GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

a) **Usuario:** toda persona que tenga acceso a los servicios descritos en estas condiciones generales.

b) **Servicios:** las actividades que presta iké a los Usuarios en los términos de estas condiciones generales.

c) **Coordinador:** persona que forma parte de la Cabina de Atención Telefónica (CAT).

d) **Situación de asistencia:** todo accidente o enfermedad de un Usuario y/o beneficiario ocurridos en los términos y con las limitaciones establecidas en estas condiciones generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los servicios.

e) **Enfermedad:** cualquier alteración en la salud del Usuario y/o beneficiario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del presente contrato.

f) **Enfermedad grave:** se define como la aparición súbita e inesperada de manifestaciones con o sin pérdida de la conciencia cuya gravedad da la impresión de muerte inminente.

g) **Urgencia:** se considera urgencia a toda situación que, en opinión del paciente, su familia o quien quiera que tome la decisión, requiera una atención médica inmediata.

h) **Emergencia:** definida como una lesión o enfermedad que plantean una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.

i) **Referencias médicas con descuento:** todo aquella información o dato proporcionado a Usuario y/o beneficiario de la red de proveedores médicos de iké con descuento o costo preferencial.

j) **Especialistas:** persona que práctica una rama determinada de una ciencia.

k) **Cabina de Atención Telefónica:** espacio físico en donde los coordinadores atienden los servicios de asistencia.

TERRITORIALIDAD

Los servicios de se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS

Las personas que prestan el servicio son, en su mayor parte, contratistas independientes de iké por lo que iké no obstante que es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo

estipulado en las presentes condiciones generales, no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen tales personas.

VIGENCIA

El programa tiene una vigencia anual.

SERVICIOS

1. Servicios médicos:

1.1 Consulta médica

Iké gestionará la cita requerida por el Usuario para consulta de médico general en consultorio.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
b) Cuando el Usuario no se acredite como tal.
c) Cuando el médico de iké determine mediante interrogatorio dirigido, que el estado actual del paciente requiere una atención en el área de urgencias o envío de ambulancia y no es candidato a ser atendido en consultorio.

1.2 Consulta médica especialista

Iké gestionará la cita requerida por el Usuario para consulta de pediatría, ginecología, medicina interna, traumatología, otorrinolaringólogo en consultorio.

Limitaciones:

Este servicio se brinda sin límite con una cuota a cargo del Usuario de $300 MN

Exclusiones:

a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
b) Cuando el Usuario no se acredite como tal.

c) Cuando el médico de iké determine mediante interrogatorio dirigido, que el estado actual del paciente requiere una atención en el área de urgencias o envío de ambulancia y no es candidato a ser atendido en consultorio.

1.3 Consulta médica online

El equipo médico de iké proporcionará el servicio y brindará orientación al Usuario que lo requiera de manera ilimitada las 24 (veinticuatro) horas del día, mediante un médico general titulado a través de videoconferencia. El médico brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico, exclusivamente se brindarán recomendaciones generales o sintomáticos básicos.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
b) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
d) El equipo médico de iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

1.4 Medicamento

Derivado de la consulta médica proporcionada por un médico general de iké, se cubrirán los medicamentos que sean recetados por dicho médico tratante (ya sea genéricos o de patente), incluyendo pruebas COVID de antígenos.

El medicamento será entregado a partir de 3 hrs, una vez haciendo la solicitud al CDS, servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores. La Sociedad coordinará el envío y la compra, por lo que no aplica reembolso.

En caso de que iké no pueda enviar la prueba covid a domicilio se ofrecerá al usuario prueba en laboratorio.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo y sin límite de eventos durante la vigencia del programa, hasta $5,000 MN.

