

Los Usuarios que soliciten su registro en la presente sección, se registrarán por lo dispuesto en las presentes Condiciones particulares de uso así como por Condiciones Generales de uso de la presente Web, recogidas en el [Aviso Legal](#) junto con la [Política de Privacidad](#) siendo esta regulación vinculante para ambas partes.

“MY DOCTOR APP S.L.” (en adelante MDA S.L.), garantiza que las presentes Condiciones Particulares de Uso, estarán en funcionamiento y accesibles para todos los Usuarios los 365 días del año, 24 horas al día. No obstante, MDA S.L. no descarta la posibilidad de que existan ciertos errores de programación o acontezcan causas de fuerza mayor, catástrofes naturales, huelgas o circunstancias semejantes que hagan imposible el acceso a la web.

Las siguientes condiciones particulares de uso regulan el acceso y utilización de los Servicios de “MY DOCTOR APP” (en adelante, “MDA”).

En el caso de no estar de acuerdo con las presentes condiciones particulares de uso, el Usuario deberá suspender de manera inmediata el uso de MDA.

MDA S.L. se reserva el derecho de eliminar o prohibir a cualquier Usuario la utilización de esta Web y sus servicios.

MDA es propiedad de MDA S.L. C.I.F.: B-87691044, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 35410, Libro 0, Folio 81, Sección 8, Hoja M636486, Inscripción 1ª del Libro de Sociedades, con domicilio social a estos efectos en Calle Serrano 203, 28016 Madrid (España) y correo electrónico de contacto: [administrador@mydoctorapp.es](mailto:administrador@mydoctorapp.es)

El acceso a MDA supone que el usuario reconoce que ha aceptado y consentido sin reservas las presentes condiciones de uso:

## 1. OBJETO.

MDA tiene como objetivo facilitar la interacción entre usuarios y profesionales de la salud con el título oficial reconocido por las autoridades sanitarias españolas (médico, fisioterapeuta, nutricionista, psicólogo, odontólogo, etc.), para solucionar dudas referentes a su salud.

Dicha interacción **NO SUSTITUYE LA ATENCIÓN PRESENCIAL NECESARIA PARA OBTENER UNA ATENCIÓN PRECISA DE SU SALUD.**

**MDA NO SUSTITUYE A UN SERVICIO MÉDICO DE URGENCIAS NI BRINDA ATENCIÓN DE ESTAS CARACTERÍSTICAS.**

Si usted considera que puede tener una urgencia médica, acuda inmediatamente a un centro sanitario.

MDA no atenderá la demanda de asistencia domiciliaria y no contempla la prestación de estos servicios cuando sea requerido para ello.

## **2. ACCESO AL SERVICIO, SOLICITUD DE CONSULTAS Y RESOLUCIÓN DE LAS MISMAS. CONDICIONES.**

El idioma oficial en el que debe formular sus preguntas y obtendrá sus respuestas es el español. MDA S.L. y los profesionales con los que el Usuario interactúe a través de MDA, no se responsabilizan si considera que la atención recibida es inapropiada por conflictos en este sentido.

### CONSULTAS

El precio de cada consulta es de:

1.- Consulta estándar es de 1,99 € (tiempo de respuesta esperado de 6 horas, ver [\(RESPUESTA DE LAS CONSULTAS\)](#)).

2.- Consulta preferente es de 3,99 € (tiempo de respuesta esperado de 2 horas, ver [\(RESPUESTA DE LAS CONSULTAS\)](#)).

3.- Consultas realizadas los días de fin de semana (sábados y domingos) y los días festivos nacionales: consulta estándar es de 3,98 € (tiempo de respuesta esperado de 6 horas, ver [RESPUESTA DE LAS CONSULTAS](#)) y consulta preferente es de 7,98 € (tiempo de respuesta esperado de 2 horas, ver [RESPUESTA DE LAS CONSULTAS](#)). Estas tarifas de fin de semana y festivos nacionales son aplicables a consultas registradas desde las 20:30 horas del día anterior al fin de semana o del día anterior al festivo, hasta las 20:30 horas del día festivo o del último día del fin de semana.

Las consultas pueden ser enviadas por el Usuario a cualquier hora del día, 365 días al año (ver [RESPUESTA DE LAS CONSULTAS](#)).

