



---

Condiciones Generales

## 1. Activación del programa MitTranquilidad

Para tener derecho a los servicios de asistencia, el Titular tendrá que llamar a los números telefónicos 50155129 y 01800 211 1129 para activar los servicios de asistencia. El Titular podrá hacer uso de los servicios de IKE ASISTENCIA MEXICO 48 horas después de haber pagado y firmado el formato de afiliación.

### Programa MitTranquilidad

Es un programa que proporciona los servicios de orientación médica telefónica, red de descuentos médicos, ambulancia, asistencia legal y servicios funerarios, a personas mayores de 18 años de edad.

## 2. Glosario general de términos

a) Titular/usuario	El nombre de la persona Titular del Programa MitTranquilidad.	g) Asistencia total	Conjunto de servicios de apoyo y referencia que brinda el Centro de Atención Telefónica de IKÉ ASISTENCIA MÉXICO.
b) Accidente	Todo acontecimiento que provoque daños físicos originados única exclusivamente por una causa externa, violenta, fortuita, evidente o como consecuencia de un acto no intencional.	h) Vigencia de los servicios del programa MitTranquilidad	Tiempo que transcurre entre el inicio de los servicios otorgados por la membresía y el término de los mismos, generalmente 12 meses.
c) Enfermedad	Cualquier alteración en la salud que suceda, se origine o se manifieste por primera vez.	i) Preexistencia	Acto previamente registrado al inicio de la vigencia
d) Médico	Persona titulada y legalmente autorizada para ejercer cualquier intervención médica.	j) Situación de asistencia	Evento generado por un accidente, enfermedad o fallecimiento, ocurridos en los términos establecidos en este instructivo y que dan derecho a la prestación de los servicios de asistencia.
e) Médico especialista	Persona que ejerce una especialidad médica certificada por el Consejo correspondiente.	k) Territorialidad	Situación geográfica donde tendrá cobertura el usuario y/o la solicitud de las asistencias.
f) Hospital o sanatorio	Establecimiento legalmente instituido con servicio las 24 horas del día, destinado al diagnóstico y tratamiento de enfermos, con salas de intervención quirúrgica, médicos y enfermeras titulados.		

### 3. Asistencia médica

#### a) Orientación médica telefónica

personal médico perfectamente capacitado, brindará asesoría médica y guiará al USUARIO en caso de cualquier duda con referencia a su salud, este servicios se proporcionará las 24 hrs. los 365 días del año en:

- Prevención de enfermedades.
- Factores de riesgo de las mismas.
- Descripción de enfermedades.
- Guías de exploración.
- Estudios de laboratorio y gabinete (indicaciones, procedimiento).
- Efectos secundarios de tratamientos.
- A qué especialista acudir de acuerdo a sus síntomas.
- Incompatibilidad entre fármacos.
- Medidas generales de soporte.
- Guía de mamás primerizas.

EL Programa Mit Tranquilidad proporcionará al titular de la tarjeta, la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patente, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el VADEMECUM.

Los servicios de orientación sobre la medicación serán los siguientes:

1. Reacciones adversas a medicación.
2. Efectos secundarios.
3. Contraindicaciones.
4. Puericultura y Orientación materno-infantil.
5. Recomendaciones higiénico-dietéticas.
6. Consejo sobre farmacodependencia.
7. Valoración de la necesidad de consultas a especialistas.
8. Conexión con servicios de urgencia y emergencia médica.
9. Orientación en Primeros Auxilios.
10. Información sobre el acceso a la red médica a nivel nacional.

A solicitud del Titular, el programa de Mit Tranquilidad facilitará los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico: Concertando una cita con un médico en consultorio o a domicilio con costo preferencial, en cualquier parte de la República en donde usted se encuentre. Solo tendrá que llamar a nuestro centro telefónico y pedirle a nuestro asesor que le concerté una cita. Éste le dará las opciones de horarios y ubicaciones más convenientes para usted, una vez programada la cita y el costo de la misma, se le proporcionarán todos los datos necesarios para que usted pueda acudir a su consulta médica o el médico acuda a su domicilio.