Exclusiones:

a) Por ningún motivo iké se prestará a peticiones fuera de la ley, quedan excluidas las peticiones como compra, monitoreo o cualquier tipo de información acerca de narcóticos, o compra ilícita que afecte la integridad del servicio y del usuario
b) Peticiones fuera del marco legal o ético.
c) Cuando el titular no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia o bien incurra en falsedad de declaraciones

1.5 Nutriólogo online

El equipo médico de iké, proporcionará orientación ilimitada a través de uno de sus nutriólogos en un horario de 8:00 a 16:00 horas, con previa programación, de lunes a sábados, por medio de videollamada. El nutriólogo brindará atención personalizada, realizando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, emitiendo las recomendaciones generales de acuerdo con cada caso, incluyendo el plato del buen comer y orientación del siguiente tipo:

- Cálculo del peso ideal y del índice de masa corporal.
- Diseño de dietas y rutinas de ejercicio básicas (no de gimnasio).
- Asesoría de suplementos nutricionales según sus necesidades.
- Orientación en caso de desórdenes alimenticios.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
b) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.

c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
d) El equipo médico de iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

1.6 Odontología

El servicio al que se refiere este programa se prestará en las principales ciudades de la república mexicana. Un equipo altamente calificado de dentistas brindará, en sus consultorios, la atención que el Usuario requiera, con los siguientes beneficios:

- Diagnostico
- Prevención
- Operatoria dental
- Odontopediatría
- Radiología
- Cirugía
- Urgencia
- Endodoncia
- Periodoncia
- Prótesis

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo y sin límite de eventos durante la vigencia del programa, hasta $30,000 MN.

Detalle de procedimientos:

Especialidad	Descripción
DIAGNÓSTICO	Consulta
URGENCIAS	Urgencia inespecífica
OPERATORIO DENTAL	Restauración con Amalgama en una 1 cara y con Recubrimiento.
	Restauración con Amalgama en 2 caras y con Recubrimiento.
	Restauración con Amalgama en 3 caras y con Recubrimiento.
	Restauración con Amalgama en 4 caras y con Recubrimiento.
	Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Anterior 1 Cara
	Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Anterior 2 Caras
	Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Anterior 3 Caras
	Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Posterior 1 Cara
	Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Posterior 2 Caras
	Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Posterior 3 Caras
ODONTOPEDIATRÍA	Aplicación de Sellador
	Restauración de Amalgama en una 1 cara con Recubrimiento
	Restauración de Amalgama en 2 caras con Recubrimiento
	Restauración de Amalgama en 3 caras con Recubrimiento
	Restauración de Amalgama en 4 caras con Recubrimiento
	Restauración de Resina Fotopolimerizable con recubrimiento en Diente Anterior 1 Cara
	Restauración de Resina Fotopolimerizable con recubrimiento en Diente Anterior 2 Caras
	Restauración de Resina Fotopolimerizable con recubrimiento en Diente Anterior 3 Caras
	Restauración de Resina Fotopolimerizable con recubrimiento en Diente Posterior 1 Cara
	Restauración de Resina Fotopolimerizable con recubrimiento en Diente Posterior 2 Caras
	Restauración de Resina Fotopolimerizable con recubrimiento en Diente Posterior 3 Caras
	Pulpotomía
	Exodoncia Simple de Dientes Deciduos.

RADIOLOGÍA	Radiografía Intraoral Periapical (unidad)
	Radiografía Intraoral Interproximal (unidad)
	Radiografía Intraoral Oclusal (unidad)
PREVENCIÓN	Profilaxis por arcada
	Instrucción de Higiene Bucal (técnica de cepillado)
	Controle de Placa Bacteriana (por sesión)
	Aplicación Tópica de Flúor
	Aplicación de Sellador
CIRUGÍA	Exodoncia simple
	Exodoncia de raíz residual
	Exodoncia de diente semi-incluido
	Exodoncia de diente incluido/impactado
	Biopsia de cavidad oral
	Frenilectomía labial/lingual
	Apicectomía unirradicular sin /con obturación de retroceso (incluye curetaje apical)
	Apicectomía Multirradicular sin /con obturaciones de retroceso (incluye curetaje apical)
	Amputación radicular sin obturación en retroceso (por raíz)
ENDODONCIA	Tratamiento endodóntico unirradicular.
	Tratamiento endodóntico Birradicular.
	Tratamiento endodóntico con 3 o más canales.
	Tratamiento de ápice incompleto (permitido una sesión por mes, máximo 6 meses con radiografías)
	Pulpotomía
	Retratamiento endodóntico unir radicular (incluye la des obturación, instrumentación y obturación)
	Retratamiento endodóntico Birradicular (incluye la des obturación, instrumentación y obturación)
	Retratamiento endodóntico con 3 o más canales (incluye des obturación, instrumentación y obturación)