### REGISTRO, INFORMACIÓN REQUERIDA Y ENVÍO DE CONSULTA

Al realizar su registro como Usuario, introducirá sus datos de contacto, incluyendo su nombre y apellidos, dirección de correo electrónico, teléfono, fecha de nacimiento y contraseña de acceso personal. Deberá aceptar la [Política de privacidad](#) y protección de datos y las presentes condiciones particulares de uso.

Los datos marcados con un asterisco (\*) en el registro y cumplimentación de la historia clínica personal, son obligatorios para la correcta prestación del servicio. En caso de no ser cumplimentados éstos, no se podrá efectuar la consulta.

Una vez registrado el Usuario, para utilizar el servicio deberá introducir sus datos médicos con absoluta veracidad y generar una historia clínica personal, a la que se añadirá el histórico de las preguntas y respuestas obtenidas al emplear el presente. Los profesionales con los que interactúe el Usuario podrán revisar la historia clínica para responder con mayor exactitud a la pregunta que plantea.

Si usted tiene uno o más hijos menores de 14 años, tras el registro de sus propios datos, podrá crear un perfil de paciente beneficiario para cada uno de ellos sobre el que pueden formularse consultas, que generará una historia clínica independiente.

Cuando un menor de 14 años beneficiario de un Usuario convencional, cumpla los 14 años de edad, la historia clínica que tuviese activada se conservará de conformidad a lo establecido en la normativa de protección de datos. Si quisiese utilizar el Servicio a partir de ese momento, deberá darse de alta como un usuario convencional.

Todo usuario mayor de 14 años deberá tener un perfil de Usuario convencional, sujeto a las condiciones reflejadas en estas condiciones particulares.

Tras cumplimentar verazmente el formulario de datos de filiación, podrá introducir su consulta. Para ello deberá adquirir un paquete de consultas mediante el pago por tarjeta de crédito o débito, necesario para formular sus consultas (ver [ABONO DE LOS PAQUETES DE CONSULTAS](#)).

En la consulta, deberá señalar los siguientes apartados:

- Modalidad de consulta: estándar o preferente.
- Motivo de consulta: motivo principal expresado de forma clara, concisa, ofreciendo detalles pertinentes de la forma más concreta posible, empleando un máximo de 800 caracteres contabilizando espacios. En este apartado debe evitar preguntas excesivamente simples o sin detallar bien el motivo de consulta (evite por ejemplo, "me duele la cabeza, ¿qué hago?"). No realice preguntas múltiples que no guarden relación directa entre ellas (dos consultas diferentes sin relación en la misma consulta; evite por ejemplo: "me duele una muela y ayer me torcí el tobillo"). El motivo de consulta es único. Si enuncia dos motivos de consulta no relacionadas directamente en la misma consulta, no obtendrá respuesta a dicha consulta.
- Breve historia de la enfermedad actual, si procede: puede incluir otros datos relevantes que orienten al especialista y no hayan sido incluidos en el motivo de consulta, empleando un número máximo de 250 caracteres contabilizando espacios.
- Pruebas complementarias: puede adjuntar un número máximo de 3 archivos en formato de imagen o vídeo con un peso total máximo de 10 megas, como pruebas de imagen,

analíticas, fotografías clínicas, informes, etc. Todas las imágenes serán nítidas y posibilitarán su clara interpretación. Si quiere enviar informes médicos, se adjuntarán en formato de imagen. No podrá ser un informe de una extensión superior a 3 páginas, computando cada página como una imagen e incluyéndose solo una página en cada imagen, no siendo válidas las imágenes con dos o más páginas en la misma. Por razones de seguridad, el Servicio limitará el formato de archivos admitido. Debe entender y aceptar que existen formatos de imagen o vídeo que pueden no ser admitidos por el dispositivo empleado por el profesional con el que interactúe a través de MDA, limitando en este caso la exactitud de la respuesta.

En la historia clínica figurarán de esta forma datos e imágenes, extendiéndose el consentimiento del usuario al acceso de los profesionales a tales archivos. Si las imágenes no son necesarias para el futuro, se reconoce al Usuario el derecho de cancelación de tales datos. En caso de no ejercer ese derecho, el Usuario acepta las condiciones reflejadas en las presentes condiciones particulares.

