejado en el periodo de tiempo establecido por el banco del mismo. El banco del USUARIO será quien le brinde el tiempo de reembolso una vez que Salud Digna haya realizado el movimiento. Ni la institución Salud Digna ni el banco del mismo establece el tiempo en el que el paciente pueda ver reflejado su dinero en su cuenta.

Con base en lo mencionado en el punto anterior, en caso de solicitar una cancelación del servicio, al haber cumplido con los requisitos para ella y leído los términos y condiciones el paciente acepta que la cantidad a reembolsar será depositada a la tarjeta con la cual recibimos el pago del servicio. Por ningún motivo se llevará a cabo un reembolso en efectivo en clínica.

¿Puedo hacer cambios de estudios?

El USUARIO no podrá realizar un cambio del estudio una vez que la cita haya sido pagada en línea. Será responsabilidad del USUARIO elegir el estudio que su médico necesita para un diagnóstico.

¿Puedo re agendar mi cita?

Una vez de haber finalizado el proceso del pago de la cita el USUARIO podrá re agendar las veces que lo necesite a partir de la fecha de pago hasta 3 horas antes de acudir a la clínica. Si se desea re agendar la cita fuera del límite de cambios de 3 horas establecidas, ya no será posible realizarlo por lo tanto se convertirá en una cita vencida. El USUARIO no podrá re agendar su cita mediante el correo que se envía una vez que la misma haya vencido.

¿Puedo cambiar de clínica de atención?

El USUARIO por ningún motivo podrá realizar un cambio de clínica, solo podrá obtener un cambio de ella por razones brindadas por la institución cómo cierre temporal o definitivo de clínica seleccionada o suspensión del servicio seleccionado por incidencia de equipo (mantenimiento o cambio de equipo). Ante una de estas situaciones, Salud Digna le otorgará al USUARIO la opción de poder re agendar su cita dentro de un periodo de 30 días transcurridos a partir de la fecha de registro de la realización de la cita. Si ya pasó el tiempo otorgado y el USUARIO no realizó modificaciones en su cita, ya no podrá realizarse el estudio ni disponer de una cancelación y reembolso.

¿Qué debo hacer al acudir a clínica el día de su cita?

Al acudir a clínica el día citado, es indispensable que el USUARIO lleve su folio de cita, ya que sin él no podrá realizar su check in. Este folio es proporcionado en la pantalla una ves se a acreditado su pago o vía correo electrónico.

Para cualquier duda referente a estas situaciones podrá contactarnos al correo paciente.digital@salud-digna.org

¿Cómo puedo generar un comprobante fiscal de la cita pagada?

Para realización de un comprobante fiscal de la compra será necesario que el USUARIO indique dentro de su proceso de pago en línea que desea comprobante fiscal de su compra, a lo que el USUARIO deberá de ingresar el RFC y el CFDI.

Se podrá emitir el comprobante una vez que se haya acudido a clínica, haber realizado el *check in* y obtenido su comprobante de pago.

Para obtener el comprobante fiscal el paciente deberá de ingresar a http://comprobantefiscal.salud-digna.org.

Los comprobantes fiscales deberán descargarse dentro del mismo mes de la compra y como máximo hasta **2** días del siguiente mes. Para Cancelar y re facturar un CFDI será en el mismo tiempo establecido.

Cualquier duda o aclaración el USUARIO podrá contactarse al correo electrónico comprobantefiscal@salud-digna.org, correo en el cual será resuelta su solicitud.

El USUARIO no podrá generar comprobantes fiscales de **tickets cancelados, devueltos o facturados**.

CONCEPTOS

Los siguientes conceptos están realizados solo para la compresión de palabras utilizados dentro de los Términos y Condiciones y de las preguntas frecuentes de la página web.

Usuario
Acreedor de una cuenta del sitio web de salud digna, el cual puede realizar la compra y el pago de estudios médicos.

Paciente
Es aquella persona que padece física y corporalmente, y especialmente se halla baja atención médica. Esta también es la denominación de aquella persona a la cual el USUARIO, dueño de una cuenta del sitio web de Salud Digna, agenda una cita.

Sitio Web
Es un conjunto de páginas web agrupadas bajo un mismo dominio de internet, en este caso www.salud-digna.org

Cita en línea
Es el señalamiento a través del sitio web de acudir a Salud Digna a la realización de sus estudios preventivos en el día, hora y lugar seleccionado por el paciente.

Orden médica
Es un documento escrito donde el médico prescribe servicios y/o tratamientos para el paciente.

Diagnóstico
Calificación que da el médico a la enfermedad según los signos que advierte.

Registro
Formulario donde la persona ingresa información personal necesaria para la creación de una cuenta y realización de citas en el sitio web de Salud Digna.

Cuenta
Es el registro realizado en el sitio web con la que el paciente puede iniciar sesión para la utilización de los servicios digitales de Salud Digna.

Perfil de prevención
Es una sección dentro del “Consulta de Resultados” del sitio de Salud Digna donde el paciente puede visualizar una recomendación de estudios y un porcentaje del nivel de prevención en base a su edad, genero, antecedentes clínicos y ubicación.

Clínica
Es el lugar donde los pacientes acudirán para la realización de estudios clínicos preventivos.

Banco emisor
Es el banco que emite el pago del servicio, en este caso sería el banco del paciente el cual hará el uso de su tarjeta para proceder con el pago en línea en Salud Digna.

Banco receptor
Es el banco que recibirá el pago del servicio realizado en línea, en este caso sería el banco que utiliza Salud Digna.

Reembolso
Es la acción y afecto de reembolsa. En el caso de Salud Digna, es regresar la cantidad pagada por el paciente al realizar su cita en línea al no poder hacer uso del servicio pagado, entre otras situaciones presentadas.

Cancelación
Acción y efecto de canelar. En el caso de Salud Digna, es aquella cita en la que el paciente no puede acudir por lo tanto realiza una cancelación de ella, informando que no acudirá uy que desea un reembolso.

Institución
Todo lo referido como “institución” es Salud Digna Para Todos AC, ya que somos una institución sin fines de lucro.

Agendar
Programar, reservar o prepara algo con anticipación, especialmente una reunión o evento, en este caso sería a una cita para realización de estudios preventivos.
Re agendar

Cita vencida
Se le determinará con ese concepto a la cita que ya no está vigente para su realización en la fecha y hora agendad y que no estará disponible para una cancelación.

Preparaciones
Son las indicaciones que el paciente debe seguir y con las que debe de contar para la realización de sus estudios preventivos.

Check in
Este concepto consiste en registrar la llegada de una persona, en este caso el paciente en clínica, donde nos indicará que se encuentra listo para la realización de sus estudios preventivos.

Correos electrónicos
Es un servicio de mensajería que se intercambia a través de medios de comunicación que requieren el uso del internet. Mediante él se comunica información relevante para el paciente como datos de cita realizada, cancelaciones, promociones y datos de interés.

SMS
Éste es el servicio de telefonía que permite enviar y recibir mensajes que se escriben en la pantalla de un teléfono celular.

WhatsApp
Es una aplicación que permite enviar y recibir mensajes instantáneos a través de un teléfono celular.

Servicios Digitales
Son todas aquellas herramientas que el paciente puede utilizar dentro de nuestro sitio web como son citas web, consulta de resultados, registros para promociones, contacto web, entre otros.

Ticket
Es un comprobante de pago de sus estudios en clínica.