

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

## 1. TELEASISMED

### PRIMERO.- ASISTENCIA MÉDICA

I. DISPOSICIONES PREVIAS. Siempre que se utilicen con la primera letra en mayúscula en estas Condiciones Generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

**Accidente:** Todo acontecimiento ajeno a cualquier voluntad humana, que provoque daños físicos a un Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita, súbita y evidente que ocurra a un Beneficiario durante la vigencia de este contrato.

**Beneficiario:** Toda persona física y su Familia (Cuando así esté contratado), residentes permanentemente en los Estados Unidos Mexicanos. Que contraten el Programa de LEALTAD ASISMED los servicios.

**Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud del Beneficiario que suceda, se origine o se manifieste por primera vez durante la vigencia de este contrato.

**Equipo Médico de ASISMED:** El personal médico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por cuenta de ASISMED a un Beneficiario.

**Familia:** Cuando se mencione el término "Familia" se referirá exclusivamente al cónyuge e hijos menores de 24 años, dependientes económicos del Titular del Programa de LEALTAD ASISMED servicios de asistencia y que vivan en el mismo domicilio.

**Fecha de Inicio:** Será la fecha de inicio de vigencia del Programa de LEALTAD ASISMED programa de servicios de asistencia, fecha en que empieza la obligación de ASISMED a gestionar los Servicios de Asistencia a los Beneficiarios.

**Programa de LEALTAD ASISMED:** Conjunto de beneficios descritos en estas condiciones generales.

**Representante:** Cualquier persona, sea o no acompañante del Beneficiario que realice gestión alguna para solicitar y/o posibilitar la gestión de los Servicios de Asistencia.

Residencia Permanente: El domicilio habitual en los Estados Unidos Mexicanos de un Beneficiario que sea probado por medios razonables.

Servicios de Asistencia: Los servicios asistenciales que ASISMED se obliga a proporcionar a sus Beneficiarios en los términos y para los casos descritos dentro de estas condiciones generales.

Titular del Programa de LEALTAD ASISMED programa de servicios de asistencia: La persona física o moral que contrate el servicio.

## II. SERVICIOS DE ASISTENCIA.

Los siguientes Servicios de Asistencia serán proporcionados dentro de los Estados Unidos Mexicanos, siempre y cuando exista la infraestructura necesaria para proporcionar el servicio.

### 2.1 TELEASISMED: CONSEJO MÉDICO POR VIDEOLLAMADA.

A petición del Beneficiario y/o su Representante ASISMED proporcionará orientación o consejo médico por medio de videollamada, misma que estará disponible al descargar la aplicación “ASISMED BENEFICIOS”

Este servicio está disponible las 24 horas los 365 días del año, sobre padecimientos o molestias que no requieran atención médica de emergencia o dudas referentes a:

- a) Utilización de medicamentos.
- b) Síntomas o molestias que le estén aquejando.

ASISMED no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por dichos médicos.

## SEGUNDO.- OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

SOLICITUD DE ASISTENCIA. - En caso de requerir Servicios de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario o su Representante llamarán a la línea de atención: 55 9723 6400 central de alarma de ASISMED, facilitando los datos siguientes:

a) Indicará el lugar donde se encuentra y número de teléfono donde ASISMED podrá contactar con el Beneficiario o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.

b) Nombre y número del Programa de asistencia de LEALTAD ASISMED.

c) Describirá el problema, sintomatología o dolencia que le aqueje y el tipo de ayuda que requiera. El Equipo Médico de ASISMED, tendrá libre acceso al Beneficiario y a su historia clínica, para conocer su situación y si tal acceso le es negado ASISMED no tendrá obligación de gestionar ninguno de los Servicios de Asistencia.

II. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE. - En los casos de traslado médico y a fin de facilitar una mejor intervención de ASISMED, el Beneficiario o su Representante deberá facilitar:

El nombre, dirección y número de teléfono y el lugar donde se encuentre.

El nombre, dirección y número de teléfono del médico que atienda al paciente, y de ser necesario, los datos del médico de cabecera que habitualmente atiende al Beneficiario.

En cada caso, el Equipo Médico de ASISMED decidirá cuándo es el momento más apropiado para el traslado y determinará las fechas y los medios más adecuados para el traslado.

### **TERCERO.- NORMAS GENERALES**

a) Mitigación. El Beneficiario está obligado a tratar de mitigar y limitar los efectos de las Situaciones de Asistencia.

b) Personas que prestan los Servicios de Asistencia. Las personas que prestan los Servicios de Asistencia son, en su mayor parte, contratistas independientes elegidos por ASISMED con la adecuada titulación y competencia según los niveles medios del lugar, momento y circunstancias en que se gestionen los Servicios de Asistencia, por lo que ASISMED no obstante que será responsable por la gestión de los Servicios de Asistencia, no será en ningún caso responsable por las deficiencias en que incurran tales personas, sociedades o establecimientos.