- Equipo de profesionales al que dirige su consulta. Se presentan especialidades del entorno médico, médico quirúrgico, quirúrgico y pediátrico, así como otras áreas relacionadas con la salud como medicina estética, odontología, fisioterapia o nutrición. Estas especialidades y áreas sanitarias se desplegarán para que el Usuario seleccione una de ellas como destinataria de la consulta. Caso de seleccionar erróneamente la especialidad o área a la que se debe dirigir la consulta, esta se redirigirá a la especialidad adecuada. El Usuario recibirá una notificación avisando de este cambio de especialidad o área, que conllevará el reinicio del tiempo para obtener la respuesta (de nuevo 6 horas en la consulta estándar o 2 horas en la consulta preferente, iniciando este tiempo en el momento que reciba esa notificación).

- Para proceder al envío de la consulta, deberá aceptar el siguiente documento de conformidad: "Como usuario de My Doctor App, conocedor de sus condiciones particulares, y en pleno uso de mis facultades mentales, certifico que como titular de este perfil de usuario hago personalmente uso del Servicio o en nombre de un menor de 14 años sobre quien ostento la representación legal, y autorizo a los profesionales de la salud con los que interactúe a través del Servicio a valorar esta consulta, que quedará registrada en una historia clínica junto la respuesta obtenida. Entiendo que la consulta y la respuesta están sujetas a las limitaciones propias de la ciencia en continua revisión, de la utilización de sistemas telemáticos y de la valoración por un profesional desde un lugar remoto. Este sistema diferente a una consulta habitual, lo considero conveniente en mi situación, que no es de urgencia. Acepto una respuesta que recomiende acudir a una consulta presencial o indique que no es posible responder con exactitud mi consulta. Estoy de acuerdo en pagar

los servicios que recibo a My Doctor App S.L. Respecto cualquier disputa en relación con este documento, me sometería a lo estipulado en las condiciones particulares de My Doctor App".

#### ABONO DE LOS PAQUETES DE CONSULTAS

Las consultas se presentan en forma de packs o paquetes para su adquisición por el Usuario mediante el pago por tarjeta de crédito o débito. El Usuario dispone de un pack de bienvenida de una consulta estándar gratuita con la descarga del Servicio una vez se haya registrado. Este pack de una consulta estándar gratuita no estará disponible para posibles futuras descargas del Servicio por el mismo usuario.

El Servicio ofrecerá de forma variable distintas posibilidades de paquetes de consultas que podrán ser adquiridos por el Usuario, por ejemplo: pack estándar (una consulta estándar por 1,99€), pack estándar festivo (una consulta estándar en día festivo o fin de semana por 3,98€), pack preferente (una consulta preferente por 3,99), pack preferente festivo (una consulta preferente en día festivo o fin de semana por 7,98€), pack múltiple estándar (cinco consultas estándar por 9,95€), pack múltiple combinado (cinco consultas estándar y una consulta preferente por 13,94€), pack múltiple completo (diez consultas estándar y dos consultas preferentes por 27,88€).

Tras el consumo del pack de bienvenida o en caso de querer realizar su primera consulta en la modalidad preferente, el Usuario deberá adquirir el pack que considere oportuno. Para ello deberá cumplimentar el formulario que le permitirá efectuar el abono del pack seleccionado y que le conducirá a una pasarela de pago segura (pasarela virtual de la entidad bancaria BBVA a través de un Terminal de Punto de Venta o TPV Virtual, bajo la plataforma Redsýs).

Tras la confirmación del pago, se le mostrará un resumen del mismo cuya factura emitida por MDA S.L. será remitida a la dirección de correo electrónico asociada al perfil del usuario.

La sección *paquetes de consulta* detalla las consultas de las que dispone el usuario, que se consumen con cada consulta realizada en la modalidad que seleccione, y se incrementan a medida que son adquiridos paquetes o si una pregunta se considera gratuita por las condiciones especificadas en estos condiciones particulares.

#### RESPUESTA DE LAS CONSULTAS

**El horario de respuesta, en el que usted debe esperar la respuesta a su consulta, es de 08:30 a 20:30 horas** (horario de Madrid, GMT+1), 365 días al año.

