

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE RESMA

Versión consolidada

Última actualización: Julio de 2026

Ámbito territorial de referencia: República Argentina

Razón social	Red de Salud Mental Argentina
CUIT	20-37863863-2
Correo electrónico legal/notificaciones	contacto@redsaludmentalargentina.com
Sitio web / aplicación	www.resmaplus.com
Canal de soporte	contacto@redsaludmentalargentina.com Número de contacto: 1177167872

Advertencias esenciales

- RESMA es una plataforma tecnológica y no reemplaza el criterio clínico ni presta, por sí, servicios de salud mental al paciente final.
- La Plataforma no es un servicio de emergencia y no debe utilizarse para crisis agudas, riesgos inminentes o situaciones urgentes.
- Los Profesionales son responsables por la validez clínica, documental, ética y legal de la información y documentos que generen o emitan.

Los presentes Términos y Condiciones Generales (los “Términos”) regulan el acceso, registro, navegación y uso de la plataforma tecnológica RESMA y/o RESMA+ (la “Plataforma”), incluyendo el sitio web, aplicaciones, módulos, integraciones, contenidos, herramientas profesionales, sistema de derivaciones y cualquier servicio complementario ofrecido por RESMA.

Estos Términos constituyen un acuerdo vinculante entre RESMA y toda persona humana o jurídica que acceda o utilice la Plataforma, ya sea en carácter de profesional de la salud mental, potencial paciente, paciente, estudiante, colaborador, autor de contenidos, invitado a supervisiones, usuario administrativo o cualquier otro usuario habilitado (en conjunto, los “Usuarios”).

La aceptación de estos Términos se produce por cualquiera de los siguientes hechos: (i) registro de una cuenta; (ii) contratación de una membresía o plan; (iii) uso efectivo de la Plataforma o de cualquiera de sus funcionalidades; (iv) aceptación electrónica expresa; o (v) utilización continuada de la Plataforma luego de la publicación de actualizaciones.

PRIMERA PARTE. DISPOSICIONES GENERALES

1. Objeto, alcance y orden de prelación

1.1.

RESMA es una plataforma tecnológica multipropósito orientada al ecosistema de salud mental. Según el tipo de usuario y plan contratado, la Plataforma puede: (a) facilitar derivaciones entre potenciales pacientes y profesionales independientes; (b) brindar herramientas digitales para la gestión

profesional, incluyendo agenda, historia clínica electrónica, documentos, recordatorios, registraci3n administrativa y reportes; (c) ofrecer contenidos educativos, supervisiones y recursos de actualizaci3n profesional; y/o (d) habilitar otras integraciones y servicios complementarios.

1.2.

Estos T3rminos se complementan con la Pol3tica de Privacidad, la Pol3tica de Cookies si existiera, las condiciones comerciales vigentes, la informaci3n de planes y precios, los anexos espec3ficos por servicio, y cualquier documento particular que el Usuario acepte electr3nicamente dentro de la Plataforma.

1.3.

En caso de contradicci3n entre documentos, regir3 el siguiente orden de prelación, salvo estipulaci3n expresa en contrario: (i) anexos o acuerdos espec3ficos firmados o aceptados para un servicio concreto; (ii) condiciones comerciales vigentes del plan contratado; (iii) Pol3tica de Privacidad; (iv) presentes T3rminos.

1.4.

Si alguna funcionalidad, promoci3n, beneficio, plan, descuento o modalidad operativa fuese comunicada al Usuario por onboarding, propuesta comercial, panel de usuario, correo electr3nico, o aviso dentro de la Plataforma, esa comunicaci3n integrar3 las condiciones del servicio en la medida en que no contradiga normas imperativas ni el orden de prelación anterior.

2. Definiciones

A los efectos de estos T3rminos, los siguientes conceptos tendr3n el alcance que a continuaci3n se indica:

2.1. Plataforma: el sitio web, aplicaciones m3viles, subdominios, paneles de administraci3n, APIs, integraciones, m3dulos, contenidos y dem3s interfaces tecnol3gicas de RESMA.

2.2. RESMA / RESMA+: la denominaci3n comercial de la Plataforma y de sus distintos m3dulos y servicios.

2.3. Profesional: psic3logo/a, psicopedagogo/a, m3dico/a psiquiatra u otro profesional del campo de la salud mental que acredite t3tulo, matr3cula y dem3s requisitos legales y/o comerciales exigidos por RESMA y por la normativa aplicable.

2.4. Potencial Paciente: persona que solicita, directa o indirectamente, una derivaci3n, contacto o vinculaci3n con un Profesional a trav3s de la Plataforma.

2.5. Paciente: persona que ya se encuentra o se encontr3 vinculada asistencialmente con un Profesional, incluyendo aquella cuyos datos son cargados por un Profesional en los m3dulos de gesti3n cl3nica o administrativa.

2.6. Estudiante: persona que acredita estar cursando estudios afines a la salud mental y accede 3nicamente a contenidos o espacios habilitados para tal categor3a.

2.7. Membres3a / Plan: suscripci3n onerosa o gratuita que habilita determinado alcance funcional, l3mites de uso, beneficios, integraciones o acceso a servicios.

2.8. Derivación: proceso por el cual RESMA facilita el contacto entre un Potencial Paciente y uno o más Profesionales sobre la base de compatibilidad, disponibilidad, criterios operativos u otras variables definidas por RESMA.

2.9. Historia Clínica Electrónica o HCE: registro digital y cronológico de información asistencial, documentación clínica, notas, consentimientos, certificados, evaluaciones, informes y demás elementos vinculados con la atención de un Paciente cargados o gestionados por un Profesional en la Plataforma.

2.10. Datos Sensibles: datos personales referidos a salud física o mental, vida sexual, origen racial o étnico, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical, y cualquier otra categoría especialmente protegida por la normativa aplicable.

2.11. Contenido: todo material disponible en la Plataforma, incluyendo cursos, videos, clases, documentos, plantillas, presentaciones, herramientas, formularios, recursos descargables, supervisiones, grabaciones, imágenes, diseños, textos, marcas y software.

3. Naturaleza del servicio y advertencias esenciales

3.1.

