TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

GINESER S.C. — SEDE GINESER ZIHUACALI

GINESER S.C., operando bajo el nombre comercial **"GINESER Zihuacali"** (en adelante, "GINESER Zihuacali", "el Consultorio" o "GINESER"), con domicilio en Doctor Balmis 204, colonia Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México, teléfono 55 5105 2571, correo dmgineser@ginesersc.mx y sitio web zihuacali.mx, en cumplimiento a la legislación vigente, en particular a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor; el Título Segundo, "Publicidad de la prestación de servicios de salud", del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad; la Norma Oficial Mexicana NOM-071-SCFI-2008, Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo, y la NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, pone a disposición de las personas usuarias, pacientes y público en general los siguientes:

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los términos y condiciones contenidos en el presente documento se ponen a disposición de la persona que desee adquirir para sí o para persona distinta los servicios de GINESER Zihuacali. Es responsabilidad de la persona usuaria y/o demandante del servicio leer atentamente la información aquí contenida antes de solicitar cualquier servicio y hacer uso de las Plataformas del Consultorio.

El presente documento describe los términos y condiciones generales aplicables a la contratación de los servicios que ofrece GINESER Zihuacali, ya sea que se conozcan o soliciten a través del sitio web zihuacali.mx (en adelante, el "sitio web"), del WhatsApp oficial del Consultorio y/o de sus publicaciones y anuncios en redes sociales tales como [Facebook, Instagram, TikTok y X — confirmar cuentas oficiales] (en conjunto, las "Plataformas"), propiedad de GINESER.

Relación con el contrato de adhesión. Estos Términos y Condiciones tienen carácter informativo y general. Cuando la prestación del servicio se formalice mediante el Contrato de Prestación de Servicios Médicos Ambulatorios, Diagnósticos y Terapéuticos de GINESER S.C. (en adelante, el "Contrato") y sus Anexos, lo pactado en el Contrato prevalecerá en caso de discrepancia. Nada de lo aquí previsto podrá interpretarse en perjuicio de la persona usuaria ni reducir los derechos que le reconocen el Contrato o la legislación aplicable.

I. DEFINICIONES

1. **Persona usuaria y/o demandante del servicio:** Persona que solicita y/o contrata los servicios de GINESER Zihuacali para sí o para otra persona. Cuando sea distinta de quien recibe la atención, a esta última se le denominará "persona paciente".
2. **Paciente de primera vez:** Persona que no ha recibido ningún servicio de los prestados por el Consultorio, incluyendo consulta médica, y que, por lo tanto, no cuenta con número de expediente.
3. **Servicio:** Los servicios médicos ambulatorios, diagnósticos y terapéuticos que GINESER Zihuacali efectivamente ofrece y está autorizado a prestar conforme a su capacidad resolutiva, personal y autorizaciones sanitarias: consultas ginecológicas, urológicas y prenatales individuales; teleconsultas; valoraciones y diagnóstico; toma de muestras, citología, colposcopia y biopsias; colocación y retiro de dispositivos anticonceptivos; procedimientos mediante asa electroquirúrgica e histeroscopia; paquetes de chequeo ginecológico, de mama y de pareja; pruebas de infecciones de transmisión sexual (ITS) y de VPH, y estudios de imagen. No forman parte de los servicios de GINESER Zihuacali los programas integrales

prenatales, obstétricos y posnatales, los paquetes de parto o cesárea, la hospitalización, la cirugía mayor ni la interrupción legal del embarazo mediante procedimiento presencial (AMEU). La interrupción legal del embarazo con medicamentos y acompañamiento médico a distancia (TeleILE) se rige por la sección VIII de este documento.

4. **Consulta de seguimiento o subsecuente:** Cita médica posterior a la consulta inicial, programada para dar continuidad al diagnóstico, tratamiento o revisión de resultados. Puede tener un costo reducido o diferente respecto a la consulta de primera vez, conforme a la lista de precios vigente.

5. **Expediente clínico:** Conjunto de documentos, estudios y registros médicos de la persona paciente, que se integra, conserva y resguarda de manera confidencial conforme a la NOM-004-SSA3-2012 y demás normatividad aplicable. La persona paciente puede solicitar resumen clínico de su expediente por los medios legalmente procedentes.

6. **Teleconsulta:** Consulta médica a distancia por videollamada u otro medio electrónico que el Consultorio habilite, sujeta a las condiciones de la sección VII de este documento.

7. **TeleILE:** Interrupción legal del embarazo con medicamentos y acompañamiento médico a distancia, sujeta a la sección VIII de este documento.

8. **Consentimiento informado:** Documento que la persona paciente, o quien legalmente pueda decidir por ella, suscribe voluntariamente después de haber recibido información clara, veraz y suficiente sobre los riesgos, beneficios y alternativas de un procedimiento o tratamiento, autorizando su realización. Se recaba por separado: la aceptación de estos Términos y Condiciones, la firma del Contrato, el pago o la reserva de una cita no constituyen consentimiento informado.

9. **Tratamientos y procedimientos:** Incluyen, entre otros, exámenes ginecológicos de rutina (como Papanicolaou y colposcopia), toma de muestras, biopsias, colocación y retiro de dispositivos anticonceptivos, procedimientos con asa electroquirúrgica, histeroscopia, pruebas de laboratorio y estudios de imagen. Algunos procedimientos pueden requerir preparación previa o autorización especial, conforme a la normativa aplicable y a las políticas internas del Consultorio.