Especialidad	Descripción
PERIODONCIA	Consulta Periodontal (sondeo periodontal y control de placa)
	Remoción de factores de retención
	Raspado por arcada (manual y/o con ultrasonido) profilaxis incluida(por arcada)
	Curetaje y Alisado Subgingival por arcada (tratamiento no quirúrgico)
	Ferulización - 3 dientes
	Desensibilización Dental (por Hemiarco) máximo una sesión por Hemiarco
	Preservación pre –quirúrgica
	Tratamiento de absceso Periodontal
	Cirugía Periodontal con colgajo, con Osteotomía/ Osteoplastia por Hemiarco
	Injerto Gingival por diente
	Colgajo deslizante por diente
	Mantenimiento de tratamiento Periodontal
	Alargamiento de corona clínica
	Gingivectomía/Gingivoplastía por Hemiarco(4 dientes o más)
	Gingivectomía/Gingivoplastía por Hemiarco(liberación individual hasta 3 dientes)
	Sepultamiento de raíz
PRÓTESIS	Corona provisional
	Poste de metal fundido
	Poste reconstruido
	Restauración de metal fundido
	Corona total de metal
	Corona de porcelana
	Corona metal-cerámico
	Prótesis total rosa
	Prótesis total inmediata
	Rebase

Exclusiones:

a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna.
b) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia.
c) Cualquier tratamiento que no este indicado en el detalle de procedimientos

1.7 Plan visión

El servicio de este programa se prestará en las principales ciudades de la república mexicana y se brindaran en los comercios en convenio con iké, el Usuario tendrá acceso a los siguientes beneficios:

- Examen de la vista
- Modelos de armazones gratis serán indicados al momento de la visita
- Estuche gratis
- Micas blancas terminadas cr-39 visión sencilla o bifocales l-28.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo y sin límite de eventos durante la vigencia del programa, hasta $1067 pesos.

Exclusiones:

a) Soluciones, líquidos y estuches especiales.
b) Se aplican las restricciones que la óptica tenga en convenio con proveedores de líneas concesionadas.
c) Medicamentos.
d) Cualquier beneficio proporcionado fuera del territorio nacional.
e) Cualquier tratamiento adicional a las micas blancas cr-39 visión sencilla, o micas bifocales flap top terminadas.
f) Cualquier producto que no se encuentre descrito.
g) El beneficio no implica el pago ni el reembolso de gastos por parte del prestador del beneficio al titular y/o integrante de la familia.

2. Servicio Psicológico:

2.1 Psicólogo online

El equipo médico de iké, proporcionará el servicio y brindará orientación al Usuario que lo requiera en un horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, con cita programada, mediante uno de sus psicólogos a través de videollamada proporcionando asesoría y orientación de problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares.

Se brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico, la sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
b) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
d) El equipo médico de iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

3. Seguros:

LOS SIGUIENTES SERVICIOS SERÁN PROPORCIONADOS POR UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS, DEBIDAMENTE AUTORIZADA POR LA COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS (EN LO SUCESIVO "LA ASEGURADORA").

3.1 Muerte accidental

Esta cobertura ampara la Suma Asegurada en caso de fallecimiento del Usuario a consecuencia de accidente.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (un) evento durante la vigencia del programa, hasta $100,000 MN.