- c) Prescripción de las Reclamaciones.
- d) Cualquier reclamación relativa a un Servicio de Asistencia deberá ser presentada dentro de los 90 días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.
- e) Subrogación.
- f) ASISMED quedará subrogada, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Beneficiario, en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra cualquier responsable de un Accidente o Enfermedad que hayan dado lugar a la gestión de los Servicios de Asistencia.

#### **CUARTO.- EXCLUSIONES**

- 1) Las Situaciones de Asistencia ocurridas fuera de la vigencia del servicio.
- 2) Los Beneficiarios no tendrán derecho a ser reembolsados por ASISMED de cualquier tipo de gasto médico, odontológico, hospitalario y farmacéutico.
- 3) Los Servicios de Asistencia que el Beneficiario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.
- 4) También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
  - a) 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.
  - b) Autolesiones o participación del Beneficiario en actos criminales.
  - c) La participación del Beneficiario en riñas o combates, salvo en caso de defensa propia.
  - d) Los causados por mala fe del Beneficiario.
  - e) Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.
  - f) Enfermedades o Accidentes, imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas, indicados de forma enunciativa, más no limitativa.

g) La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Beneficiario con dolo o mala fe.

h) Lesiones o padecimientos menores, tales que no ameriten traslado en ambulancia, como pueden ser: Gripas, catarros, fracturas de dedos, dolores agudos de cabeza, etc., mencionadas de manera ilustrativa, más no limitativa.

5) ASISMED se reserva el derecho a restringir los servicios ofrecidos, toda vez que el Equipo Médico de ASISMED determine que las condiciones, lugar y/o horario en que se requieren los servicios, comprometan la seguridad tanto del Beneficiario, como de los proveedores, médicos y/o prestadores de servicios. No obstante, en dichas circunstancias, ASISMED hará su mejor esfuerzo para apoyar al Beneficiario coordinando una cita médica en el hospital, clínica o consultorio más cercano y adecuado a las particularidades de cada caso.

Los servicios contratados por el Beneficiario, así como los derechos adquiridos en su calidad de consumidor están protegidos por la Ley Federal de protección al consumidor

\*Las condiciones generales pueden variar sin previo aviso. Para más información, consultar el sitio web [www.asismed.com.mx](http://www.asismed.com.mx)

\*El uso y/o la solicitud de los Servicios de Asistencia del Programa de LEALTAD ASISMED implica la conformidad con el programa suscrito.

## 2. ASISTENCIA TELEFÓNICA

Proporcionada por Médicos Generales las 24 horas del día, durante los 365 días del año, proporcionando los siguientes beneficios;

- Orientación Médica (Sin Límite).
- Información y referencia acerca de nuestros prestadores de servicios médicos a Nivel Nacional.
- Orientación sobre cobertura de su póliza y/o trámites de servicios.
- Atención a quejas y/o sugerencias.
- Grabación de llamadas para fines de calidad en el servicio.

### 3. PAGO Y ENVÍO DE MÉDICO GENERAL A DOMICILIO

Envío de Médico General a domicilio. (Previa valoración por nuestro Médico de Call Center). Con costo de \$290.00 MNX.

A solicitud del Beneficiario y/o Representante, ASISMED gestionará el envío de un médico general hasta su domicilio o al lugar donde el Beneficiario se encuentre en el momento de solicitarlo.

### 4. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE DE EMERGENCIA

Si el Beneficiario a causa de Enfermedad o Accidente, que le provoquen lesiones o traumatismos tales que el Equipo Médico de ASISMED, en contacto con el médico que lo atienda, recomienden su hospitalización, el traslado del Beneficiario al centro hospitalario más cercano, si fuera necesario por razones médicas se realizará el traslado, bajo supervisión médica, por los medios más adecuados, incluyéndose sin limitación, ambulancia terrestre, de terapia intensiva, intermedia o traslado sencillo al centro hospitalario más cercano y apropiado de acuerdo a las heridas o lesiones que el Beneficiario presente.

Este servicio se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año, en toda población superior a 150,000 habitantes dentro de los Estados Unidos Mexicanos

NOTA: Este beneficio se ofrece en un máximo de dos eventos gratuitos, por año y por póliza, a partir del tercer evento en adelante, el costo correrá por cuenta del beneficiario.