RESMA es una plataforma tecnológica. Salvo indicación expresa y por escrito en sentido distinto, RESMA **no** presta servicios de salud mental al paciente final, **no** sustituye la evaluación, el criterio ni la responsabilidad del Profesional, **no** garantiza diagnósticos, tratamientos ni resultados clínicos, y **no** asume la condición de empleador, sociedad profesional, mandatario sanitario, aseguradora ni garante de honorarios.

3.2.

La relación terapéutica, clínica, asistencial, ética, fiscal y profesional que eventualmente exista entre un Profesional y un Paciente o Potencial Paciente es ajena a RESMA y queda bajo exclusiva responsabilidad del Profesional y de la persona usuaria del servicio profesional, según corresponda.

3.3.

Las herramientas de agenda, historia clínica, documentos, reportes, automatizaciones, integraciones, recordatorios y asistencia por inteligencia artificial son instrumentos de apoyo operativo. Su disponibilidad o uso no sustituye la obligación del Profesional de verificar datos, cumplir la ley, obtener consentimientos, guardar secreto profesional y ejercer su juicio independiente.

3.4.

La Plataforma no debe utilizarse como servicio de emergencia. Los Usuarios reconocen que RESMA no está diseñada ni ofrecida para responder urgencias psiquiátricas, riesgos inminentes, crisis suicidas, internaciones, derivaciones hospitalarias urgentes ni situaciones de peligro actual. En supuestos de emergencia deberá recurrirse de inmediato a los servicios públicos, privados o autoridades competentes.

3.5.

Nada de lo previsto en estos Términos limita derechos irrenunciables reconocidos por normas imperativas aplicables, incluyendo protección de datos personales, derechos del paciente, defensa del consumidor, ejercicio profesional y demás regímenes de orden público.

4. Registro, elegibilidad y verificación

4.1.

Para utilizar determinadas funciones de la Plataforma, el Usuario deberá crear una cuenta, completar formularios, aceptar estos Términos y proporcionar información exacta, íntegra, actual y verificable.

4.2.

El Usuario declara, según corresponda, que: (a) es mayor de edad y tiene plena capacidad para contratar; (b) posee las habilitaciones, matrículas, registros, seguros y demás requisitos exigibles para el uso profesional de la Plataforma; (c) no utilizará datos falsos ni suplantarán identidades; y (d) mantendrá actualizada la información de su cuenta.

4.3.

RESMA podrá requerir en cualquier momento documentación o información adicional para verificar identidad, condición profesional, condición de estudiante, situación fiscal, cobertura de seguro, licencias, matrículas, representación legal o cualquier otro extremo relevante para el uso de la Plataforma.

4.4.

RESMA podrá rechazar, observar, demorar, suspender o cancelar solicitudes de alta, cambios de plan, accesos o funcionalidades cuando: (a) existan inconsistencias documentales; (b) la información aportada sea falsa, incompleta o dudosa; (c) el solicitante no cumpla requisitos legales, técnicos o comerciales; (d) existan riesgos operativos, reputacionales, regulatorios, de seguridad o de fraude; o (e) ello resulte necesario para proteger a Usuarios, terceros o a la propia Plataforma.

5. Cuenta, credenciales, seguridad y uso electrónico

5.1.

Las credenciales de acceso son personales, confidenciales e intransferibles. El Usuario es el único responsable por su custodia, por toda actividad realizada en su cuenta y por el uso de dispositivos, redes y canales desde los que acceda a la Plataforma.

5.2.

El Usuario deberá adoptar medidas razonables de seguridad, incluyendo el uso de contraseñas robustas, resguardo de sus dispositivos, cierre de sesión en equipos compartidos y, cuando la Plataforma lo ofrezca, activación de mecanismos adicionales de autenticación.

5.3.

El Usuario deberá notificar inmediatamente a RESMA cualquier sospecha de acceso no autorizado, pérdida de credenciales, uso indebido, incidente de seguridad o brecha que pudiera afectar su cuenta o datos tratados en la Plataforma.

5.4.

Las comunicaciones, notificaciones, avisos, aprobaciones, rechazos, aceptaciones, recordatorios, resúmenes operativos y demás mensajes podrán cursarse válidamente por medios electrónicos, incluyendo correo electrónico, panel interno, WhatsApp, notificaciones push, mensajes dentro de la aplicación u otros canales digitales informados por el Usuario o habilitados por RESMA.

5.5.

Los registros electrónicos, logs, constancias del sistema, metadatos, aceptaciones digitales, trazas de actividad, historial de eventos y respaldos internos de RESMA podrán ser utilizados como medio de prueba válido de acciones u omisiones de los Usuarios, en la máxima medida permitida por la ley.

6. Planes, pagos, facturación, impuestos, renovación y mora

6.1.

El acceso a determinadas funcionalidades requiere la contratación de una Membresía o Plan. Las características, alcances, límites, precios, forma de facturación, periodos de uso, beneficios y restricciones de cada plan serán los publicados o comunicados por RESMA al momento de la contratación.

6.2.

Salvo indicación expresa en contrario, los planes son de renovación automática por periodos sucesivos equivalentes al ciclo contratado. El Usuario autoriza a RESMA y/o a sus procesadores de pago a debitar o gestionar los cobros correspondientes por los medios de pago registrados.

6.3.

Todos los importes podrán expresarse sin incluir impuestos, percepciones, retenciones, cargos bancarios o costos del medio de pago, salvo que expresamente se indique lo contrario. El Usuario será responsable por los tributos, costos financieros y cargas aplicables a su relación con la Plataforma.

6.4.

RESMA podrá modificar precios, estructura de planes, límites de uso, variables de facturación, comisiones, descuentos y promociones, con aviso previo razonable. Las nuevas condiciones aplicarán a ciclos futuros, sin perjuicio de promociones, congelamientos o beneficios ya expresamente otorgados para un período determinado.

6.5.

La mora en el pago operará de pleno derecho, sin necesidad de interpelación. RESMA podrá aplicar intereses, cargos por mora, suspender funcionalidades, bloquear nuevas derivaciones, limitar accesos,

cancelar promociones, compensar créditos, retener exportaciones no esenciales permitidas por la ley o rescindir el vínculo, sin perjuicio del reclamo judicial o extrajudicial de lo adeudado.