#### Descuentos médicos

En caso de que el Titular requiera de un servicio médico a precio preferencial deberá llamar al Centro de Atención Telefónica, y preguntar al Orientador médico telefónico sobre los descuentos que maneja la red médica de EL PRESTADOR y a solicitud del mismo se coordinará una cita con el establecimiento afiliado de su interés para que el titular sea atendido.

Algunos de los descuentos en establecimientos se mencionan a continuación:

- Consulta privada con Médico General. Costo preferencial desde \$150 pesos.
- Consulta privada con Médicos Especialistas desde \$200 pesos.
- Hasta 50% de descuento en laboratorio clínico.
- Hasta 30% de descuento en ópticas.
- Hasta 20% de descuento en aparatos ortopédicos.
- Hasta 20% en estudios de gabinete.
- Hasta 10% de descuento en aparatos auditivos nacionales.
- 40% de descuento en ambulancias.
- Consultas a domicilio (Médico general) con costo preferencial \$350 pesos.
- Hasta 40% de descuento en tratamiento odontológico general.
- Hasta 20% de descuento en clínicas y hospitales.

\*Tarifa sujeta a tabulador por estado, para mayor información llamar al Centro de Atención Telefónica de IKE ASISTENCIA MÉXICO.

#### Referencias médicas

Cuando el Titular necesite asistencia médica, el equipo del programa Mit Tranquilidad orientará acerca de las medidas a seguir según sea el caso sin emitir un diagnóstico. A solicitud del Titular y con cargo al mismo, el equipo médico de IKE ASISTENCIA MEXICO dispondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea:

- a) Mediante la visita a domicilio de un médico o, bien:
- b) Concertando una cita con un médico en su consultorio o en un centro hospitalario.

Además, el Titular tendrá derecho a que se le proporcione vía telefónica la información general acerca de hospitales, laboratorios médicos y el resto de nuestra red a nivel nacional.

### Traslado médico

En caso de accidente, IKÉ ASISTENCIA MÉXICO, coordinará el traslado médico terrestre (por ambulancia) al centro hospitalario más cercano, de manera GRATUITA (sólo el primer evento). **Este servicio se brindará únicamente en caso de accidente.**

Los servicios posteriores se coordinarán con un 40% de descuento.

### b) Asistencia legal telefónica

IKÉ ASISTENCIA MÉXICO pondrá a disposición del Titular, los servicios de Asesoría Legal Telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año, para cualquier consulta telefónica, exclusivamente con asuntos penales o civiles.

### b) Asistencia funeraria

#### Asistencia legal funeraria

- Asesoría y gestión para obtener certificado de defunción de la Secretaría de Salud.
- Asesoría y gestión para obtener el acta de defunción ante el Registro Civil.
- Dispensa de la necropsia cuando las circunstancias y la ley lo permitan.
- Notificación a acreedores para liberación de deudas.
- En caso de muerte violenta, trámite ante el Ministerio Público y médico forense para liberación del cuerpo y, en su caso, demanda contra el responsable.

#### Asistencia en servicios funerarios

- Permisos y autorizaciones oficiales para sepelio o incineración.
- Traslado a la agencia funeraria.
- Arreglo estético del cuerpo.
- Ataúd metálico.
- Sala de velación por 24 hrs. ó instalación de capilla en domicilio.
- Carroza fúnebre.
- Cremación.
- Urna para cenizas.

Los servicios serán prestados a través de la red funeraria convenida por IKÉ ASISTENCIA MÉXICO, cubriendo un costo máximo de hasta \$15,000.00 M. N. Aplica únicamente para Titulares de 18 a 64 años de edad. Y únicamente por accidente

INFOASIST INFORMACIÓN Y ASISTENCIA, S.A. de C. V.: Empresa responsable de operar los servicios de asistencia incluidos anteriormente mencionados.

## 4. Solicitud de asistencia

En caso de que el Titular de la tarjeta y/o Beneficiario requieran de la asistencia o descuentos, deberán comunicarse al Centro de Atención Telefónica de IKE ASISTENCIA MEXICO al número telefónico 5809-4609 y 01-800-000 4609

Al orientador médico telefónico que le atienda se le debe proporcionar la siguiente información:

- Nombre del Titular (completo con apellidos)
- Folio de Afiliación
- Teléfono
- Entidad Federativa
- Ciudad o Municipio
- Lugar donde se encuentra y número telefónico.
- Describirá el tipo de problema o la asistencia que solicite.

