



CONDICIONES GENERALES PROGRAMA DE LEALTAD LABORATORIOS CLINICOS AZTECA

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 **ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA.**
A petición del Beneficiario y/o su Representante ASISMED proporcionará orientación o consejo médico telefónico las 24 horas los 365 días del año, sobre padecimientos o molestias que no requieran atención médica de emergencia o dudas referentes a:

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

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

2.2 **ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA.**
A solicitud del Beneficiario ASISMED gestionará, la orientación telefónica con un Psicólogo o Médico sobre cómo afrontar problemas o trastornos generados por:

- Padecimiento de enfermedades terminales del propio Beneficiario o de alguno de sus padres, cónyuge, hijos o hermanos.
- Pérdida por el fallecimiento de alguno de los padres, cónyuge, hijos o hermanos del Beneficiario.
- Ayudar para identificar o detectar síntomas sobre desórdenes alimenticios, cuyo desenlace pudiesen provocar enfermedades tales como anorexia, bulimia, compulsión por ingesta de alimentos, etc.
- Apoyo familiar de pareja o individual.
- Referencias sobre qué tipo de especialistas que se deberán consultar, para cualquiera de los aspectos anteriormente mencionados.

Este beneficio se proporcionará 24 horas 365 días del año, sin límite en el número de llamadas y hasta un máximo de 15 minutos, pues pasado dicho tiempo se le recomendará al Beneficiario consultar a un Psicólogo o Médico personalmente. ASISMED no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los psicólogos o médicos especialistas, por omisiones del Beneficiario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

2.3 **ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA.** A solicitud del Beneficiario, ASISMED gestionará, la orientación telefónica, sobre los siguientes aspectos:

- Ideas de cómo calcular el peso ideal.
- Indicaciones para obtener el cálculo de masa corporal.
- Dietas sencillas para toda la familia y estilos de vida.
- Rutinas de ejercicio, cuánto, cuándo y cómo hacerlo y bajo qué situaciones se requiere la supervisión de un médico.
- Desórdenes alimenticios no críticos.
- Referencias de qué tipo de especialistas se deberán consultar, para cualquiera de los aspectos anteriormente mencionados.

Este beneficio se proporcionará, de lunes a viernes en un horario de 9:00 A.M. a 7:00 P.M. sin límite en el número de llamadas, pero hasta un máximo de 15 minutos, pues pasado dicho tiempo, se le recomendará al Beneficiario consultar a un Nutriólogo o Médico de manera personal.

ASISMED no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los nutriólogos o médicos especialistas, por omisiones del Beneficiario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

2.4 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:

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

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

2.5 **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, incluyendo 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

Este beneficio no incluye el uso de transporte aéreo de ningún tipo. Este beneficio está limitado a dos eventos por año. A partir del tercer evento y en adelante este beneficio será pagado por el Beneficiario a precios preferenciales.

2.6 BENEFICIOS DENTALES

Con el objetivo de prevenir y diagnosticar problemas dentales, cuidando la salud bucal de sus clientes, ASISMED otorga una limpieza bucal, sin costo, durante la vigencia del programa.

Este beneficio debe ser solicitado al call center con 48 horas de anticipación, para la coordinación del servicio solicitado.

Este beneficio se limita a los médicos y clínicas en convenio para este servicio.

ASISMED no será responsable con respecto a la atención o tratamiento brindado por los profesionistas que otorgan el servicio.

2.7 COTIZACIÓN DE MEDICAMENTOS Y ENVÍO A PRECIO PREFERENCIAL

El beneficiario podrá solicitar una cotización de medicamentos mediante llamada al call center, donde le informaran los precios de los medicamentos requeridos en las farmacias más cercanas al usuario.

En caso de solicitarlo se podrá coordinar el envío de los medicamentos a precio preferencial.

El costo del medicamento será pagado directamente por el beneficiario.

Los tiempos de entrega podrán variar de acuerdo a la disponibilidad de proveedor en la zona requerida

2.8 PROGRAMA DE DESCUENTOS MÉDICOS Y COMERCIALES

Se proporcionará acceso a una aplicación para obtener descuentos médicos y comerciales.

Para la activación de este beneficio el usuario deberá activar el alta al call center y el beneficio quedará activo en 24 horas

SEGUNDO.- OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

I. **SOLICITUD DE ASISTENCIA.** - En caso de requerir Servicios de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario o su Representante llamarán al 5544407359, a la central de alarma de ASISMED, facilitando los datos siguientes:

- 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.
- Nombre y número del Programa de asistencia de LEALTAD ASISMED.
- 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.

TERCERO.- NORMAS GENERALES.

- Mitigación. El Beneficiario está obligado a tratar de mitigar y limitar los efectos de las Situaciones de Asistencia.
- Personas que den origen al servicio fuera del territorio de los Estados Unidos Mexicanos. 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.
- Prescripción de las Reclamaciones.
- 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.

CUARTO.- EXCLUSIONES.

- Las Situaciones de Asistencia ocurridas fuera de la vigencia del servicio.
- Situaciones que den origen al servicio fuera del territorio de los Estados Unidos Mexicanos
- Los Beneficiarios no tendrán derecho a ser reembolsados por ASISMED de cualquier tipo de gasto médico, odontológico, hospitalario y farmacéutico.
- Los Servicios de Asistencia que el Beneficiario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.
- 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 Beneficiario en actos criminales.
 - La participación del Beneficiario en riñas o combates, salvo en caso de defensa propia.
 - Los causados por mala fe del Beneficiario.
 - Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.
 - 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.
 - La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Beneficiario con dolo o mala fe.

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 mayor información, consultar el sitio web www.asismed.com.mx/azteca

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