10. **Laboratorio o prestador externo:** Laboratorio, centro de diagnóstico o profesional independiente que procesa muestras o realiza estudios de laboratorio, patología o imagen incluidos en los paquetes que comercializa GINESER Zihuacali (por ejemplo, Medicheck, Thermus o Microtec). En esos paquetes, GINESER Zihuacali cobra el precio total y conserva sus obligaciones frente a la persona usuaria.

11. **Canalización:** Envío de la persona paciente a GINESER Roma, a otra unidad médica o a un hospital cuando requiera servicios que no presta GINESER Zihuacali. La canalización no implica que GINESER Zihuacali contrate ni preste esos servicios, que se contratarán con el instrumento que corresponda.

12. **Cancelaciones y reembolsos:** Políticas que regulan la anulación o reprogramación de citas o servicios previamente contratados, y la devolución de cantidades pagadas, conforme a la sección II de este documento y a la cláusula DÉCIMA TERCERA del Contrato.

13. **Confidencialidad y protección de datos:** Principio que rige el tratamiento de la información personal y de salud de las personas pacientes. El Consultorio se compromete a resguardar los datos conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los

Particulares y a la normativa sanitaria, y a no compartirlos sin la base legal y las autorizaciones correspondientes.

14. **Pagos y facturación:** Medios de pago aceptados por el Consultorio, momentos en que debe efectuarse el pago y emisión de comprobantes fiscales cuando se soliciten. La persona usuaria es responsable de solicitar la factura y de proporcionar datos verídicos para su elaboración.

15. **Urgencias médicas:** Situaciones que ponen en riesgo inmediato la vida, órganos o funciones de la persona paciente. El Consultorio brindará la atención inicial que corresponda a su capacidad resolutiva y, en su caso, coordinará la referencia o traslado médicamente indicado a otro establecimiento, dejando constancia en el expediente. Ningún traslado se realizará por motivos exclusivamente económicos.

16. **Derechos y obligaciones de la persona paciente:**

    - **Derechos:** recibir información clara, oportuna, veraz y suficiente sobre su estado de salud y los tratamientos propuestos, en condiciones accesibles y comprensibles; formular preguntas; solicitar segundas opiniones; aceptar o rechazar opciones, y otorgar o revocar su consentimiento informado; ser tratada con respeto, dignidad y sin discriminación; presentar quejas.
    - **Obligaciones:** proporcionar información completa y verídica sobre sus antecedentes médicos y datos de contacto; cumplir con las indicaciones médicas y administrativas; respetar las instalaciones, las reglas de la sede y al personal del Consultorio.

17. **Horario de atención:** Atención médica de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y sábados de 8:00 a 16:00 horas, sujeta a la disponibilidad de la agenda; atención administrativa de lunes a viernes de 14:00 a 18:00 horas. Fuera de estos horarios, la persona usuaria podrá comunicarse por los medios de contacto oficiales para solicitar información, reagendar citas o resolver dudas.

II. CONDICIONES GENERALES

1. **Datos personales.** Para seguridad de la persona usuaria y/o paciente, nos comprometemos a proteger y salvaguardar sus datos personales, incluidos los datos sensibles de salud, garantizando su seguridad y evitando cualquier alteración, daño o uso no autorizado. Para conocer más sobre el manejo de su información, le sugerimos revisar el Aviso de Privacidad Integral disponible en recepción y en zihuacali.mx. La aceptación de estos Términos y Condiciones no equivale a consentimiento para publicidad, uso de imagen, testimonios, investigación ni transferencias que requieran autorización; esas opciones se recabarán por separado y su rechazo no afectará la atención.

2. **La información de las Plataformas NO SUSTITUYE LA CONSULTA MÉDICA.** Es meramente informativa y en ninguna circunstancia debe considerarse diagnóstico, asesoramiento o recomendación médica personalizada. El uso que el usuario haga de dicha información sin valoración médica será bajo su propia responsabilidad. Recomendamos siempre consultar a un médico especialista antes de tomar decisiones relacionadas con su salud.

3. **Comentarios en Plataformas.** GINESER Zihuacali se reserva el derecho de eliminar los comentarios inapropiados u ofensivos, sin que ello se considere una violación al derecho a la libertad de expresión, así como de bloquear el acceso o eliminar, de forma parcial o total, la información, comunicación o material expresado por terceros que, a su juicio, resulte:

    a) Ofensivo, abusivo, difamatorio, obsceno, sexual o discriminatorio.

b) Fraudulento, artificioso o engañoso.

c) Violatorio de derechos de autor, marcas o cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero.

d) Violatorio de la privacidad o de los datos personales de otras personas.

4. **Trato digno y no discriminación.** El respeto y la dignidad de nuestras personas usuarias y del público en general son muy importantes para nosotros. La información de nuestras Plataformas es exclusivamente para dar a conocer nuestros servicios. GINESER Zihuacali no condicionará ni negará el servicio por motivos de origen étnico, género, edad, discapacidad, religión, orientación sexual, identidad de género, condición económica o social, o cualquier otro motivo discriminatorio. Una restricción sólo podrá aplicarse por razones objetivas de seguridad, indicación clínica o mandato legal, y se explicará a la persona interesada.

5. **Dudas sobre los procedimientos.** En caso de existir dudas respecto de los procedimientos empleados para la realización de los servicios contratados, la persona usuaria podrá comunicarse con recepción por los medios de contacto oficiales o, en su caso, agendar una cita con el médico.

6. **Lista de precios.** Los precios de nuestros servicios, en pesos mexicanos, pueden consultarse en la lista o catálogo de precios y tarifas exhibida en las instalaciones del Consultorio [y en el sitio web zihuacali.mx — confirmar si se publicará]. El precio de insumos, medicamentos, estudios o procedimientos adicionales no incluidos en el servicio contratado se informará antes de prestarlos. GINESER Zihuacali no exigirá el pago de ningún cargo que no haya sido informado y aceptado previamente.

