

Términos y condiciones para la prestación de servicios médicos especializados

Primero.- Definiciones. Los términos con mayúscula inicial utilizados en los presentes Términos y Condiciones, indistintamente si son utilizados en singular o en plural, tendrán los significados que a continuación se les asignan:

I. "Consentimiento Informado": Documento o declaración en la que el paciente o su representante legal expresan, de manera voluntaria y después de haber sido informados adecuadamente, su autorización para recibir el servicio médico que corresponda; dicho consentimiento incluye la explicación de los riesgos y beneficios del servicio médico.

II. "Confidencialidad": El derecho de los pacientes a que su información personal y médica sea manejada de manera estricta, sin divulgación no autorizada, conforme a las leyes de protección de datos personales, privacidad médica y al Aviso de Privacidad del IMO.

III. "Cuota de recuperación": Cantidad en dinero que el Paciente y/o el Responsable del Paciente deberán pagar al IMO por los Servicios Médicos prestados, misma que será informada previamente. Se determina de forma integral según el servicio o procedimiento, sin asignar un precio individual a cada insumo, medicamento, honorario o componente.

IV. "Incumplimiento": Significa el hecho de no cumplir con las obligaciones establecidas en los Términos y Condiciones, ya sea por parte del paciente, el responsable del paciente o el IMO. Esto incluye enunciativa más no limitativamente el no pago de las cuotas de recuperación, la no asistencia a citas médicas programadas o el no cumplimiento de las indicaciones médicas.

V. "IMO": Significa el Instituto Mexicano de Oftalmología, I.A.P.; institución de asistencia privada que dentro de sus principales finalidades contempla la de impartir atención médico-oftalmológica, especialmente a la población de escasos recursos; y que actuará como prestador de servicios médicos profesionales especializados.

VI. "Paciente": Persona que recibe los servicios médicos profesionales especializados. Puede ser un adulto y/o un menor de edad, persona con incapacidad legal o en estado de interdicción, bajo la autorización de su representante legal.

VII. "Personal del IMO": Se refiere a los colaboradores del IMO involucrados en la atención del paciente (salvo los profesionales de la salud, como se define más adelante).

VIII. "Política de Devolución y Cancelación": Las reglas y condiciones bajo las cuales el paciente puede reprogramar o cancelar un servicio médico y en su caso, solicitar un reembolso, así como las consecuencias en caso de no cancelar con la debida antelación.

IX. "Profesional de la Salud": Se refiere a todas aquellas personas que colaboran con el IMO y que han recibido formación especializada en el ámbito de la salud, encontrándose autorizados por las autoridades sanitarias competentes para brindar atención en materia de salud. Estos profesionales son los responsables en el IMO de proporcionar, realizar y/o colaborar en los servicios médicos que correspondan.

X. "Representante Legal": Persona facultada para tomar decisiones legales y de representación en nombre de un menor de edad o un incapaz legal para otorgar su propio consentimiento.

XI. “Responsable del paciente”: Persona autorizada por el paciente (independientemente de que este sea mayor de edad) para acompañarlo durante todo el proceso de atención médica dentro de las instalaciones del IMO. El Responsable del Paciente tendrá la facultad -en la medida de lo posible- de estar presente durante las consultas, exámenes, tratamientos y procedimientos, y se asegurará de que el paciente reciba la atención adecuada y cumpla con las indicaciones médicas. El Responsable del Paciente puede ser un familiar o cualquier otra persona designada por el paciente, quien tiene la obligación de respetar las normativas internas del IMO durante el proceso de atención del paciente.

XII. “Servicios Médicos”: Significa los servicios de atención médica que requiera el Paciente y que sean indicados por los profesionales de la salud y proporcionados por el IMO de acuerdo con su capacidad resolutoria y operativa. Dichos servicios podrán consistir, enunciativa y no limitativamente en uso de equipos e infraestructura médica, equipo, personal, materiales y medicamentos que el IMO tenga a su disposición, exámenes de diagnóstico y tratamiento, servicios de enfermería, suministro de medicaciones e insumos, para las curaciones, tratamientos médicos y terapéuticos, intervenciones quirúrgicas, procedimientos médicos que se requieran con motivo del padecimiento del Paciente y de las posibles eventualidades que pudieran presentarse durante los tratamientos y/o intervenciones quirúrgicas del mismo.

