

## CONDICIONES GENERALES

### INTRODUCCIÓN

Tu **Programa Médico** tiene como objetivo poner en manos de nuestros Usuarios beneficios exclusivamente diseñados para ellos, en los siguientes términos y condiciones.

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

#### DEFINICIONES:

- a. **Usuario:** toda persona que tenga acceso a los Servicios de Asistencia descritos en estas Condiciones Generales.
- b. **Servicios de Asistencia:** los Servicios Asistenciales que presta Iké Asistencia a los Usuarios en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de Situación de Asistencia de un beneficiario.
- c. **Coordinador:** persona que forma parte de la Cabina de Atención Telefónica.
- d. **Situación de Asistencia:** todo accidente o enfermedad de un Usuario ocurrido 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 de Asistencia.

#### TERRITORIALIDAD

El servicio de asistencia se proporciona en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

#### VIGENCIA

Todos los servicios de asistencia se prestarán mientras el Usuario haya cubierto el pago de la temporalidad elegida.

#### BENEFICIARIOS

Todo Usuario que haya adquirido el programa.

### SERVICIOS DE ASISTENCIA

#### PROGRAMA MÉDICO

##### **Médico online**

El equipo médico brindará orientación al usuario que lo requiera las 24 horas del día los 7 días de la semana, mediante un médico general a través de videollamada. 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.

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

[Servicio sin límite de eventos.](#)

### **Psicólogo online**

Se proporcionará asistencia y brindará orientación al usuario que lo requiera en un horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, 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.

La asistencia será otorgada de manera anónima, sin recetar medicamentos, ni emitir diagnóstico alguno.

[Servicio sin límite de eventos.](#)

### **Ambulancia terrestre por emergencia**

Si el Usuario sufre un accidente o enfermedad grave que amerite hospitalización, se organizará y cubrirá el costo del traslado del Usuario al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre sin limitación.

[Un evento hasta el hospital más cercano.](#)

### **Check Up básico**

El Usuario podrá acudir a un laboratorio de red para realizarse un Check Up que Incluye:

- Examen general de orina
- Química Sanguínea de 12 elementos
- Electrocardiograma
- Factor RH

Por recomendaciones médicas para el estudio de electrocardiograma quedan excluidas las personas menores de 18 años.

Exclusiones:

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, sobre parentesco con el Usuario Titular o Beneficiarios.
- Cuando el Usuario no se acredite como tal.
- Cuando el Usuario no cuente con el servicio solicitado en sus productos de asistencia.

[Un evento al año, sin costo para el Usuario.](#)

### **Envío de medicamentos**

En caso de que el Usuario así lo requiera se enviará los medicamentos a su domicilio. El costo de los medicamentos deberá cubrirlo el usuario

[Servicio sin límite de eventos.](#)

### **Red de descuentos**

Acceso a nuestra red médica para obtener precios preferenciales en:

- Descuento en laboratorios clínicos.
- Descuento en ópticas.
- Estudios de gabinete.
- Descuento en clínicas y hospitales.

Descuentos desde un 5% hasta un 50% sujetos por estado y establecimiento. Para información sobre los proveedores y descuentos, se deberá llamar al Centro de Atención Telefónica de Iké Asistencia.

[Servicio sin límite de eventos.](#)

### **Plataforma Wellness**

El Usuario contará con acceso a rutinas de ejercicio, contenido de salud y belleza:

- Videos de rutinas de: pilates, yoga y kickboxing.
- Beneficios especiales en gimnasios y rutinas con fisicoculturistas.

[Servicio sin límite de eventos.](#)

### **Entrenadores personales en línea**

Coach para rutinas personalizadas y seguimiento

[Servicio sin límite de eventos con costo preferencial para el Usuario.](#)

### **Consultas con especialistas**

Se concertará la cita con un médico especialista en las principales ciudades de la República Mexicana. En los demás lugares, hará lo posible por ayudar al Usuario a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad.

[Servicio sin límite de eventos.](#)

## **OBLIGACIONES DEL USUARIO**

**Solicitud de Asistencia.** En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario y/o beneficiarios deberán comunicarse al **55 5015 5096** desde cualquier parte de la República Mexicana facilitando los datos siguientes:

- a. Indicará su nombre completo, el lugar en donde se encuentra y número de teléfono donde Iké Asistencia podrá contactar con el Usuario o su representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- b. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a Iké Asistencia.

**Obligaciones.** Por el presente contrato el Usuario y/o beneficiarios se obligan a:

- a. En caso de que el Usuario sufra algún siniestro amparado por las cláusulas anteriores, deberá reportarlo al Centro de Atención Telefónica (CAT) proporcionando la siguiente información al coordinador del servicio:
  - Su nombre completo, el lugar donde se encuentra y el número telefónico donde Iké Asistencia pueda contactar al Usuario, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia le solicite para localizarlo.
  - Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada. A falta de dicha notificación, Iké Asistencia considerará al Usuario como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.
  - Los servicios de asistencia a que se refiere este contrato configuran la única obligación a cargo de Ike Asistencia y en ningún caso reembolsará al beneficiario las sumas que este hubiera erogado por servicios no mencionados aquí.

### **NORMAS GENERALES**

- a. Mitigación. El Usuario, su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.
- b. Prescripción de las Reclamaciones. Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.
- c. Subrogación. Iké Asistencia quedará subrogada, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Usuario, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.

### **CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA**

- Cualquier tipo de gasto médico, farmacéutico u hospitalario.
- Cuando por una acción intencional del Usuario, resulte la comisión de un delito.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las presentes Condiciones Generales.
- También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Autolesiones o participación del Usuario y/o Beneficiarios en actos delictivos intencionales.
- La participación del Usuario y/o Beneficiarios en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).

- Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- Enfermedades mentales o alienación, cualquier tipo de accidente o enfermedad causada por radiaciones nucleares; cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.
- Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como éste último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslados de órganos de cualquier tipo.
- Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías radiales u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractarios; enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportista amateurs o profesionales.