Colombia
NIT:901946461
+57 3228882069
info@medserv.com.co
www.medserv.com.co

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE MEDSERV S.A.S.

1. Alcance y Aceptación Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso y uso de la plataforma digital MEDSERV S.A.S., especializada en la gestión, facilitación y coordinación de servicios de salud a través de medios virtuales. Al acceder a nuestros servicios, usted acepta cumplir íntegramente con las disposiciones aquí descritas, así como con nuestra Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normativas aplicables.

MEDSERV S.A.S. actúa como un intermediario tecnológico que conecta a usuarios con profesionales de la salud debidamente habilitados. A través de nuestra plataforma, los usuarios pueden agendar, pagar y recibir orientación médica virtual en condiciones accesibles, seguras y oportunas.

En ningún caso MEDSERV S.A.S. se considera ni actúa como:

- Una Entidad Promotora de Salud (EPS).
- Una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS).
- Una Administradora de Riesgos Laborales (ARL).

no ejecutamos procedimientos clínicos presenciales, ni fungimos como entidad hospitalaria, por lo cual no asumimos funciones propias de una IPS, salvo aquellas permitidas bajo el marco de la atención en salud mediante tecnologías de la información y comunicación (TIC), de acuerdo con la normatividad colombiana vigente. Todo servicio prestado en la plataforma es responsabilidad directa del profesional de salud que lo brinda, quién es el encargado de emitir conceptos médicos, diagnósticos, recomendaciones y certificados según su criterio clínico y dentro del marco legal.

2. Registro y Cuentas

2.1 Requisitos:

- Pacientes: Mayores de 18 años o representantes legales de menores.
- Profesionales/Prestadores: Deben acreditar título profesional vigente, registros médicos y cumplir con la normativa colombiana.

2.2 Proceso:

Colombia
NIT:901946461
+57 3228882069
info@medserv.com.co
www.medserv.com.co

- Complete el formulario en www.medserv.com.co.
- Cree credenciales seguras (usuario y contraseña).
- Valide su identidad mediante los mecanismos establecidos. El Usuario es responsable del uso adecuado de su cuenta y de la veracidad de la información proporcionada.

3. Funcionalidades de la Plataforma

3.1 Servicios Principales:

- Agendamiento de citas médicas presenciales o virtuales.
- Almacenamiento seguro de historias clínicas electrónicas.
- Emisión digital de recetas, certificados e incapacidades con firma válida (Ley 527 de 1999).

3.2 Límites:

- MEDSERV S.A.S. no interviene en decisiones médicas, diagnósticos o tratamientos.
- La elección del profesional es según disponibilidad y elección del usuario

4. Responsabilidades

4.1 De los Profesionales/Prestadores:

- Garantizar la idoneidad de sus credenciales y servicios.
- Cumplir con la confidencialidad de datos del paciente (Ley 1581 de 2012).
- Responder por actos derivados de su práctica médica.

4.2 De los Pacientes:

- Proporcionar información veraz y actualizada.
- Cancelar y cancelar citas según la política de cancelación (ver Sección 7).
- Entiende que nuestros servicios no sustituyen la atención médica de emergencia.

5. Protección de Datos

- Los datos personales se tratan conforme a nuestra Política de Privacidad.
- Los profesionales actúan como Responsables del Tratamiento de la información clínica generada durante las consultas.
- MEDSERV S.A.S. emplea medidas técnicas (encriptación, accesos restringidos) para garantizar la seguridad.

6. Tarifas y Pagos

Colombia
NIT:901946461
+57 3228882069
info@medserv.com.co
www.medserv.com.co

- MEDSERV S.A.S. establece valor por consulta, se pagan honorarios profesionales conciliados previamente. ● Los precios están expresados en peso colombiano e incluyen los impuestos aplicables.
- Métodos de pago: Tarjetas crédito/débito, Mercado Pago, transferencia bancaria, procesadas por pasarelas externas seguras).
- Política de Reembolsos:

  - Cancelación con al menos 4 horas de anticipación: Reagendamiento una sola vez.

  -Cancelación con menos de 4 horas: No aplica reembolso.

7. Cancelación y Reagendamiento

- Cancelaciones con al menos 4 horas de anticipación: podrá reprogramar su cita una sola vez sin costo adicional. No aplica reembolso.
- Cancelaciones con menos de 4 horas de anticipación o inasistencia sin aviso:. Podrás reprogramar una nueva cita pagando nuevamente el valor del servicio. No aplica reembolso.
- Profesionales: Deben notificar cambios con 24 horas de antelación.

8. Propiedad Intelectual

- La Plataforma, su software y contenidos son propiedad exclusiva de MEDSERV S.A.S.
- Prohibido: Copia, modificación o uso comercial no autorizado.

9. Limitación de Responsabilidad

- MEDSERV S.A.S. no garantiza disponibilidad ininterrumpida de la Plataforma (por mantenimientos o fallas técnicas).
- El usuario reconoce que toda decisión médica, terapéutica o de seguimiento clínico corresponde exclusivamente al profesional de la salud tratante, quien actúa bajo su propia responsabilidad ética, científica y legal.
- Exento de responsabilidad por:

  ○ Decisiones médicas o calidad de los servicios prestados por terceros.

  ○ Fraudes o mal uso de credenciales por parte de Usuarios.

10. Solución de Controversias

- Cualquier controversia, diferencia, reclamación o conflicto que surja entre el usuario y MEDSERV S.A.S., relacionada directa o indirectamente con el acceso, uso o interpretación de esta plataforma digital y sus servicios, será resuelta inicialmente mediante mecanismos de resolución directa y

Colombia
NIT:901946461
+57 3228882069
info@medserv.com.co
www.medserv.com.co

amigable, procurando una solución en un plazo no mayor a 30 días hábiles desde la manifestación del reclamo o inconformidad.

- Si no se logra un acuerdo en un plazo razonable, las partes acuerdan someter la controversia a un proceso de arbitraje en derecho, administrado por el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Palmira, de acuerdo con sus reglamentos y procedimientos vigentes. El tribunal arbitral estará conformado por un árbitro único, designado por la misma Cámara de Comercio. 11. Modificaciones MEDSERV S.A.S. se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación en el sitio web oficial o en la plataforma digital.

El uso continuado implica aceptación de los cambios. ha de entrada en vigor: 12/7/2025 Contacto: info@medserv.com.co

MEDSERV
Tu salud, a un clic de distancia