El tiempo para obtener la respuesta desde que el Usuario envió la consulta hasta que reciba dicha respuesta, es de hasta 6 horas en horario de respuesta para una consulta estándar y de hasta 2 horas en horario de respuesta para una consulta preferente, **computando esas horas en el horario de respuesta**, independientemente del día que se envió la consulta. Recibirá una alerta en el correo electrónico y en su teléfono móvil una vez haya obtenido respuesta a su consulta.

Ejemplos: (a) una consulta estándar introducida a las 18:30 horas podrá recibir respuesta hasta las 12:30 horas del día siguiente; (b) una consulta preferente introducida a las 18:30 horas podrá recibir respuesta hasta las 20:30 horas del mismo día; (c) una consulta estándar introducida a las 21:30 horas puede recibir respuesta hasta las 14:30 horas del día siguiente; (d) una consulta preferente introducida a las 21:30 horas puede recibir respuesta hasta las 10:30 horas del día siguiente; (e) una consulta estándar introducida a las 12:30 horas podrá recibir respuesta hasta las 18:30 horas del mismo día; (f) una consulta preferente introducida a las 12:30 horas podrá recibir respuesta hasta las 14:30 horas del mismo día.

La consulta será enviada al área o especialidad que usted seleccione (indicado con un símbolo de un reloj de arena), atendida por un profesional de ese área (indicado con un símbolo de un tic azul), y respondida concluyendo el episodio (indicado esa conclusión de un episodio con un símbolo de un candado).

Múltiples circunstancias pueden provocar que no obtenga una respuesta en el tiempo indicado. En estos supuestos, una vez finalizado el periodo de respuesta (6 horas o 2 horas en función de que la consulta fuese estándar o preferente), el Usuario recibirá una notificación indicando el carácter gratuito de esta consulta, que se reembolsará en su sección de *paquete de consultas*, y será respondida dentro de las primeras 24 horas naturales desde su envío, en horario de respuesta.

El profesional puede considerar pertinente una segunda consulta por parte del Usuario respecto al motivo de consulta inicial. El profesional, al responder la consulta del Usuario dejará el episodio en estado abierto para posibilitar esa segunda consulta (indicado con un símbolo de un doble tic azul). El Usuario puede efectuar la segunda consulta relacionada con la primera, gratuitamente y sujeta a las mismas condiciones de horario que la primera consulta, dentro de las 24 horas naturales desde el envío de la primera consulta. Tras 24 horas naturales del envío de la primera consulta, concluye automáticamente el episodio. Tras la segunda respuesta del profesional referente al mismo episodio, se concluye automáticamente el episodio. Si el profesional considera que la segunda consulta no guarda relación directa con el proceso de la primera consulta, se informará al Usuario que si quiere efectuar esa segunda consulta debe abrir una nueva primera consulta diferente por falta de

relación con la primera inicial, y como tal se considerará a todos los efectos, concluyéndose de esta forma el primer episodio. Una tercera consulta en un mismo episodio no es posible, debiendo plantearse como una primera consulta, y como tal se considerará a todos los efectos.

Los profesionales responden en base a su conocimiento, experiencia, bibliografía y evidencia científica. Para ello cuentan con la descripción de los síntomas realizada por el Usuario, sin apoyarse en un examen físico. Es posible que el profesional responda que el Usuario precisa atención presencial, de carácter urgente o no. El Usuario acepta que los profesionales puedan abstenerse de responder si no se encuentran preparados para ello o carecen de medios o datos suficientes, siendo en este caso la consulta gratuita y por ello se reembolsará en la sección de *paquete de consultas*. Cabe la posibilidad de error en la valoración o la recomendación recibida. Usted acepta que este error puede retrasar y dificultar un correcto servicio.

En la respuesta se muestra al Usuario la información relativa al profesional con el que interactuó a través del Servicio, indicando su nombre y apellidos, número de colegiado y especialidad o área sanitaria. El profesional puede proporcionar los datos de contacto de su consulta particular y otros referentes a él, a través del apartado correspondiente que figura en la respuesta.