## 5. REFERENCIA MÉDICA

A solicitud del Beneficiario y con la finalidad de obtener un diagnóstico médico, ASISMED concertará cita con un médico general o especialista, o en un centro hospitalario que será pagado directamente por el Beneficiario a un costo preferencial.

### **Consultas con Médicos Generales**

A partir de \$290.00 Pesos.

### **Consultas con Médicos Especialistas**

A partir de \$450.00 Pesos en las principales Ciudades.

## 6. REFERENCIA DE LABORATORIOS CLÍNICOS

Cuando un Beneficiario necesite estudios de laboratorio como: Biometría Hemática, Química Sanguínea, VDRL, VIH, Antígeno prostático, entre otros, el Equipo Médico de ASISMED, le informará sobre los Centros de Atención a Pacientes Quest Diagnostics más cercanos a su Residencia Permanente o donde el Beneficiario se encuentre.

## 7. REFERENCIA DE SERVICIOS DE ENFERMERÍA GENERAL, CUIDADORES Y AUXILIARES DE ENFERMERÍA A DOMICILIO

A solicitud del Beneficiario y /o su Representante, en situaciones no urgentes en las que se requiera la presencia de un(a) enfermero(a) para brindar cuidados de enfermería general al Beneficiario, ASISMED gestionará el envío de un(a) enfermero(a) hasta su Residencia Permanente o al lugar donde éste se encuentre al momento de solicitarlo. Este beneficio será pagado por el Beneficiario directamente a quien preste el servicio, con precios preferenciales, por turnos de 12 horas de atención domiciliaria, dependiendo del lugar, al momento en que finalice el turno acordado.

## 8. BENEFICIOS DENTALES

Se incluyen descuentos dentales y/o costos Preferenciales en Diagnóstico; (incluye concertación de cita con un odontólogo) Radiografías, Prevención, Operatoria Dental, Odontopediatría, Endodoncia, Cosmética Dental, Cirugía bucal, Prótesis bucal y Prostodoncia, Tratamiento Parodontal y Ortodoncia, Con Médicos y Clínicas afiliados a nuestra red, descuentos dependiendo del tratamiento hasta el 20% Servicio Ilimitado. (Se restringe a la zona metropolitana y algunas ciudades importantes a Nivel Nacional).

## 9. VISIÓN

Ópticas en convenio con un extenso surtido de armazones en donde se realizan exámenes con profesionales altamente calificados por instituciones reconocidas. Descuentos de hasta 20%. Servicio Ilimitado a Nivel Nacional.

## 10. MEDICAMENTOS

Referencia de Farmacias; Costos Preferentes, servicio otorgado a través del call center a través del cual obtendrá referencia de la farmacia más cercana.

## 11. ASISTENCIA NUTRICIONAL

Orientación nutricional Ilimitada en el centro de atención telefónica con nutriólogos en cabina (en horarios de 09:00 a 18:00 hrs de L-V).

Referencia con nutriólogos presenciales con costo preferencial.

## 12. ASISTENCIA PSICOLÓGICA

Orientación psicológica ilimitada en Centro de atención telefónica con psicólogos en cabina las 24 horas del día, durante los 365 días del año. El cual se puede ocupar para los siguientes casos:

- Depresión
- Guía de padres (asesoría sobre educación de los hijos)
- Ansiedad (por confinamiento o acumulación de tensión)
- Estrés
- Sobre carga de trabajo
- Problemas con compañeros de trabajo
- Autoestima.
- Pareja (mantenimiento, separación)
- Adicciones
- Violencia doméstica
- Asesoría gerencial y sobre manejo de equipos de trabajo
- Estrategias de estudio (adaptación a la educación virtual)
- Adultez mayor (salida de los hijos, curso y proyecto de vida en la tercera edad)
- Identidad personal, identidad de género, orientación sexual
- Eventos críticos e intervención inmediata (abuso sexual, robo, secuestro, homicidio, suicidio, trauma, presencia de accidentes fatales)
- Uso de redes sociales (riesgos, dependencia a las redes, sexting (compartir fotografías personales), las redes sociales y la trata de personas, entre otros)
- Familia: comunicación, tensión emocional, etc.
- Procesos crónicos: cáncer, VIH, voy, (atención ante un diagnóstico)
- Procesos psiquiátricos: psicosis, esquizofrenia, ansiedad generalizada
- Apego a tratamiento medicamentoso
- Entre otros, esos son los más comunes

### 13. LIMPIEZA DENTAL

- 1 Profilaxis por arcada (Limpieza dental). Sin costo
- 1 Consulta odontológica al año. Sin costo adicional
- Precios preferenciales. En todos los procedimientos dentales
- Preexistencias. Totalmente cubiertas
- Sin límite de edad de aceptación