6.6.

Los pagos ya devengados no son reembolsables, salvo: (a) disposición legal imperativa; (b) error de facturación atribuible a RESMA; o (c) terminación anticipada decidida unilateralmente por RESMA sin causa imputable al Usuario, en cuyo caso, si correspondiere, RESMA podrá reintegrar la porción proporcional no utilizada del abono prepago.

6.7.

La falta de utilización de la Plataforma por parte del Usuario no lo exime del pago del plan contratado mientras la suscripción continúe activa, salvo cancelación cursada conforme al procedimiento informado por RESMA.

7. Uso permitido y prohibiciones generales

7.1.

El Usuario se obliga a utilizar la Plataforma únicamente con fines lícitos, de buena fe, conforme a su finalidad, a estos Términos, a la normativa aplicable y a las buenas prácticas del sector.

7.2.

Sin perjuicio de otras prohibiciones previstas en estos Términos, queda expresamente prohibido:

- (a) cargar, tratar, compartir o explotar datos sin base legal, sin consentimiento cuando corresponda, o en violación de deberes de confidencialidad;
- (b) subir contenidos ilícitos, difamatorios, obscenos, discriminatorios, violentos, amenazantes o que infrinjan derechos de terceros;
- (c) utilizar la Plataforma para spam, scraping, phishing, malware, automatizaciones no autorizadas, ingeniería inversa, benchmarking competitivo no autorizado o extracción masiva de datos;
- (d) interferir, dañar, sobrecargar, vulnerar o intentar vulnerar sistemas, bases de datos, redes, APIs o mecanismos de seguridad;
- (e) falsear derivaciones, ocultar concreciones, manipular reportes, eludir comisiones o simular operaciones;
- (f) reproducir, revender, sublicenciar, alquilar, ceder, franquiciar o explotar comercialmente la Plataforma fuera de lo expresamente autorizado;
- (g) usar la Plataforma para fines contrarios a la normativa sanitaria, laboral, fiscal, societaria, de defensa del consumidor, de competencia, de publicidad o de protección de datos;
- (h) incorporar material de terceros sin autorización suficiente;
- (i) utilizar la Plataforma como archivo definitivo sin adoptar sus propias políticas de guarda, respaldo y cumplimiento normativo; o
- (j) realizar cualquier conducta que, a criterio razonable de RESMA, pueda comprometer la seguridad, integridad, disponibilidad, reputación o legalidad de la Plataforma.

7.3.

La infracción a esta cláusula habilitará a RESMA a adoptar medidas inmediatas de mitigación, suspensión, bloqueo o rescisión, y a conservar evidencias, reportar hechos, colaborar con investigaciones y reclamar daños y perjuicios.

SEGUNDA PARTE. TÉRMINOS ESPECÍFICOS PARA PROFESIONALES Y USUARIOS RESMA+

8. Admisión del Profesional y naturaleza de la relación con RESMA

8.1.

El Profesional accede a RESMA en carácter de prestador independiente y usuario de una plataforma tecnológica. No existe relación laboral, societaria, de agencia, mandato, representación, franquicia, dependencia, exclusividad ni subordinación técnica, jurídica o económica entre RESMA y el Profesional.

8.2.

El Profesional conserva plena autonomía para fijar sus horarios, honorarios, modalidad de atención, encuadre clínico, frecuencia de sesiones, políticas de cancelación, criterios de admisión y decisiones terapéuticas, salvo límites operativos o de seguridad informados por RESMA para el funcionamiento de la Plataforma.

8.3.

El Profesional declara y garantiza durante toda la vigencia del vínculo que: (a) posee título habilitante y matrícula vigente en la jurisdicción correspondiente; (b) mantiene al día sus obligaciones fiscales, previsionales y profesionales; (c) cuenta con seguro de responsabilidad profesional adecuado, ya sea propio o, cuando expresamente corresponda, mediante cobertura colectiva articulada por RESMA; y (d) cumple con toda normativa legal, ética y colegial aplicable.

8.4.

RESMA podrá verificar en cualquier momento la vigencia de matrícula, seguro, documentación fiscal, identidad, antecedentes declarados y demás extremos relevantes. La omisión de acreditación suficiente habilitará la suspensión preventiva o definitiva del Profesional.

9. Herramientas profesionales RESMA+

9.1.

Según el plan contratado, RESMA podrá poner a disposición del Profesional funcionalidades tales como agenda digital, sincronización con calendarios externos, historia clínica electrónica, registro de asistencias, registración contable o administrativa, emisión de certificados y constancias, plantillas documentales, recordatorios automatizados, herramientas de seguimiento y reportes.

9.2.

RESMA ofrece estas funcionalidades como herramientas de apoyo operativo y documental. El Profesional es el único responsable de: (a) la exactitud, completitud, pertinencia y licitud de la información cargada; (b) la revisión final de certificados, informes, notas, evaluaciones, consentimientos y cualquier documento emitido; (c) la validez legal, clínica o probatoria del contenido; y (d) el uso adecuado de cada funcionalidad conforme a su marco normativo y ético.

9.3.

RESMA no garantiza la suficiencia legal de una plantilla para todos los casos. Las plantillas, modelos, automatizaciones, borradores y salidas sugeridas deberán ser adaptados y validados por el Profesional antes de su utilización frente a pacientes, obras sociales, empleadores, organismos públicos, sedes judiciales, instituciones educativas o cualquier tercero.

9.4.

El Profesional reconoce que la Plataforma no reemplaza sus propios deberes de archivo, backup, trazabilidad, documentación ni cumplimiento normativo. La utilización de RESMA no lo exime de mantener la guarda y preservación legal de la documentación asistencial que la ley le imponga.

10. Datos de pacientes, historia clínica y responsabilidades del Profesional

10.1.