XIII. “Términos y Condiciones”: Significan los presentes Términos y Condiciones para la prestación de servicios médicos especializados, los cuales regularán todo servicio médico y relación entre el IMO y el paciente y/o el responsable del paciente.

Segundo.- Objeto. Los presentes Términos y Condiciones tienen como propósito establecer las obligaciones, términos y condiciones a los que se sujetarán el Paciente, el responsable del paciente y el IMO en la prestación de los servicios médicos que este último realice al Paciente, durante el tiempo que el Paciente y/o el responsable del paciente a su entera consideración y discreción decidan ser atendidos en el IMO.

Tercero.- Prestación de Servicios Médicos y Asignación de Profesionales de la Salud.

El IMO se compromete a brindar servicios médicos al paciente bajo los más altos estándares de calidad, garantizando que cualquier servicio médico será realizado por profesionales de la salud debidamente capacitados y certificados para su ejecución.

La asignación de los profesionales de la salud para la atención de los pacientes será determinada por el IMO, en función de la disponibilidad de los profesionales de la salud y las necesidades operativas del IMO. En ese sentido, no se establecerá exclusividad en la atención por parte de un profesional de la salud en particular, por lo que el paciente podrá ser atendido por diferentes profesionales de la salud a lo largo de su tratamiento, asegurando siempre la continuidad y calidad en la prestación de los servicios médicos.

Cuarto.- Eventualidades. El Paciente y/o el responsable del paciente reconocen que han sido informados de manera clara, oportuna y veraz de los riesgos que implican cualquier servicio médico, así como de sus beneficios, de los cuales están conscientes, siendo obligación del IMO la orientación que sea necesaria respecto del estado de salud del Paciente con relación a los servicios médicos.

Por lo tanto, el Paciente y/o el responsable del paciente reconocen que pueden presentarse eventualidades que varíen o modifiquen el diagnóstico y/o tratamiento inicial. En caso de que se presentara una eventualidad, el Paciente autoriza expresamente al IMO y al personal del IMO, para que presten y practiquen al Paciente los procedimientos quirúrgicos, exámenes y curaciones que sean necesarias de acuerdo al padecimiento y a las posibles eventualidades que pudieran presentarse durante los mismos, autorización que solo será utilizada en el caso de urgencia que ponga en riesgo al Paciente, y cuando éste no se encuentre en condiciones de otorgarlo o no se encuentre el representante legal del mismo para otorgarlo.

De igual forma, el Paciente otorga su consentimiento para que el IMO y los profesionales de la salud, ordenen la práctica de exámenes en general y, en especial, de enfermedades infectocontagiosas, curaciones, tratamientos, así como la administración de anestésicos, y/o medicamentos que consideren oportunos.

La autorización descrita en el párrafo anterior no excluye la necesidad y responsabilidad del IMO de recabar el consentimiento informado correspondiente a cada procedimiento que entrañe un riesgo para el Paciente, así como el deber de información a cargo del profesional de la salud, en los términos de las legislaciones aplicables, debiendo éste informar y recabar la autorización escrita y firmada del paciente y/o responsable del paciente, para los efectos referidos en el presente termino.

El documento en el que conste cualquier autorización subsecuente, deberá cumplir con los requisitos que establece la Ley General de Salud y su Reglamento, en materia de prestación de Servicios de Atención Médica, así como los que determinen las Normas Oficiales Mexicanas. Dicho documento deberá estar impreso y redactado en forma clara, sin abreviaturas, enmendaduras o tachaduras, cumpliendo en todo momento con los modelos de autorización señalados por las Normas Oficiales Mexicanas y la legislación de salud aplicable y vigente.

Quinto.- Insumos y medicamentos. Durante la prestación de los servicios médicos, el IMO proveerá exclusivamente los insumos y medicamentos que se requieran para la atención médica contratada, durante la estancia médica, conforme a las dosis, cantidades y términos que ordene por escrito el profesional de la salud, los cuales, correrán por cuenta del paciente.