7. **Información previa a la contratación.** Antes de contratar, GINESER Zihuacali informará el precio total de las prestaciones que cobre, los impuestos aplicables, lo que está incluido y excluido, los gastos adicionales previsibles y, en su caso, los estudios o el procesamiento de muestras que realicen laboratorios o terceros independientes. Estos datos se consignarán en la cotización y en los Anexos del Contrato.

8. **Modificaciones de precios e información.** GINESER Zihuacali podrá modificar en cualquier momento los precios publicados en sus Plataformas y la información contenida en ellas, así como suspender el acceso a las mismas. Las modificaciones aplicarán únicamente a servicios contratados con posterioridad; en todo caso se respetará el precio vigente, cotizado o confirmado a la persona usuaria al momento de la contratación.

9. **Promociones y descuentos.** Todas las promociones y descuentos ofrecidos a través del sitio web y las Plataformas se aplicarán sobre el precio de lista. De acuerdo con nuestra política interna, los descuentos no pueden aplicarse sobre otros descuentos ni combinarse con otras promociones o programas de fidelización. Cada promoción indicará su vigencia y condiciones.

10. **Reserva de promociones.** La adquisición de una promoción o descuento estará sujeta a la reserva del servicio por nuestros canales oficiales de atención y a la disponibilidad de agenda dentro de la vigencia de la promoción. Se recomienda verificar las condiciones actualizadas en los canales oficiales antes de reservar y programar la cita dentro del periodo de vigencia, para garantizar la elegibilidad del descuento.

11. **Cancelación y reprogramación.** Si por cualquier motivo necesita cancelar o reprogramar el servicio contratado, deberá solicitarlo con al menos 24 horas de anticipación, salvo que en el Anexo B del Contrato se haya informado y aceptado un plazo distinto, a través de los canales oficiales (por escrito en el domicilio del Consultorio, teléfono 55 5105 2571, WhatsApp oficial o

correo dmgineser@ginesersc.mx). Aplicarán además las siguientes reglas, conforme a la cláusula DÉCIMA TERCERA del Contrato:

- Tratándose de servicios previamente pagados y no prestados, la persona usuaria cuenta con 5 (cinco) días hábiles posteriores a la firma del Contrato para cancelar sin penalización alguna; GINESER Zihuacali reintegrará todas las cantidades pagadas en un plazo máximo de 72 horas y hasta 5 (cinco) días hábiles siguientes a la solicitud.
- Las devoluciones por consultas, estudios o procedimientos cancelados oportunamente se efectuarán dentro de las 72 horas siguientes a la solicitud, preferentemente por el mismo medio de pago utilizado, cuando sea técnicamente posible.
- Si una teleconsulta no puede realizarse por fallas de conexión no imputables a la persona usuaria, se ofrecerá su reprogramación sin costo o la devolución correspondiente.
- Si un estudio o servicio contratado no puede realizarse por causas imputables a GINESER Zihuacali o a los laboratorios o prestadores externos que intervengan, la persona usuaria tendrá derecho a su reprogramación, a la repetición del estudio cuando corresponda o a la devolución procedente.
- En caso de terminación, se documentarán las prestaciones efectivamente realizadas y los importes recibidos, y se entregará liquidación con el saldo a devolver, en su caso.
- En la cancelación voluntaria imputable a la persona usuaria fuera de los supuestos anteriores, podrá aplicarse la pena convencional del 10% (diez por ciento) prevista en el Contrato, calculada sólo sobre los servicios pendientes y afectados, y únicamente cuando resulte procedente. No habrá penalización por contraindicación o urgencia médica, por decisiones clínicas informadas de la persona paciente, por fallas técnicas no imputables a ella ni por el ejercicio legítimo del derecho de revocación.
- Si se contrató un servicio con precio de promoción y la persona usuaria no se presenta a su cita sin haber cancelado oportunamente, la promoción quedará sin efecto y el servicio, al reprogramarse, se prestará al precio de lista.

12. **Programación de citas.** La programación de citas y la verificación de disponibilidad deberán realizarse a través del teléfono, correo electrónico o WhatsApp oficiales del Consultorio, o en recepción; no se tomarán en consideración citas solicitadas por otros medios. La cita se confirmará por un medio conservable, identificando el servicio, la sede, la fecha, el precio y las condiciones de pago. La sola reservación no implica por sí misma contratación ni obligación de pago. Los canales a distancia se utilizan para información y gestión de citas; no existe compra ni pago automático en línea.

13. **Servicios y paquetes.** Los servicios y paquetes ginecológicos que ofrecemos estarán disponibles para su consulta en el sitio web y las Plataformas de GINESER. Se recomienda agendar previamente y consultar los presentes Términos y Condiciones.

14. **Lugar de prestación.** Por la naturaleza de los servicios médicos, las promociones o paquetes adquiridos únicamente serán aplicables en las instalaciones de GINESER Zihuacali, por lo que la persona paciente deberá reservar su cita conforme a la agenda y acudir personalmente, salvo las teleconsultas y la TeleILE, que se regirán por las secciones VII y VIII de este documento.

15. **Horario.** El horario para recibir atención del personal médico de GINESER Zihuacali es de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y sábados de 8:00 a 16:00 horas, sujeto a la disponibilidad de la agenda. La atención administrativa (facturación, aclaraciones y trámites) es de lunes a viernes de 14:00 a 18:00 horas.