Cuando el Profesional utiliza los módulos de gestión clínica o administrativa para cargar datos de sus Pacientes, el Profesional actúa, en principio, como responsable del tratamiento y/o titular del banco o base de datos en los términos de la normativa aplicable, y RESMA actúa como proveedor tecnológico y/o encargado del tratamiento respecto del alojamiento, procesamiento, organización y disponibilidad técnica de dicha información, sin perjuicio de los roles adicionales o diferentes que puedan corresponder a RESMA en otros flujos de datos.

10.2.

El Profesional garantiza que cuenta con base legal suficiente para recolectar, cargar, almacenar, tratar y, en su caso, compartir a través de la Plataforma los datos personales y sensibles de sus Pacientes, incluyendo consentimientos, informaciones previas y autorizaciones que pudieran resultar exigibles por ley, reglamentación, ética profesional o requerimientos de colegios, instituciones o financiadores.

10.3.

El Profesional asume en forma exclusiva la responsabilidad por:

- (a) informar al Paciente sobre el uso de herramientas digitales, almacenamiento en la nube e integraciones que utilice;
- (b) obtener y documentar los consentimientos que correspondan;
- (c) respetar el secreto profesional;
- (d) limitar la carga de datos a lo necesario, pertinente y proporcional;
- (e) atender solicitudes de acceso, rectificación, actualización, entrega de copias, bloqueo o supresión que legalmente deban canalizarse respecto de la historia clínica o documentación asistencial; y

(f) cumplir los plazos legales de conservación de historias clínicas, consentimientos y respaldos.

10.4.

RESMA no adquiere titularidad sobre la información clínica cargada por el Profesional. Sin embargo, el Profesional autoriza a RESMA a tratarla en la medida necesaria para prestar el servicio, alojarla, respaldarla, indexarla, ordenarla, cifrarla, transmitirla a subencargados o proveedores estrictamente necesarios, auditarla a nivel técnico y ejecutar instrucciones del Profesional o acciones exigidas por ley.

10.5.

El Profesional reconoce y acepta que, por tratarse de información de salud y documentación clínica, la ley puede imponer obligaciones mínimas de integridad, autenticidad, inviolabilidad, recuperabilidad, acceso del titular y conservación temporal que no pueden ser desplazadas por una simple baja comercial de la cuenta. En consecuencia, la política de exportación, devolución, bloqueo, retención técnica o eliminación de datos se interpretará siempre de modo compatible con las obligaciones legales aplicables.

10.6.

RESMA podrá implementar controles técnicos, perfiles de acceso, registros de trazabilidad, logs, permisos diferenciados, autenticación, bloqueos, cifrado y demás medidas razonables de seguridad. Ello no exime al Profesional de sus deberes propios ni constituye garantía absoluta de invulnerabilidad.

11. Sistema de derivaciones, comisiones, reportes y auditoría de calidad

11.1.

Cuando el plan o modalidad del Profesional incluya recepción de derivaciones, RESMA podrá notificar oportunidades de contacto con Potenciales Pacientes a través de aplicación, panel interno, correo electrónico, WhatsApp u otros canales digitales habilitados.

11.2.

Antes de la aceptación de una derivación, RESMA podrá mostrar al Profesional únicamente información preliminar, segmentada o minimizada del Potencial Paciente, suficiente para evaluar compatibilidad, especialidad, zona, modalidad y disponibilidad, sin revelar necesariamente todos los datos identificatorios.

11.3.

Salvo que una condición particular disponga otro plazo, el Profesional contará con hasta veinticuatro (24) horas corridas desde la notificación para aceptar o rechazar la derivación por los medios provistos por la Plataforma. El silencio, la falta de interacción o la expiración del plazo podrán ser considerados rechazo automático, habilitando a RESMA a reasignar el caso sin derecho a reclamo alguno.

11.4.

Aceptada la derivación, el Profesional se obliga a contactar al Potencial Paciente dentro del plazo operativo indicado por la Plataforma y, en defecto de indicación específica, dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes, utilizando medios adecuados, profesionales y respetuosos.

11.5.

El Profesional deberá reportar en la Plataforma, de manera veraz y oportuna, el estado de cada derivación, incluyendo al menos las categorías que RESMA establezca, tales como “coordinado/concretado”, “no concretado”, “sin respuesta”, “rechazado”, “derivado externamente por criterio clínico” u otras equivalentes.

11.6.

Salvo condición comercial especial expresamente comunicada, la comisión por derivación se considerará devengada cuando se produzca la concreción de la vinculación entre Profesional y Paciente, entendida objetivamente como la coordinación efectiva o realización de la primera entrevista profesional. No obstante, RESMA podrá establecer para determinados planes, promociones o acuerdos específicos una regla más favorable al Profesional, incluyendo devengamiento diferido a la continuidad del tratamiento o a la segunda sesión. La regla especial solo será válida si fue comunicada de modo expreso por RESMA.

11.7.

Las consultas de admisión que concluyan en derivación externa por criterio clínico, imposibilidad ética o contraindicación fundada podrán no generar comisión cuando el Profesional informe y documente oportunamente tal circunstancia conforme al procedimiento de la Plataforma y RESMA la valide.

11.8.

El Profesional deberá informar a RESMA la concreción de la derivación dentro del plazo operativo indicado por la Plataforma. La falta de reporte, el reporte tardío o la información inconsistente habilitarán a RESMA a requerir aclaraciones, suspender nuevas derivaciones, liquidar cargos conforme a la información verificada y reclamar daños o diferencias.

11.9.

RESMA podrá implementar protocolos de seguimiento y calidad del servicio, incluyendo contacto con Potenciales Pacientes o Pacientes derivados para: (a) informar datos de contacto del Profesional una vez aceptada la derivación; (b) verificar si el contacto se produjo; (c) corroborar si la entrevista se coordinó o realizó; (d) relevar satisfacción con el servicio de intermediación; y/o (e) ofrecer nueva derivación cuando la atención no hubiese prosperado o hubiera riesgo de interrupción.

11.10.

En caso de discrepancia entre lo informado por el Profesional y lo verificado por RESMA mediante logs, registros, documentación o manifestaciones del usuario derivado, RESMA podrá iniciar una auditoría interna. Durante ese proceso podrá aplicar preventivamente una pausa operativa, requerir constancias y, si la discrepancia persiste sin descargo suficiente, estará facultada para liquidar la comisión, intereses, cargos administrativos y/o adoptar sanciones contractuales.