Sexto.- Cuota de recuperación y formas de pago. El paciente y/o el Responsable del Paciente deberán pagar al IMO la cuota de recuperación que corresponda por los servicios médicos; y que se encuentre vigente en la fecha de prestación de los servicios médicos; las cuotas de recuperación se darán a conocer en todo momento al paciente a través de los medios de comunicación correspondientes ya sean físicos o por medios electrónicos. Lo anterior en el entendido de que los servicios médicos se otorgan de manera integral y ambulatoria, por lo que la cuota de recuperación deberá ser cubierta por el paciente previo a que se realice cualquier servicio médico por parte del IMO o en su caso, previo a que el paciente se retire de las instalaciones del IMO.

El IMO entregará al Paciente y/o al Responsable del Paciente, el correspondiente recibo de pago o ticket que ampare el pago de la cuota de recuperación, una vez que la misma haya sido cubierta. De igual manera, el paciente tendrá derecho a solicitar que el IMO emita el comprobante fiscal digital por internet ("CFDI") que ampare el pago realizado, de conformidad con las condiciones y el procedimiento establecido en el siguiente enlace: <https://imoiap.com.mx/facturacion-imo/>

Los pagos de las cuotas de recuperación pueden realizarse en efectivo, mediante tarjeta de crédito o débito, u otros métodos de pago que en su momento sean implementados por el IMO.

Sexto Bis.- Aseguradoras y trámites de reembolso. En atención a su naturaleza como Institución de Asistencia Privada y a su modelo de atención, el IMO no mantiene convenios con compañías aseguradoras, no recibe pagos directos de éstas ni interviene en los trámites administrativos de reembolso de los Pacientes, incluido el llenado, firma o sellado de formatos emitidos por dichas compañías.

Sin perjuicio de lo anterior, el Paciente podrá solicitar la documentación médica y fiscal institucional que legalmente corresponda a los Servicios Médicos recibidos. Dicha documentación se expedirá con base en la información que conste en los registros clínicos, administrativos y contables del IMO, de conformidad con la normativa aplicable.

Los Servicios Médicos se brindan mediante cuotas de recuperación determinadas de forma integral, sin asignar un precio individual a cada insumo, medicamento, honorario o componente del servicio. En consecuencia, los CFDI se expedirán por concepto de cuota de recuperación y no contendrán desgloses individualizados.

Será responsabilidad del Paciente presentar la documentación ante su aseguradora y verificar los requisitos de su póliza. El IMO no garantiza la aceptación de los documentos ni la procedencia, condiciones o monto de cualquier reembolso, por tratarse de determinaciones exclusivas de la compañía aseguradora.

Séptimo.- Cancelaciones y devolución de cuotas de recuperación. Lo referente a la cancelación y, en su caso, devolución de las cuotas de recuperación correspondientes a Servicios Médicos agendados se regulará en la Política de Devolución y Cancelación, disponible en: <https://imoiap.com.mx/politicas-de-devolucion/>

Octavo.- Procedimiento de admisión. Como requisito para la prestación de los servicios médicos por parte del IMO, el Paciente deberá registrarse en las áreas de ingreso del IMO y/o a través de los medios electrónicos que el IMO establezca; el paciente y el responsable del paciente deberán proporcionar todos sus datos generales e información necesaria para su registro, de conformidad con los formatos que le sean entregados, y siempre y cuando esté de acuerdo con su contenido, deberá firmar y/o aceptar la documentación que corresponda respecto de la prestación de los servicios médicos, en caso de no realizar el procedimiento de admisión correspondiente se entenderá que el paciente no está de acuerdo con las condiciones para ser atendido en el IMO, por lo que no podrán prestarse los servicios médicos, sin que esto implique responsabilidad alguna para el IMO.

Noveno.- Reglamento Interno. El Paciente y el responsable del paciente se comprometen a cumplir cualquier normativa o política interna del IMO, incluyendo su reglamento interno (en lo sucesivo, el “Reglamento Interno”) el cual se pone a su disposición en el siguiente enlace: <https://imoiap.com.mx/reglamento-imo/>. Mismo que, manifiestan conocer por haberlo leído antes de aceptar los presentes Términos y Condiciones; y forma parte de los requisitos para recibir los servicios médicos.