16. **Tolerancia.** Programada y confirmada una cita, la persona paciente contará con una tolerancia de hasta 10 minutos. Si no se presenta dentro de ese margen, la cita podrá cancelarse y la persona podrá reagendar una nueva, sujeta a la disponibilidad de la agenda, sin que la reprogramación garantice un espacio inmediato. Para evitar contratiempos, se recomienda llegar puntualmente y, ante cualquier inconveniente, avisar con 24 horas de anticipación por los medios de contacto oficiales.

17. **Contacto.** Ponemos a disposición de las personas usuarias el teléfono 55 5105 2571, el correo dmgineser@ginesersc.mx y el WhatsApp oficial: 55 5105 2571 para agendar citas o solicitar información adicional.

18. **Promociones: modificación o cancelación.** GINESER Zihuacali se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar promociones ante circunstancias imprevistas, abuso o incumplimiento de estos Términos y Condiciones o de las condiciones de la promoción. Las promociones ya reservadas y confirmadas dentro de su vigencia serán respetadas.

19. **Formas de pago.** Son aceptados pagos en moneda nacional en efectivo, transferencia bancaria, tarjeta de crédito o débito o cualquier otro medio legal habilitado por el Consultorio. El pago se realiza de manera presencial en las instalaciones de GINESER Zihuacali. Las transferencias se realizarán únicamente a las cuentas proporcionadas por los canales oficiales del Consultorio. GINESER Zihuacali emitirá comprobante de todas las cantidades que reciba.

20. **Saldos pendientes.** No se generan intereses moratorios ni comisiones automáticas por cantidades no pagadas, sin perjuicio de la pena convencional recíproca del Contrato cuando proceda. La obligación de pago corresponde a quien la haya asumido expresamente; la sola condición de paciente no implica responsabilidad solidaria. Ningún adeudo justificará la retención de la persona paciente, de sus resultados o documentos, ni impedirá una referencia médicamente indicada.

21. **Facturación.** En caso de requerir factura, deberá solicitarse durante el mes calendario en el que se recibió el servicio, proporcionando datos fiscales verídicos; el comprobante se emitirá conforme a la normativa fiscal aplicable.

22. **Anticipos.** Las consultas, estudios y procedimientos se pagan conforme a las condiciones previamente informadas y aceptadas. Sólo podrá solicitarse un anticipo cuando su importe y condiciones se hayan informado antes de la aceptación, consten en el Anexo B del Contrato y su recepción quede documentada. Todo anticipo se aplicará al servicio contratado y cualquier excedente se devolverá.

23. **Estudios con laboratorios externos.** En los paquetes de estudios diagnósticos, pruebas de ITS, VPH, patología e imagen, GINESER Zihuacali cobrará el precio total del paquete conforme a la cotización aceptada, aun cuando el procesamiento lo realicen laboratorios o prestadores externos, cuya identidad se informará. El paquete incluye los reportes de resultados y la interpretación o seguimiento expresamente señalados en la cotización; las consultas adicionales no comprendidas tendrán un costo independiente, informado previamente. No se cobrarán dos veces los conceptos incluidos.

24. **Consentimiento informado.** Ningún procedimiento se realizará sin el consentimiento informado de la persona paciente o de quien legalmente pueda decidir por ella, salvo urgencia en los términos de la ley. Si durante la atención surge una necesidad clínica distinta de la contratada, se informará y se recabará la autorización correspondiente.

25. **Resultados.** El Consultorio se compromete a prestar sus servicios conforme a los más altos estándares de calidad, ética profesional y lex artis; no obstante, por la naturaleza de la medicina, no se garantizan resultados clínicos específicos. Lo anterior no excluye la responsabilidad que legalmente corresponda a GINESER por sus propios actos u omisiones.

26. **Servicios de terceros.** GINESER Zihuacali no asume responsabilidad por la actuación de médicos, especialistas u otros profesionales contratados directamente por la persona usuaria, su aseguradora o un tercero pagador, cuando no formen parte de los servicios contratados con el Consultorio; esos servicios se liquidarán por separado. GINESER Zihuacali identificará siempre al equipo médico y los servicios por los que cobre honorarios, y conserva su responsabilidad por los servicios que comercializa y cobra.

27. **Canalización.** Cuando la persona paciente requiera atención prenatal integral, obstétrica o posnatal, parto, cesárea, cirugía, interrupción legal del embarazo mediante procedimiento presencial u otros servicios fuera de la capacidad del Consultorio, GINESER Zihuacali podrá canalizarla a GINESER Roma, a otra unidad médica o a un hospital, informándole los datos de la unidad receptora. Esos servicios se contratarán por separado.

28. **Objetos personales.** La persona usuaria y sus acompañantes conservarán sus objetos personales. GINESER Zihuacali responderá por los objetos o valores que reciba expresamente en resguardo, con constancia que los identifique, sin perjuicio de la responsabilidad que legalmente le corresponda por daños o pérdidas imputables a sus actos u omisiones.

29. **Reglas de la sede.** Las personas usuarias y acompañantes deberán respetar las reglas de acceso, seguridad y convivencia del Consultorio, que estarán a su disposición en recepción y que en ningún caso reducirán los derechos reconocidos por la ley.

III. EXPEDIENTE, QUEJAS Y JURISDICCIÓN

1. **Expediente clínico y confidencialidad.** El expediente clínico se integrará y conservará conforme a la NOM-004-SSA3-2012. La comunicación de información a laboratorios externos, centros de diagnóstico o profesionales independientes se limitará a los datos necesarios y contará con la base legal y las autorizaciones correspondientes. El pago realizado por un tercero no le otorga acceso automático al expediente ni a los resultados de la persona paciente. El envío de resultados por correo electrónico o WhatsApp requerirá verificar el canal autorizado y la identidad de la persona receptora.