11.11.

La omisión de responder o la falta de concreción de derivaciones en forma reiterada podrá activar una “Pausa Operativa” o “Modo No Molestar”, consistente en la suspensión temporal del envío de nuevas oportunidades. La reiteración de incumplimientos podrá derivar en baja definitiva del Profesional.

11.12.

Las promociones comerciales relacionadas con derivaciones —incluyendo bonificaciones, descuentos equivalentes a la membresía, aranceles promocionales, o créditos por primera derivación mensual— serán personales, intransferibles, revocables, no acumulables salvo indicación expresa y quedarán sujetas a vigencia, cumplimiento y pago regular del Profesional.

12. Supervisiones, contenidos y herramientas de actualización

12.1.

Según el plan contratado, el Profesional podrá acceder a supervisiones individuales o grupales, cursos, clases, material audiovisual, plantillas, recursos clínicos, inventarios, protocolos, herramientas psicoeducativas y otros contenidos profesionales.

12.2.

Cuando el Profesional presente casos en supervisiones o espacios formativos, deberá preservar la identidad del Paciente, anonimizar la información y obtener los consentimientos necesarios cuando la legislación o la ética aplicable así lo exijan.

12.3.

Si en un espacio de supervisión participaran Estudiantes u otros terceros autorizados por RESMA, el Profesional que presenta el caso declara bajo su exclusiva responsabilidad que cuenta con la habilitación ética y legal suficiente para tal exposición, incluyendo consentimiento informado expreso y por escrito cuando corresponda.

12.4.

RESMA podrá grabar, editar, reutilizar, reprogramar, reordenar, restringir o discontinuar contenidos y espacios formativos. El acceso del Usuario es siempre limitado, personal e intransferible, sin transferencia de titularidad ni derecho de explotación sobre el material.

13. Integraciones con terceros y funcionalidades de inteligencia artificial

13.1.

RESMA podrá integrarse con servicios de terceros tales como Google Calendar, WhatsApp/Meta, pasarelas de pago, servicios de videollamada, proveedores de hosting, proveedores de autenticación, herramientas de reconocimiento de voz, servicios de firma electrónica o digital, y modelos de inteligencia artificial.

13.2.

Al activar o utilizar una integración, el Usuario instruye y autoriza a RESMA a compartir con el tercero interviniente la información mínima necesaria para ejecutar la funcionalidad, en el marco de la Política de Privacidad y de los términos del tercero correspondiente.

13.3.

En la sincronización con calendarios externos, RESMA podrá transferir información básica de turnos y agenda. El Profesional es responsable de configurar adecuadamente la información visible en eventos y de evitar la exposición innecesaria de datos sensibles.

13.4.

En los recordatorios por WhatsApp o canales equivalentes, el Profesional declara que cuenta con un medio de contacto legítimamente obtenido y con la base legal necesaria para ese tipo de comunicación. Además, asume la responsabilidad por el contenido del mensaje, su pertinencia, frecuencia y adecuación al caso concreto.

13.5.

Las funciones de inteligencia artificial, transcripción, dictado por voz, resumen, estructuración de documentos o asistencia clínica son opcionales y se brindan “tal cual”, sujetas a disponibilidad, límites técnicos y márgenes de error. El Profesional debe revisar, corregir, validar y decidir de manera autónoma si incorpora o no el resultado a la historia clínica o a cualquier documento.

13.6.

RESMA no garantiza exactitud, completitud, neutralidad, ausencia de sesgos, suficiencia clínica ni aptitud regulatoria de los resultados generados por IA. Dichos resultados no constituyen diagnóstico, indicación terapéutica ni sustituyen el juicio profesional.

13.7.

RESMA no responde por interrupciones, cambios de políticas, errores, caídas, bloqueos, filtraciones, incompatibilidades o decisiones unilaterales de proveedores externos, sin perjuicio de realizar esfuerzos razonables para seleccionar prestadores idóneos y mantener integraciones funcionales.

14. Obligaciones profesionales especiales, continuidad asistencial e indemnidad

14.1.

El Profesional asume total y exclusiva responsabilidad por la prestación de servicios de salud mental a sus Pacientes, incluyendo diagnóstico, indicación, tratamiento, seguimiento, documentación clínica, manejo de crisis, consentimiento informado, derivaciones externas, finalización del tratamiento y cumplimiento ético-profesional.

14.2.

El Profesional deberá mantener indemne a RESMA frente a cualquier reclamo, demanda, denuncia, sanción, multa, costo, gasto o contingencia —incluyendo honorarios de abogados— que se vincule con: (a) su actuación profesional; (b) el incumplimiento de sus deberes legales o éticos; (c) la carga, tratamiento o divulgación indebida de datos; (d) conflictos de honorarios con pacientes; (e) contenido de documentos emitidos; (f) falta de seguro o matrícula; o (g) cualquier omisión propia o de sus dependientes, colaboradores o personal.

14.3.

En caso de reclamo o incidente relacionado con su práctica profesional, el Profesional deberá: (a) notificar de inmediato a RESMA; (b) dar aviso a su aseguradora si correspondiera; (c) asumir su defensa y costos; (d) cooperar razonablemente con RESMA; y (e) adoptar las medidas correctivas necesarias.

14.4.

Si el Profesional decide desvincularse de la Plataforma o si RESMA resuelve su baja, el Profesional deberá garantizar la continuidad de la atención o un cierre terapéutico adecuado respecto de los pacientes bajo su exclusiva asistencia, conforme a la ley y a la ética profesional. RESMA no asume la continuidad clínica del tratamiento, aunque podrá ofrecer nuevas derivaciones a solicitud del usuario o por razones de servicio.

14.5.

La finalización del vínculo no extingue las obligaciones económicas devengadas durante la vigencia de la relación. Si un paciente derivado por RESMA continúa o inicia atención privada con el Profesional luego de su baja, y la comisión correspondiente no hubiera sido abonada, RESMA conservará el derecho a reclamarla junto con accesorios, en la medida prevista por la política comercial o acuerdo aplicable.