En caso que el Usuario desee solicitar una consulta presencial con el profesional que responda su consulta, debe saber que cualquier tarifa abonada a través del Servicio no cubre una posible consulta presencial con los profesionales con los que interactúe. Si el Usuario tuviese contratado una póliza de seguros de salud, MDA S.L. recomienda que el Usuario compruebe si el profesional presta sus servicios a través de dicha compañía de seguros de salud. Si el Usuario emplea la opción de contacto facilitada por el profesional a través del Servicio, MDA S.L. no se hará responsable de la nueva prestación de servicios que el Usuario establezca con dicho profesional.

Si el Usuario quisiera plantear una reclamación en relación a una respuesta obtenida por parte del profesional con el que interactuó a través del Servicio, puede notificarla a través de la dirección electrónica [contacto@mydoctorapp.es](mailto:contacto@mydoctorapp.es).

### CESACIÓN DE LOS SERVICIOS

Independientemente del derecho de MDA S.L. de eliminar o prohibir a cualquier Usuario la utilización de este Servicio, el Usuario dejará de recibir los servicios de MDA en caso de cometer incoherencias, faltar a la verdad o poner trabas que dificulten la correcta actividad de MDA S.L. o de los profesionales con los que interactúe a través de MDA, poniendo así en riesgo su propia integridad.

Esto puede ocurrir en cualquier momento, incluso antes de conocer o tratar su problema médico, siendo responsable usted de hacer un correcto seguimiento a todos los efectos para asegurar su atención médica.

### VALORACIÓN DE LOS PROFESIONALES

El Usuario puede valorar al profesional una vez recibida la respuesta y cuando se haya concluido el episodio, sin ningún tipo de compromiso. Su valoración será empleada en procesos de calidad y mejora de servicio por parte de la Web.

### **3. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD.**

MDA S.L., se reserva el derecho de editar, actualizar, modificar, suspender, eliminar o finalizar los servicios ofrecidos por el Servicio, incluyendo todo o parte de su contenido, sin necesidad de previo aviso, así como de modificar la forma o tipo de acceso a esta.

MDA S.L., se reserva la facultad de efectuar, sin previo aviso y en cualquier momento, modificaciones y actualizaciones en los presentes Condiciones particulares con el objetivo de adaptarlos a las posibles novedades legislativas y cambios en el propio Servicio, así como a las que se puedan derivar de los códigos tipos existentes en la materia o por motivos estratégicos o corporativos.

El Servicio se presta “tal y como es” y sin ninguna clase de garantía.

MDA S.L., no se hace responsable de la calidad final del Servicio ni de que éste sirva y cumpla con todos los objetivos del mismo, si bien está comprometido con la mejora de la misma.

MDA S.L., no será responsable del mal uso de MDA siendo la descarga y uso del Servicio de la exclusiva responsabilidad del Usuario.

MDA S.L., no es responsable de ninguna pérdida o daño que se produzca en relación con la descarga o el uso del Servicio, tales como los producidos como consecuencia de fallos, averías o bloqueos en el funcionamiento del Servicio (por ejemplo, y sin carácter limitativo: error en las líneas de comunicaciones, defectos en el hardware o software de el Servicio o fallos en la red de Internet).

MDA S.L., no subcontrata profesionales sanitarios, no existe relación de dependencia ni vigilancia con ellos, y respeta el principio de división horizontal del trabajo, individualizándose responsabilidades al no existir relación jerárquica entre los profesionales y MDA S.L.

MDA S.L., no fiscaliza ni se responsabiliza de las respuestas, comentarios o actuaciones de los profesionales que interactúan con los usuarios a través de MDA.



MDA S.L., no será responsable de los daños producidos como consecuencia de un uso indebido o inadecuado del Servicio por parte de los usuarios.

#### **4. CONFIDENCIALIDAD**

Toda la información a la que se pueda acceder a través de esta sección, será considerada confidencial entre el Usuario, los Profesionales de la Salud y My Doctor App. Cualquier utilización de datos de carácter personal, quedará sujeto a la Política de Privacidad recogida en el portal.

#### **5. LEGISLACIÓN Y FUERO.**

El usuario acepta que la legislación aplicable y los Juzgados y Tribunales competentes para conocer las divergencias derivadas de la interpretación o aplicación de este clausulado son los españoles, y se somete, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales de Madrid.