2. **Sugerencias, reclamaciones o quejas.** La persona usuaria podrá presentar dudas, sugerencias, reclamaciones o quejas en el domicilio del Consultorio, en los buzones instalados para tal efecto, al teléfono 55 5105 2571 o al correo dmgineser@ginesersc.mx. GINESER Zihuacali entregará constancia o folio de recepción y dará respuesta por el canal elegido en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles.

3. **Autoridades competentes.** La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es competente en la vía administrativa para conocer de cualquier controversia sobre la prestación de los servicios. La persona usuaria también puede acudir a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) respecto de probables actos u omisiones derivados de la atención médica. Para la interpretación y cumplimiento de estos Términos y Condiciones y del Contrato, las partes se someten a los tribunales competentes de la Ciudad de México.

4. **Vigencia y modificaciones.** GINESER Zihuacali podrá actualizar estos Términos y Condiciones en cualquier momento; la versión vigente se publicará en zihuacali.mx y estará disponible en recepción. Las modificaciones no afectarán los servicios ya contratados.

IV. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA Y CHECK-UP GINECOLÓGICO

Los términos y condiciones contenidos en esta sección se ponen a disposición de la persona que desee adquirir para sí o para persona distinta la consulta o check-up ginecológico ofrecido por GINESER S.C., operando bajo el nombre comercial “GINESER Zihuacali”. Es responsabilidad de la persona usuaria leer atentamente la información aquí contenida antes de solicitar el servicio. En lo no previsto en esta sección aplican los Términos y Condiciones Generales y el Contrato.

PRIMERO. EL SERVICIO O PAQUETE INCLUYE

Servicio	Incluye
Paquete ginecológico 1	Consulta ginecológica + Papanicolaou
Paquete ginecológico 2	Consulta ginecológica + Colposcopia
Paquete ginecológico 3	Consulta ginecológica + Colposcopia + Papanicolaou
Paquete ginecológico 4	Consulta ginecológica (con rastreo por ultrasonido) + Colposcopia + Papanicolaou + Exploración clínica de mamas
Chequeo de mama	[Describir contenido]
Chequeo de pareja	[Describir contenido]
Pruebas de ITS y VPH	[Describir pruebas incluidas y laboratorio que las procesa]

[Confirmar con el Consultorio que estos paquetes se ofrecen en GINESER Zihuacali y ajustar su contenido.]

SEGUNDO. ALCANCE DEL SERVICIO

1. Incluye:

- Consulta ginecológica con duración estimada de 20 a 40 minutos.
- Revisión de antecedentes ginecológicos y síntomas asociados.
- Exploración física y ginecológica.
- Exámenes específicos según el paquete elegido (Papanicolaou, colposcopia, ultrasonido, exploración mamaria).
- Emisión de diagnóstico clínico presuntivo o definitivo y opciones terapéuticas.
- Reporte de resultados e interpretación de los estudios incluidos en el paquete, aun cuando los procese un laboratorio externo.
- Entrega de resumen clínico, si se solicita por escrito.

2. No incluye:

- Estudios de imagen, gabinete o laboratorio no señalados en el paquete.
- Procedimientos (biopsias, asa electroquirúrgica, histeroscopia, dispositivos anticonceptivos) o terapias invasivas.
- Consultas adicionales no comprendidas en el paquete.
- Emisión de certificados médicos oficiales o constancias laborales.
- Honorarios derivados de interconsulta o referencia.
- Insumos o medicamentos recetados por el médico.

- Cualquier servicio adicional derivado de la valoración médica que no esté contenido en esta sección; de requerirse, se informará su precio y se recabará su aceptación antes de prestarlo.

TERCERO. INDICACIONES PREVIAS

- Se recomienda traer consigo estudios ginecológicos recientes, si los hubiera.
- En caso de haber recibido tratamientos previos (hormonales, quirúrgicos), traer receta o documentos relacionados.
- Acudir sin sangrado activo, si es posible, para una mejor exploración.

CUARTO. CANCELACIÓN Y REPROGRAMACIÓN

- La cancelación debe realizarse con al menos 24 horas de anticipación para evitar penalización, conforme a la sección II, numeral 11; la devolución de lo pagado se hará dentro de las 72 horas siguientes a la solicitud.
- En caso de reagendar, la nueva fecha quedará sujeta a la disponibilidad del médico y del equipo de trabajo.
- Los cambios de fecha conservarán el precio promocional siempre que la nueva cita quede dentro de la vigencia de la promoción.

QUINTO. MODALIDAD DE PAGO

- El pago del paquete podrá realizarse de manera presencial en el Consultorio, en efectivo, tarjeta de crédito o débito, transferencia electrónica o cualquier otro medio legal habilitado.
- El pago se realizará el día de la consulta. Únicamente en periodos de alta demanda (por ejemplo, días inhábiles o festivos) podrá solicitarse un anticipo de hasta el 50% (cincuenta por ciento) del valor del servicio, siempre que se informe antes de confirmar la cita, conste en el Anexo B del Contrato y se entregue comprobante.
- En caso de requerir factura, deberá solicitarse durante el mes calendario en el que se recibió el servicio.
- El precio de cada paquete se encuentra en la lista de precios vigente y en los canales oficiales de GINESER Zihuacali; se respetará el precio confirmado al reservar.

SEXTO. TÉRMINOS ADICIONALES

1. Los precios y servicios de los paquetes pueden variar de acuerdo con la disponibilidad y la promoción vigente, sin afectar las citas ya confirmadas.