TERCERA PARTE. TÉRMINOS PARA POTENCIALES PACIENTES Y PACIENTES DERIVADOS

15. Solicitud de derivación y tratamiento inicial de datos

15.1.

La persona que solicite una derivación deberá proporcionar información veraz, suficiente y actualizada para permitir una asignación razonable. RESMA podrá requerir datos personales, de contacto, motivo de consulta, disponibilidad, modalidad preferida de atención, zona geográfica y demás datos pertinentes para la intermediación.

15.2.

El Potencial Paciente autoriza a RESMA a analizar la información suministrada y a compartir con uno o más Profesionales los datos necesarios para posibilitar el contacto, evaluar la pertinencia de la atención y gestionar la derivación.

15.3.

RESMA podrá rechazar, posponer, reasignar o interrumpir una derivación cuando lo considere necesario por razones de disponibilidad, criterios operativos, seguridad, conducta del usuario, calidad del servicio, imposibilidad de contacto, riesgo legal o cualquier otro motivo razonable.

16. Naturaleza de la intermediación y limitaciones frente al usuario derivado

16.1.

La sugerencia o asignación de un Profesional por parte de RESMA constituye una intermediación tecnológica basada en información disponible y criterios operativos de compatibilidad. No implica garantía de resultado terapéutico, afinidad subjetiva, disponibilidad permanente ni idoneidad absoluta para un caso concreto.

16.2.

Los honorarios, modalidad de trabajo, frecuencia, políticas de cancelación, encuadre y demás condiciones de la atención serán definidos directamente entre el Profesional y el usuario derivado. RESMA no fija ni controla tales condiciones, salvo que un producto específico de la Plataforma disponga lo contrario por escrito.

16.3.

RESMA no responde por: (a) cancelaciones, reprogramaciones, ausencias o demoras del Profesional o del usuario derivado; (b) conflictos por honorarios o medios de pago; (c) diferencias de criterio terapéutico; (d) resultados del tratamiento; (e) interrupciones de la relación terapéutica; o (f) daños derivados de la actuación profesional del Profesional interviniente.

16.4.

Si el usuario derivado no estuviera conforme con la derivación o si la atención no prosperara, podrá solicitar una nueva derivación por los canales habilitados, sin que ello implique reconocimiento de responsabilidad por parte de RESMA.

17. Obligaciones del Potencial Paciente o Paciente derivado

17.1.

El usuario derivado se obliga a brindar información veraz, actuar de buena fe, respetar a los Profesionales y al personal de RESMA, utilizar los canales oficiales y abstenerse de conductas abusivas, violentas, discriminatorias o fraudulentas.

17.2.

El usuario derivado reconoce que la información clínica que comparta directamente con el Profesional quedará bajo la relación terapéutica con este último y se regirá por el marco legal aplicable a dicha relación, sin perjuicio de los tratamientos de datos propios de RESMA conforme a su Política de Privacidad.

17.3.

Cuando RESMA contacte al usuario derivado con fines de seguimiento, calidad o continuidad del servicio, este podrá brindar información sobre si existió o no contacto, coordinación o atención, así como sobre aspectos operativos de la intermediación.

CUARTA PARTE. TÉRMINOS PARA ESTUDIANTES Y OTROS USUARIOS FORMATIVOS

18. Membresía estudiante y alcance autorizado

18.1.

La Membresía Estudiante, cuando exista, está destinada exclusivamente a personas que acrediten condición de estudiante regular en carreras afines a la salud mental. RESMA podrá requerir documentación respaldatoria y actualizar periódicamente dicha verificación.

18.2.

El Estudiante solo podrá acceder a los contenidos, actividades y espacios expresamente habilitados para su categoría. Bajo ningún concepto podrá ofrecer servicios profesionales a través de la Plataforma ni presentarse como profesional habilitado si no reúne las condiciones legales correspondientes.

18.3.

La pérdida de la condición de estudiante, la falsedad documental, el uso indebido de contenidos o la participación no autorizada en actividades restringidas habilitarán la suspensión o cancelación inmediata de la cuenta.

19. Confidencialidad reforzada en supervisiones y espacios académicos

19.1.

Los Estudiantes y demás usuarios formativos reconocen que podrían acceder a material clínico, discusiones de casos, modelos documentales o intercambios profesionales de carácter sensible o confidencial.

19.2.

Toda participación en supervisiones, workshops, seminarios o espacios de observación obliga al usuario a guardar estricta reserva, abstenerse de copiar, grabar, divulgar, publicar o reutilizar la información recibida y cumplir las instrucciones de RESMA y del coordinador del espacio.

19.3.

La infracción a estas obligaciones constituirá falta grave y habilitará la baja inmediata de la cuenta, sin perjuicio de reclamos por daños, medidas cautelares, denuncias o acciones que correspondan.

QUINTA PARTE. PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD, DATOS, SUSPENSIÓN Y RESPONSABILIDAD

20. Propiedad intelectual sobre la Plataforma y sus contenidos

20.1.

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la Plataforma, su software, código, arquitectura, interfaz, bases de datos, diseño, marcas, nombres comerciales, logotipos, contenidos, cursos, materiales, herramientas, plantillas, textos, videos, presentaciones y demás elementos de RESMA pertenecen a RESMA y/o a sus licenciantes, y se encuentran protegidos por la normativa aplicable.

20.2.

La contratación de un plan o el mero uso de la Plataforma no transfiere al Usuario ningún derecho de propiedad sobre los elementos antes indicados. El Usuario recibe únicamente una licencia limitada, revocable, no exclusiva, no sublicenciable y no transferible para utilizar la Plataforma conforme a su finalidad y durante la vigencia del vínculo contractual.

20.3.

Queda prohibida toda reproducción, distribución, transformación, publicación, comercialización, cesión, sublicencia, explotación, ingeniería inversa o uso no autorizado del Contenido o de la Plataforma, salvo autorización previa y escrita de RESMA.

20.4.