En caso de que el Paciente y/o el Responsable del Paciente incumplan con lo establecido en el Reglamento Interno o en cualquier otra normatividad o política que resulte aplicable, el IMO se reserva el derecho de no proporcionar los servicios médicos, además de solicitar al Paciente y/o al Responsable del paciente que se retiren de las Instalaciones del IMO, independientemente de que la cuota de recuperación ya haya sido cubierta, sin que esto implique responsabilidad alguna para el IMO. Lo anterior, con el objeto de priorizar y salvaguardar en todo momento la seguridad de los demás pacientes, los profesionales de la salud y el personal del IMO.

Décimo.- Procedimiento de egreso del Paciente. El egreso del Paciente se verificará y autorizará cuando el Profesional de la Salud lo haga constar por escrito en el expediente clínico del Paciente mediante la orden de salida respectiva o cuando se solicite el egreso voluntario del Paciente y este último firme el formato que para tal efecto le proporcione el IMO. Previo a su egreso, el Paciente y/o el Responsable del Paciente deberán haber cubierto la cuota de recuperación correspondiente.

Décimo primero.- Ausencia de responsabilidad por la contratación de servicios con terceros. El IMO no asume ninguna responsabilidad sobre la actuación profesional de los médicos particulares y/o médicos tratantes del Paciente que proporcionen servicios de atención médica al Paciente y cuando tales profesionistas y/o servicios sean contratados directamente por el Paciente, de forma externa e independiente al IMO.

Por lo que el Paciente será el único responsable por los servicios médicos particulares que contrate de forma externa e independiente al IMO; deslindando así al IMO de cualquier responsabilidad en materia mercantil, penal, civil, administrativa y de cualquier otra índole, en los términos más amplios, obligándose a sacar en paz y a salvo al IMO de cualquier reclamación o demanda que por estos conceptos se llegase a realizar, ya sea por parte de autoridades o particulares.

Décimo segundo.- Confidencialidad. Toda la información que sea intercambiada, enviada o generada por y entre el IMO y el Paciente con motivo de los servicios médicos, será considerada como confidencial, sin que haya obligación de especificar que la información intercambiada, enviada o generada tiene dicho carácter (“Información Confidencial”). El IMO se obliga a proteger la Información Confidencial del Paciente, misma que no podrá ser revelada o divulgada a persona alguna que no tenga relación con la ejecución, desarrollo u obligación con respecto a los servicios médicos, salvo que exista consentimiento expreso, previo y por escrito de la propietaria de la Información Confidencial.

Décimo tercero.- Datos Personales. Todo lo relativo al tratamiento de los datos personales que sean proporcionados por el Paciente al IMO con motivo de la prestación de servicios médicos, se encontrará regulado en el aviso de privacidad del IMO, mismo que se pone a disposición del Paciente en el siguiente enlace: <https://imoiap.com.mx/aviso-de-privacidad/>.

Décimo cuarto.- Pacientes menores de edad e incapaces legales.

- **Consentimiento:** En el caso de que el paciente sea menor de edad (menos de 18 años) tenga alguna incapacidad legal o se encuentre en estado de interdicción, de acuerdo con la legislación civil aplicable, el consentimiento para la prestación de los servicios médicos deberá ser otorgado por su representante legal (padre, madre o tutor legal). Este consentimiento será requerido por escrito antes de iniciar cualquier servicio médico.
- **Responsabilidad:** El representante legal será responsable de proporcionar la información médica completa y veraz del Paciente que se encuentre en alguno de los supuestos establecidos en el presente término, así como de garantizar el cumplimiento de las indicaciones médicas para el tratamiento, evaluación o procedimiento recomendado.
- **Autorización para Procedimientos:** En los casos que se requiera intervención quirúrgica u otros procedimientos de mayor complejidad, el consentimiento expreso del representante legal será necesario. El IMO proporcionará toda la información sobre los riesgos y beneficios de los procedimientos de forma clara y comprensible para el representante legal.

Décimo quinto.- Vigencia y Modificaciones. Los presentes Términos y Condiciones iniciarán su vigencia a partir del día 1o de Mayo de 2025, fecha en la que son publicados e incorporados a la página web del IMO, encontrándose disponibles para su consulta en el siguiente enlace: www.imoiap.com.mx

El IMO podrá modificar los Términos y Condiciones de tiempo en tiempo. En caso de que los presentes sean modificados, se subirá su versión actualizada a la página web del IMO (<https://imoiap.com.mx/>) además de notificarlo a través de sus medios físicos y/o electrónicos correspondientes.