2. Las promociones no pueden combinarse con otros descuentos o programas de fidelización.

3. Los Términos y Condiciones Generales de GINESER Zihuacali y el Contrato aplican en todo lo no previsto en esta sección.

V. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE RETIRO DE LESIONES PRODUCIDAS POR VPH

Los términos y condiciones contenidos en esta sección se ponen a disposición de la persona que desee adquirir para sí o para persona distinta el servicio médico de retiro de verrugas o lesiones producidas por el virus del papiloma humano (VPH) ofrecido por GINESER S.C., operando bajo el nombre comercial “GINESER Zihuacali”. Es responsabilidad de la persona usuaria leer atentamente esta información antes de solicitar el servicio. Los Términos y Condiciones Generales pueden consultarse en zihuacali.mx y en recepción.

PRIMERO. EL SERVICIO INCLUYE

El tratamiento de lesiones producidas por el VPH se realizará única y exclusivamente mediante los siguientes servicios, previa valoración médica y consentimiento informado:

Servicio	Sesiones	Con patología
Biopsia de cérvix	1	Sí
Biopsia de endometrio	1	Sí
Biopsia con asa electroquirúrgica	1	Sí
Cono cervical	1	Sí
Esferolisis / electrocirugía	1	No
Tratamiento de verrugas por VPH (pacientes de primera vez)	Según valoración	No
Tratamiento de verrugas por VPH (subsecuentes)	Hasta 10 lesiones	No

[Confirmar con el Consultorio que estos servicios se ofrecen en GINESER Zihuacali.]

SEGUNDO. VIGENCIA

1. Los precios de los tratamientos para el retiro de lesiones por VPH serán válidos del [_____] al [_____].
2. Aplican dentro del horario de la agenda de GINESER Zihuacali: lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y sábados de 8:00 a 16:00 horas.
3. El precio promocional del servicio sólo será aplicable para la misma persona paciente una vez al año.
4. La renovación o extensión del precio más allá de la fecha de vigencia quedará a discreción de GINESER Zihuacali y se comunicará a través del sitio web y las Plataformas oficiales.
5. Si la persona paciente requiere o solicita una consulta subsecuente, deberá agendarla por los canales oficiales, donde se le informará el precio, conforme a la lista de precios vigente.

TERCERO. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

1. El precio promocional se aplicará siempre que el servicio se pague en recepción antes de iniciar la consulta, el mismo día de la cita.
2. El precio promocional aplica únicamente para pacientes de primera vez.
3. La consulta sólo está incluida si el procedimiento se realiza el mismo día de la cita; en caso contrario, la consulta tendrá un costo adicional, que se informará previamente.

4. Las biopsias no incluyen consulta en su precio, salvo que la persona paciente acuda con estudio externo, en cuyo caso no se cobrará la consulta.
5. El tratamiento de verrugas incluye el precio de la consulta inicial.
6. El tratamiento de verrugas por VPH puede requerir más de una sesión; las sesiones siguientes se cobrarán con el precio de pacientes subsecuentes, que se informará antes de agendarlas.
7. Los estudios de patología se procesarán por el laboratorio externo que se informe a la persona paciente. Cuando la patología forme parte del servicio, su costo está incluido en el precio total cobrado por GINESER Zihuacali, así como la entrega del resultado.

CUARTO. EL PRECIO NO INCLUYE

Honorarios derivados de interconsulta o referencia, análisis de laboratorio o patología no señalados como incluidos, estudios de gabinete, insumos o medicamentos recetados por el médico, ni cualquier servicio adicional derivado de la valoración médica que no esté contenido en esta sección. Ningún concepto adicional se cobrará sin haberse informado y aceptado previamente.

Para una mejor experiencia, recomendamos leer los Términos y Condiciones Generales de GINESER Zihuacali antes de contratar cualquier servicio médico.

VI. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTUDIOS DE LABORATORIO, PATOLOGÍA E IMAGEN

Los términos y condiciones contenidos en esta sección se ponen a disposición de la persona que desee adquirir para sí o para persona distinta los paquetes de estudios diagnósticos, pruebas de ITS y VPH, patología e imagen que comercializa GINESER S.C., operando bajo el nombre comercial “GINESER Zihuacali”. En lo no previsto, aplican los Términos y Condiciones Generales y el Contrato.

PRIMERO. PRECIO Y PRESTADORES

1. GINESER Zihuacali cobra el precio total del paquete conforme a la cotización aceptada, aun cuando la toma de muestras se realice en el Consultorio y el procesamiento, análisis o estudio lo realice un laboratorio o prestador externo (por ejemplo, Medicheck, Thermus o Microtec).

2. Antes de contratar se informarán por escrito los estudios incluidos, el prestador que intervendrá y el importe total. Estos datos se consignarán en el Anexo A del Contrato.

3. No se cobrarán por separado conceptos comprendidos en el paquete. Únicamente se contratarán y pagarán por separado los servicios independientes que no formen parte del paquete.

SEGUNDO. REQUISITOS E INDICACIONES

- Proporcionar al personal del Consultorio la información y documentación necesarias para la realización de los estudios contratados.
- Seguir las indicaciones previas que se le comuniquen (ayuno, abstinencia, momento del ciclo menstrual u otras, según el estudio).
- Firmar el consentimiento informado cuando el estudio o la toma de muestra lo requiera.

TERCERO. RESULTADOS

1. Los resultados se entregarán en el plazo informado al contratar, que dependerá del tipo de estudio y del laboratorio que lo procese.