Cuando RESMA invite a un Usuario o tercero a crear contenido educativo, audiovisual, documental, académico o comercial para la Plataforma, las condiciones particulares de autoría, cesión de derechos, confidencialidad, exclusividad, remuneración y uso del material podrán regularse mediante un acuerdo independiente. En ausencia de acuerdo específico por escrito, no se presumirá cesión total de derechos más allá de la licencia mínima necesaria para evaluar o ejecutar la colaboración propuesta.

21. Contenido cargado por Usuarios, licencias y feedback

21.1.

El Usuario conserva, en principio, la titularidad que legalmente le corresponda sobre los contenidos propios que cargue en la Plataforma. Sin embargo, otorga a RESMA una licencia no exclusiva, mundial, gratuita, reproducible técnicamente y durante la vigencia del vínculo, para alojar, copiar, organizar, adaptar técnicamente, procesar, transmitir, mostrar y poner a disposición dichos contenidos en la medida necesaria para operar la Plataforma, prestar el servicio contratado, cumplir obligaciones legales, resolver incidencias, proteger derechos o ejecutar instrucciones del Usuario.

21.2.

El Usuario garantiza que todo contenido que cargue o comparta: (a) no infringe derechos de terceros; (b) cuenta con autorizaciones suficientes para su uso; (c) no contiene material ilícito o prohibido; y (d) puede ser tratado por RESMA conforme a estos Términos.

21.3.

Toda sugerencia, idea, comentario, mejora, propuesta o feedback remitido a RESMA podrá ser utilizado libremente por RESMA sin deber de compensación, confidencialidad ni reconocimiento, salvo pacto escrito en contrario.

22. Confidencialidad, privacidad y protección de datos

22.1.

RESMA y los Usuarios se obligan a guardar confidencialidad respecto de toda información no pública a la que accedan con motivo de la utilización de la Plataforma, incluyendo información comercial, técnica, operativa, clínica, académica, financiera o estratégica, salvo cuando su divulgación sea necesaria para la prestación del servicio, exigida por la ley, ordenada por autoridad competente o autorizada por el titular legitimado.

22.2.

El tratamiento de datos personales se regirá por la Política de Privacidad de RESMA, por estos Términos y por la normativa aplicable. Según el flujo de datos de que se trate, RESMA podrá actuar como responsable, encargado, proveedor técnico, receptor, cedente o destinatario autorizado, conforme a la función efectiva desarrollada en cada operación.

22.3.

RESMA implementará medidas técnicas, organizativas y contractuales razonables para proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de los datos tratados, de acuerdo con el estado de la técnica, los riesgos identificados, la naturaleza de los datos y las obligaciones legales aplicables.

22.4.

El Usuario reconoce que ningún sistema es completamente inmune a fallas, ataques, errores o vulneraciones. En consecuencia, RESMA no garantiza seguridad absoluta ni continuidad ininterrumpida, aunque procurará adoptar medidas razonables de prevención, contención y mejora continua.

22.5.

Cuando el tratamiento de datos exija consentimiento, información previa, textos de privacidad, cláusulas contractuales, inscripción de bases de datos, acuerdos con subencargados, protocolos de incidentes, evaluaciones de impacto u otras medidas específicas, el Usuario responsable de dicho tratamiento deberá cumplirlas a su cargo, sin perjuicio de la colaboración razonable que RESMA pueda prestar si la funcionalidad o el plan lo contemplan.

23. Exportación, backup, retención y eliminación de información

23.1.

Al finalizar la suscripción o darse de baja la cuenta, RESMA podrá otorgar un plazo de gracia operativo para que el Usuario exporte la información habilitada por la Plataforma. El plazo, formato, alcance y

herramientas de exportación dependerán del plan contratado, de la clase de datos y de las limitaciones técnicas o legales aplicables.

23.2.

Vencido el plazo de gracia, RESMA podrá bloquear el acceso ordinario a la cuenta, desactivar funcionalidades, limitar la recuperación de datos y proceder a la devolución, anonimización, bloqueo o eliminación de información conforme a su política operativa, al tipo de servicio y a la normativa aplicable.

23.3.

Sin perjuicio de cualquier plazo comercial de gracia, el Usuario reconoce que determinada información —especialmente historias clínicas, consentimientos, documentación asistencial, registros fiscales, comprobantes, evidencias de pago, logs de seguridad, datos necesarios para la defensa de derechos o para el cumplimiento normativo— podrá quedar sujeta a plazos legales mínimos de conservación o a retenciones técnicas razonables. En tales casos, la eliminación definitiva podrá diferirse hasta que resulte jurídicamente procedente.

23.4.

En los módulos utilizados por Profesionales para gestión clínica o documental, la obligación legal de conservación de la historia clínica y documentación asistencial corresponde primariamente al Profesional y/o al establecimiento asistencial obligado por la ley. RESMA no garantiza suplir esa obligación por tiempo indefinido, por lo que el Profesional debe exportar, custodiar y archivar sus registros conforme a la normativa vigente.

23.5.

RESMA no será responsable por la pérdida de información que el Usuario no hubiera exportado, respaldado o preservado oportunamente una vez vencidos los plazos de acceso o de gracia informados, salvo dolo o culpa grave de RESMA judicialmente declarados.

24. Facultades de suspensión, monitoreo, auditoría y ejecución

24.1.

RESMA podrá, sin necesidad de autorización judicial previa y con efecto inmediato cuando la gravedad lo justifique, suspender, restringir, pausar, bloquear, observar o cancelar cuentas, accesos, contenidos, derivaciones, integraciones o funcionalidades cuando detecte o sospeche razonablemente: incumplimientos contractuales, mora, fraude, suplantación, riesgos de seguridad, tratamiento indebido de datos, afectación de terceros, conflicto regulatorio, incumplimientos éticos o cualquier uso que comprometa a la Plataforma.

24.2.

RESMA podrá monitorear métricas de uso, eventos técnicos, reportes, trazas operativas y señales de riesgo con fines de seguridad, prevención de fraude, soporte, analítica, control de calidad y cumplimiento normativo, respetando la normativa aplicable.

24.3.

La suspensión o bloqueo preventivo no generará por sí mismo derecho a indemnización, reintegro ni compensación a favor del Usuario, sin perjuicio de los derechos que eventualmente pudieran corresponderle por normas imperativas.

