

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.