2. El paquete incluye los reportes de resultados y la interpretación o seguimiento expresamente señalados en la cotización. Las consultas adicionales no comprendidas tendrán un costo independiente, informado previamente.

3. Los resultados sólo se enviarán por correo electrónico o WhatsApp al canal autorizado por la persona paciente y previa verificación de su identidad. El pago realizado por un tercero no le da acceso a los resultados.

4. Ningún adeudo justificará la retención de resultados o documentos médicos.

CUARTO. ESTUDIOS NO REALIZADOS

Si un estudio no puede realizarse o debe repetirse por causas imputables a GINESER Zihuacali o al laboratorio o prestador externo, la persona usuaria tendrá derecho, a su elección, a la reprogramación, a la repetición del estudio sin costo cuando corresponda o a la devolución procedente. La intervención del laboratorio no libera a GINESER Zihuacali de sus obligaciones respecto del paquete que comercializó y cobró.

QUINTO. CANCELACIÓN

Aplica la política de cancelación de la sección II, numeral 11. Si la muestra ya fue tomada o enviada al laboratorio, se liquidarán las prestaciones efectivamente realizadas y se devolverá el saldo, conforme a la cláusula DÉCIMA TERCERA del Contrato.

VII. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELECONSULTA

Los términos y condiciones contenidos en esta sección se ponen a disposición de la persona que desee adquirir para sí o para persona distinta el servicio de teleconsulta ofrecido por GINESER S.C., operando bajo el nombre comercial “GINESER Zihuacali”. En lo no previsto, aplican los Términos y Condiciones Generales y el Contrato.

PRIMERO. ALCANCE DEL SERVICIO

La teleconsulta es una consulta médica a distancia mediante videollamada u otro medio electrónico habilitado por el Consultorio [precisar plataforma: videollamada por WhatsApp, Zoom, Google Meet u otra]. Permite orientación médica, revisión de estudios y resultados, seguimiento de tratamientos y valoración de síntomas.

1. **Incluye:**
    - Consulta con duración estimada de [___] minutos.
    - Revisión de antecedentes, síntomas y estudios que la persona paciente comparta.
    - Orientación diagnóstica y opciones terapéuticas.
    - Receta e indicaciones por escrito, cuando procedan, conforme a la normativa sanitaria.
2. **No incluye:**
    - Exploración física, toma de muestras ni procedimientos.
    - Estudios de laboratorio o gabinete.
    - Medicamentos o insumos.
    - Atención de urgencias.

Si el médico determina que se requiere exploración física o atención presencial, lo indicará a la persona paciente y le informará el costo de la consulta presencial antes de agendarla.

SEGUNDO. PROGRAMACIÓN Y PAGO

1. La teleconsulta se agenda por el teléfono, correo o WhatsApp oficiales del Consultorio, dentro del horario de atención. El precio se informará al agendar, conforme a la lista de precios vigente.
2. La teleconsulta se paga por transferencia bancaria, debiendo considerarse los medicamentos que requiera la persona paciente conforme a las condiciones informadas al confirmarla. Las transferencias se harán únicamente a las cuentas proporcionadas por los canales oficiales y se entregará comprobante.
3. Una vez confirmado el pago, el Consultorio enviará el enlace o los datos de conexión por el canal autorizado por la persona paciente.
4. En caso de requerir factura, deberá solicitarse durante el mes calendario en que se recibió el servicio.

TERCERO. REQUISITOS PARA LA PERSONA PACIENTE

- Contar con un dispositivo con cámara, micrófono y conexión estable a internet.
- Conectarse puntualmente; aplica la tolerancia de 10 minutos de la sección II.
- Estar en un lugar privado que permita una conversación confidencial.
- Tener a la mano sus estudios recientes y la lista de medicamentos que toma.

- Proporcionar información veraz y completa sobre su estado de salud.

CUARTO. PRIVACIDAD Y EXPEDIENTE

La teleconsulta no se grabará sin autorización expresa de la persona paciente. La información se tratará conforme al Aviso de Privacidad de GINESER Zihuacali y se integrará al expediente clínico conforme a la NOM-004-SSA3-2012. Las recetas, indicaciones y resultados se enviarán únicamente al canal autorizado por la persona paciente, previa verificación de su identidad.

QUINTO. FALLAS DE CONEXIÓN, CANCELACIÓN Y REPROGRAMACIÓN

1. Si la teleconsulta no puede realizarse o se interrumpe por fallas técnicas no imputables a la persona paciente, el Consultorio ofrecerá su reprogramación sin costo adicional o la devolución de lo pagado, a elección de la persona paciente, sin penalización alguna.

2. Para cancelaciones o reprogramaciones solicitadas por la persona paciente aplica la sección II, numeral 11. Las devoluciones se efectuarán dentro de las 72 horas siguientes a la solicitud.

SEXTO. URGENCIAS

La teleconsulta no es un servicio de urgencias. Ante sangrado abundante, dolor intenso, fiebre alta, desmayo, dificultad para respirar u otros síntomas que pongan en riesgo la vida, órganos o funciones, la persona debe acudir de inmediato al servicio de urgencias más cercano o llamar al 911.

VIII. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERRUPCIÓN LEGAL DEL EMBARAZO A DISTANCIA (TELEILE)

1. Objeto

Esta sección establece los términos y condiciones aplicables al servicio de Interrupción Legal del Embarazo con medicamentos, con acompañamiento médico a distancia (en adelante, “TeleILE”), ofrecido por GINESER S.C., operando bajo el nombre comercial “GINESER Zihuacali”, en estricto cumplimiento de las disposiciones legales y sanitarias vigentes. En lo no previsto, aplican los Términos y Condiciones Generales y el Contrato. GINESER Zihuacali no realiza la interrupción del embarazo mediante procedimiento presencial (AMEU); cuando ésta se requiera, canalizará a la paciente a GINESER Roma.