24.4.

RESMA podrá conservar evidencia digital, realizar auditorías internas, requerir documentación respaldatoria, colaborar con autoridades y ejercer acciones de cobro, cese, remoción, prevención de daños o tutela de derechos cuando lo estime necesario.

25. Exclusión de garantías y disponibilidad del servicio

25.1.

La Plataforma se ofrece “según disponibilidad” y “tal como está”, dentro de parámetros razonables de operación. RESMA no garantiza ausencia de errores, compatibilidad universal, disponibilidad permanente, exactitud absoluta, continuidad ininterrumpida, ni aptitud para un propósito particular del Usuario fuera de lo expresamente prometido.

25.2.

RESMA podrá realizar actualizaciones, migraciones, tareas de mantenimiento, cambios de interfaz, mejoras, reemplazos de funcionalidades, restricciones temporales, cierres parciales o discontinuación de módulos, con o sin preaviso cuando la urgencia técnica lo justifique.

25.3.

El Usuario acepta que podrían producirse interrupciones, latencias, errores de sincronización, duplicaciones, pérdidas temporales de acceso, incompatibilidades con terceros, caídas de servicios externos, errores humanos o incidentes de seguridad que afecten total o parcialmente la Plataforma. RESMA procurará atenderlos con diligencia razonable, pero no garantiza su prevención o resolución instantánea.

26. Limitación de responsabilidad

26.1.

En la máxima medida permitida por la ley, RESMA no será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos, lucro cesante, pérdida de chance, pérdida de reputación, pérdida de pacientes, pérdida de negocio, pérdida de ahorros esperados o daños consecuenciales derivados del uso o imposibilidad de uso de la Plataforma.

26.2.

Tampoco será responsable por actos u omisiones de Profesionales, Pacientes, Potenciales Pacientes, Estudiantes, colaboradores, autores, proveedores externos, procesadores de pago, servicios de mensajería, plataformas de terceros, autoridades o cualquier tercero ajeno al control razonable de RESMA.

26.3.

Si pese a lo anterior se estableciera judicialmente responsabilidad de RESMA por daños directos, dicha responsabilidad quedará limitada, en conjunto y como máximo, al monto efectivamente abonado por el Usuario reclamante a RESMA por el servicio directamente vinculado al hecho generador durante los doce (12) meses anteriores al evento dañoso, o al equivalente a un (1) mes del plan vigente si el usuario no hubiera abonado importes en ese período.

26.4.

Las limitaciones de esta cláusula no se aplicarán en la medida en que una norma imperativa prohíba excluir o limitar determinada responsabilidad, ni respecto de dolo o culpa grave de RESMA judicialmente declarados.

27. Indemnidad general

El Usuario se obliga a mantener indemne a RESMA, sus directivos, socios, empleados, asesores, licenciarios, proveedores y afiliadas frente a cualquier reclamo de terceros, sanción administrativa, investigación, multa, costo u honorario que derive de: (a) su incumplimiento de estos Términos; (b) el uso indebido de la Plataforma; (c) la violación de derechos de terceros; (d) la infracción de deberes de confidencialidad, protección de datos o propiedad intelectual; (e) su actuación profesional; o (f) cualquier contenido, documento, dato o instrucción proporcionados por el Usuario.

28. Modificaciones a los Términos y a los servicios

28.1.

RESMA podrá modificar estos Términos, los planes, precios, funcionalidades, integraciones, límites de uso, políticas internas y condiciones operativas por razones legales, comerciales, técnicas, de seguridad o de evolución del producto.

28.2.

Las modificaciones serán informadas por medios razonables, incluyendo publicación en la Plataforma, correo electrónico, panel interno o avisos emergentes. Salvo norma imperativa o urgencia justificada, RESMA procurará otorgar un preaviso razonable para cambios relevantes.

28.3.

La continuidad en el uso de la Plataforma con posterioridad a la fecha de entrada en vigor de las modificaciones implicará aceptación de las nuevas condiciones. Si el Usuario no estuviera de acuerdo, deberá cesar el uso y gestionar su baja conforme al procedimiento aplicable.

29. Ley aplicable, resolución de conflictos y jurisdicción

29.1.

Estos Términos se regirán e interpretarán conforme a las leyes de la República Argentina.

29.2.

Antes de promover acciones judiciales, las partes procurarán resolver de buena fe cualquier controversia mediante una instancia previa de intercambio fehaciente y negociación razonable por un plazo no inferior a quince (15) días hábiles, salvo urgencia, medida cautelar, mora automática o supuestos en que la espera pudiera agravar el daño.

29.3.

De subsistir el conflicto, resultarán competentes los tribunales ordinarios con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, salvo que una norma imperativa atribuya competencia distinta o más favorable al Usuario en su carácter de consumidor, paciente o sujeto especialmente protegido.

30. Disposiciones finales

30.1.

La nulidad, invalidez o inoponibilidad de una cláusula no afectará la validez de las restantes, que conservarán plena vigencia. Las partes procurarán sustituir la cláusula afectada por otra válida que refleje, en la mayor medida posible, su finalidad económica y jurídica.

30.2.

La tolerancia de RESMA frente a un incumplimiento no implicará renuncia a derechos ni novación. El ejercicio parcial de un derecho no impedirá su ejercicio posterior o concurrente.

30.3.

Las obligaciones que por su naturaleza deban subsistir tras la terminación —incluyendo confidencialidad, propiedad intelectual, conservación de evidencia, limitación de responsabilidad, indemnidad, obligaciones de pago devengadas, protección de datos, continuidad asistencial y resolución de controversias— permanecerán vigentes aun después de la baja o cierre de la cuenta.

30.4.

La versión vigente de estos Términos estará disponible en la Plataforma. Se recomienda a los Usuarios revisarla periódicamente y conservar copia de las comunicaciones contractuales relevantes.

30.5.

Antes de su publicación definitiva, RESMA deberá completar todos los campos de identificación, canales de contacto, remisiones internas, referencias a políticas vinculadas, detalles comerciales y cualquier anexo operativo que la versión pública requiera.