La versión de los Términos y Condiciones que será aplicable y que regirá las obligaciones, términos y condiciones a los que se sujetarán el IMO y el Paciente y/o el responsable del paciente para la prestación de los servicios médicos, será la que se encuentre vigente y publicada en la página web del IMO.

Décimo sexto.- Acuerdos adicionales. Además de las disposiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones, el IMO y el Paciente tendrán las siguientes obligaciones:

Paciente y/o responsable del paciente:

- Proporcionar información veraz, completa y actualizada sobre su salud, antecedentes médicos y condiciones de salud vigentes.
- Cumplir con las instrucciones médicas que les sean indicadas por el profesional de la salud, con respecto a los servicios médicos.
- Informar oportunamente al IMO sobre cualquier cambio o actualización en su estado de salud, alergias y/o reacciones adversas a medicamentos.

IMO:

- Ofrecer atención médica de calidad, cumpliendo con los más altos estándares éticos y profesionales.
- Cumplir con la normatividad vigente y aplicable en materia de salud.

Décimo séptimo.- Educación, enseñanza e investigación. El IMO, como parte de su objeto social, tiene entre sus fines la enseñanza e investigación en el ámbito de la salud, en particular en el área de oftalmología. En ese sentido, el IMO recibe a médicos licenciados en proceso de especialización y a profesionales de la salud que realizan pasantías o estancias formativas, con el propósito de complementar su preparación académica y profesional.

Estos profesionales se encuentran debidamente capacitados, y podrán participar en la prestación de servicios médicos, bajo la supervisión de médicos adscritos al IMO y conforme a los protocolos establecidos por el IMO. En ese sentido, el IMO garantiza que dicha supervisión asegurará la calidad, seguridad y eficacia en los servicios médicos brindados a los pacientes.

Décimo octavo.- Exención de responsabilidad. El IMO no será responsable de complicaciones derivadas del incumplimiento de las indicaciones médicas por parte del paciente, de la ocultación de información relevante o de la evolución inesperada de condiciones médicas preexistentes. Por lo que el Paciente será el único responsable por la información que brinde y proporcione al IMO, la cual en todo momento deberá ser veraz y actualizada; deslindando así al IMO de cualquier responsabilidad en materia mercantil, penal, civil, administrativa y de cualquier otra índole, en los términos más amplios; obligándose a sacar en paz y a salvo al IMO de cualquier reclamación o demanda que por estos conceptos se llegase a realizar, ya sea por parte de autoridades o particulares.

Décimo noveno.- Autonomía de los Términos. En caso de que los tribunales que resulten competentes determinen que cualquier término o disposición de los presentes Términos y Condiciones es inválida, nula o ilegal y que por consecuencia su cumplimiento no puede ser exigido por el Paciente o por el IMO, ello no afectará los demás términos y disposiciones de los presentes Términos y Condiciones, por lo que el Paciente y el IMO podrán exigir su cumplimiento recíprocamente, de conformidad con lo establecido en los mismos.

Vigésimo.- Aceptación y Prevalencia. Los presentes Términos y Condiciones prevalecerán sobre cualquier acuerdo o convenio que sea acordado entre el IMO y el Paciente y/o el responsable del paciente. Asimismo, al agendar cualquier servicio médico, el paciente y/o el responsable del paciente manifestarán expresamente su consentimiento de sujetarse a los presentes Términos y Condiciones, reconociendo haberlos tenido a su disposición a través de los medios correspondientes, así como haberlos leído, entendido y aceptado.

Vigésimo primero.- Ley aplicable y jurisdicción. La Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones. No obstante lo anterior, es derecho del Paciente, acudir ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico en el ámbito de su competencia, para cualquier asunto relativo a la prestación del servicio médico.

Sin perjuicio de ello, el Paciente, el responsable del paciente y el IMO se someten a las leyes y competencia de los Tribunales de la Ciudad de Querétaro, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

Atentamente
Instituto Mexicano de Oftalmología, I.A.P.