2. Alcance del servicio

La TeleILE es una modalidad de atención médica segura, confidencial y respetuosa para la interrupción del embarazo con medicamentos, exclusivamente dentro del marco legal aplicable y hasta el límite de semanas de gestación que permitan la legislación y los protocolos médicos vigentes para esta modalidad. El servicio podrá comprender:

- Teleconsulta de valoración inicial y asesoría integral.
- Revisión de estudios que confirmen la edad gestacional y descarten contraindicaciones, conforme al protocolo del Consultorio.
- Prescripción del tratamiento, con indicaciones claras por escrito, y entrega de los medicamentos [precisar: entrega en GINESER Zihuacali o envío a domicilio, y quién lo realiza].
- Acompañamiento a distancia durante el proceso por el canal que se informe.
- Teleconsulta de seguimiento para confirmar que el procedimiento concluyó, y orientación anticonceptiva si la paciente lo desea.

Los conceptos incluidos y excluidos y el precio se precisarán en la cotización y en el Anexo A del Contrato antes de contratar.

3. Requisitos para la prestación del servicio

Para acceder a la TeleILE, la paciente deberá:

- Presentar identificación oficial vigente durante la teleconsulta.
- Firmar el consentimiento informado correspondiente a esta modalidad.
- Contar con estudios que permitan confirmar la edad gestacional, conforme a lo que indique el médico (por ejemplo, ultrasonido).
- Encontrarse a una distancia razonable de un servicio de urgencias y contar con un medio de transporte disponible.
- Contar con teléfono y conexión para mantener comunicación con el Consultorio durante el proceso.
- Proporcionar un contacto de emergencia.
- Encontrarse en una entidad federativa donde el servicio esté permitido conforme a la legislación aplicable [confirmar cobertura geográfica del servicio].

Si la valoración médica indica que la modalidad a distancia no es adecuada (por la edad gestacional, una contraindicación, sospecha de embarazo ectópico u otra razón clínica), el Consultorio lo explicará

a la paciente y la canalizará a GINESER Roma para la atención presencial o a la unidad que corresponda. En ese caso se cobrará únicamente la consulta de valoración y el resto de lo pagado se devolverá dentro de las 72 horas siguientes.

4. Consentimiento informado

Antes de iniciar el tratamiento, la paciente deberá recibir, comprender y firmar el consentimiento informado, que describe la naturaleza del tratamiento con medicamentos, lo que puede esperar durante el proceso, sus riesgos, beneficios, alternativas (incluida la atención presencial) y los signos de alarma. El consentimiento podrá firmarse de forma electrónica por el medio que el Consultorio habilite. No se iniciará ningún tratamiento sin dicho consentimiento.

5. Indicaciones y signos de alarma

La paciente deberá seguir estrictamente las indicaciones médicas por escrito y no compartir ni ceder los medicamentos. Deberá comunicarse de inmediato con el Consultorio al [número de atención para TeleILE y horario] o acudir al servicio de urgencias más cercano si presenta sangrado muy abundante, dolor intenso que no cede con los analgésicos indicados, fiebre persistente, desmayo o cualquier otro signo de alarma que se le haya explicado.

6. Confidencialidad y protección de datos

El Consultorio garantiza la privacidad y protección de los datos personales y de salud de la paciente, conforme a su Aviso de Privacidad disponible en zihuacali.mx y a la legislación vigente. Las comunicaciones se realizarán únicamente por el canal autorizado por la paciente, y la información no se compartirá con terceros, incluidos familiares o acompañantes, sin su autorización, salvo en los casos previstos por la ley.

7. Costos y forma de pago

Los costos del servicio se informarán por escrito antes de contratar. El pago se realizará por transferencia bancaria a las cuentas proporcionadas por los canales oficiales, y se entregará comprobante. Una vez entregados los medicamentos e iniciado el tratamiento no procede el reembolso de las prestaciones efectivamente realizadas; en los demás casos se aplicará la liquidación prevista en la cláusula DÉCIMA TERCERA del Contrato y las devoluciones se harán dentro de las 72 horas siguientes a la solicitud.

8. Cancelaciones

Si la paciente decide no continuar con el servicio antes de recibir los medicamentos, deberá notificarlo por los canales oficiales y se le devolverá lo pagado, descontando únicamente las consultas efectivamente prestadas. No procederá penalización por decisiones clínicas informadas de la paciente.

9. Límites de responsabilidad

El Consultorio se compromete a prestar el servicio conforme a los más altos estándares de calidad y ética profesional y a los protocolos médicos vigentes; no obstante, no garantiza resultados clínicos específicos. Si el tratamiento no concluye el embarazo o se presenta una complicación, el Consultorio brindará orientación y, en su caso, la atención presencial o la referencia que corresponda [precisar si la atención presencial complementaria en GINESER Roma (por ejemplo, AMEU) está incluida en el precio]. Lo anterior no excluye la responsabilidad que legalmente le corresponda por sus actos u omisiones.

10. Modificaciones

El Consultorio podrá modificar en cualquier momento esta sección. Cualquier modificación se comunicará oportunamente a través de zihuacali.mx y no afectará los servicios ya contratados.

Los presentes Términos y Condiciones fueron actualizados el 10 de noviembre de 2026.

GINESER S.C. — GINESER Zihuacali. Doctor Balmis 204, colonia Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México. Tel. 55 5105 2571 · dmgineser@ginesersc.mx · zihuacali.mx