Exclusiones:

Queda excluido de la cobertura los accidentes que sufra el Usuario a consecuencia de, en relación a, o como producto de:

a) Suicidio, intento de suicidio, auto mutilación o auto lesión
b) Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas, con o sin declaración de guerra, guerra civil, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, poder militar o usurpado, ley marcial, motín o conmoción civil.
   Detonación nuclear, reacción, radiación nuclear o contaminación radioactiva; independientemente de la forma en que se haya ocasionado.
c) Pena de muerte o participación activa del Usuario en cualquier acto delictivo o en actos violatorios de leyes o reglamentos; duelo concertado; en peleas o riñas, salvo en aquellos casos en que se establezca judicialmente o a través de indicios razonables (en caso de

fallecimiento del Usuario) que se ha tratado de legítima defensa; servicio militar; así como en huelgas, motín, conmoción civil, daño malicioso, vandalismo y terrorismo.

d) Por acto delictivo cometido por el beneficiario o heredero contra el Usuario, en calidad de autor o cómplice, dejando a salvo el derecho a recibir la suma asegurada de los restantes beneficiarios o herederos, si los hubiere, así como su derecho de recibir la parte proporcional de la suma asegurada que le correspondía al beneficiario excluido.
e) Participación del Usuario como conductor o acompañante en carreras o ensayos de velocidad o de resistencia de automóviles, motocicletas, lanchas a motor o avionetas.
f) Lesiones pre-existentes al momento de contratar este seguro, en los términos señalados en el artículo de definiciones de este condicionado.
g) Participación activa en carreras, ejercicios o juegos atléticos que no sean controlados por alguna institución deportiva, acrobacia, participación en actividades competitivas o deportivas de manera profesional.
h) El desempeño de alguna profesión u oficio riesgoso, entendiéndose por ellos aquellos que ponen en peligro la vida o el estado de salud del Usuario. Ejemplos: ser minero, bombero, vigilante, miembro de las fuerzas armadas o policiales.
i) Bajo la influencia de alcohol, drogas, o en estado de sonambulismo, inhalación de gases, intoxicación o envenenamiento sistemático.
j) Las consecuencias de hernias, sea cual fuere la causa de que provengan, enredamientos intestinales, insolaciones o congelación.
k) Accidentes provocados dolosamente por el Usuario.

3.2 Muerte natural

Esta cobertura ampara la Suma Asegurada en caso de fallecimiento del Usuario a consecuencia natural.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (un) evento durante la vigencia del programa, hasta $50,000 MN.

Exclusiones:

Queda excluido de la cobertura los accidentes que sufra el Usuario a consecuencia de, en relación a, o como producto de:

a) Suicidio, intento de suicidio, auto mutilación o auto lesión

b) Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas, con o sin declaración de guerra, guerra civil, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, poder militar o usurpado, ley marcial, motín o conmoción civil.
   Detonación nuclear, reacción, radiación nuclear o contaminación radioactiva; independientemente de la forma en que se haya ocasionado.
c) Pena de muerte o participación activa del Usuario en cualquier acto delictivo o en actos violatorios de leyes o reglamentos; duelo concertado; en peleas o riñas, salvo en aquellos casos en que se establezca judicialmente o a través de indicios razonables (en caso de fallecimiento del Usuario) que se ha tratado de legítima defensa; servicio militar; así como en huelgas, motín, conmoción civil, daño malicioso, vandalismo y terrorismo.
d) Por acto delictivo cometido por el beneficiario o heredero contra el Usuario, en calidad de autor o cómplice, dejando a salvo el derecho a recibir la suma asegurada de los restantes beneficiarios o herederos, si los hubiere, así como su derecho de recibir la parte proporcional de la suma asegurada que le correspondía al beneficiario excluido.
e) Participación del Usuario como conductor o acompañante en carreras o ensayos de velocidad o de resistencia de automóviles, motocicletas, lanchas a motor o avionetas.
f) Participación activa en carreras, ejercicios o juegos atléticos que no sean controlados por alguna institución deportiva, acrobacia, participación en actividades competitivas o deportivas de manera profesional.
g) El desempeño de alguna profesión u oficio riesgoso, entendiéndose por ellos aquellos que ponen en peligro la vida o el estado de salud del Usuario. Ejemplos: ser minero, bombero, vigilante, miembro de las fuerzas armadas o policiales.
h) Bajo la influencia de alcohol, drogas, o en estado de sonambulismo, inhalación de gases, intoxicación o envenenamiento sistemático.
i) Las consecuencias de hernias, sea cual fuere la causa de que provengan, enredamientos intestinales, insolaciones o congelación.
j) Accidentes provocados dolosamente por el Usuario.