#### Imposibilidad de notificación al prestador

Los servicios a que se refiere este Anexo, configuran la única obligación de EL PRESTADOR de organizar y cubrir los costos directamente, y sólo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del USUARIO para solicitarlos en los términos de este Anexo, dicho USUARIO podrá acudir directamente a terceros en solicitud del servicio; en tal supuesto, EL PRESTADOR, podrá reembolsar al USUARIO las sumas que hubiera erogado, pero exclusivamente cuando se trate de hospitalización y/o ambulancia terrestre por emergencia, en ningún otro supuesto habrá lugar a reembolso.

#### En caso de peligro de la vida

En situación de peligro de muerte, el Usuario o su Representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el Accidente o Enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible contactarán con para IKÉ ASISTENCIA MÉXICO notificar la situación.

A falta de dicha notificación, IKÉ ASISTENCIA MÉXICO considerará al Titular como responsable de los costos y gastos ocurridos.

## 5. Exclusiones de los servicios

1. Cuando no se proporcione información veraz y oportuna que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
2. Por suicidio o enfermedades y/o lesiones resultantes del intento de suicidio, cualquiera que haya sido su causa, estado mental o físico, trastornos psiquiátricos y de enajenación mental.
3. Por huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientospopulares, radioactividad, o cualquier otra causa de fuerza mayor.
4. Por participación del Titular en actos delictuosos intencionales.
5. Lesiones provocadas intencionalmente por el propio Titular.
6. Lesiones sufridas en servicio militar de cualquier clase, actos de guerra, rebelión o insurrecciones.
7. Cualquier solicitud de asistencia ocurrida fuera de la vigencia del programa o fuera del territorio nacional.
8. Las Situaciones de Asistencia a consecuencia de actos intencionales o dolosos.
9. Las Situaciones de Asistencia ocurridas durante el viaje que el Titular realice en contra de la prescripción del médico de cabecera o en viajes de duración mayor de 60 (sesenta) días naturales.
10. Las situaciones de asistencia a consecuencias de desastres naturales como ciclón, huracán, terremoto, erupción volcánica, alud, derrumbe de tierra o piedras, caída o derrumbe de construcciones, edificaciones, estructuras u otros objetos, caída de árboles o sus ramas e inundación.
11. Lesiones que le ocurran al Titular y/o Beneficiario mientras se encuentre como pasajero a bordo de una aeronave privada o particular, asimismo, quedan excluidas las lesiones que se produzcan mientras el Titular y/o Beneficiario se encuentre como piloto, mecánico de vuelo o miembro de la tripulación de cualquier tipo de aeronave.
12. Lesiones que le ocurran al Titular y/o Beneficiario mientras participe en pruebas o contiendas de velocidad o resistencia o seguridad en vehículos de cualquier tipo.
13. Lesiones que le ocurran al Titular y/o Beneficiario mientras haga uso de motocicletas, motonetas u otros vehículos similares de motor, el cual se derive de actividades de mensajería y de entrega o reparto de alimentos o mercancía.
14. Lesiones que le ocurran al Titular y/o Beneficiario mientras se encuentre realizando cualquier actividad deportiva profesional, así como también la práctica de cualquier tipo de deporte aéreo, buceo, alpinismo, espeleología, rapel, charrería, esquí, motociclismo deportivo, box, lucha libre o cualquier tipo de deporte que se desarrolle en rutinas de combate cuerpo a cuerpo, cacería y tauromaquia.
15. Radiaciones atómicas
16. Accidentes que se originen por culpa grave del Titular y/o Beneficiario a consecuencia de encontrarse bajo la influencia del alcohol.
17. Lesiones sufridas por el uso o estando bajo efectos de alguna droga, estimulantes o similares, excepto si fueron prescritos por el médico.
18. Inhalación de gases o humo, excepto si se demuestra que fue accidental.
19. Envenenamiento, de cualquier origen o naturaleza, que no haya ocurrido en forma accidental.
20. Enfermedades e infecciones, así como padecimientos o intervenciones quirúrgicas de cualquier naturaleza, que no sean motivados directamente por lesiones provocadas por un accidente.
21. No quedan cubiertos los gastos realizados por acompañantes del Titular y/o Beneficiario durante la hospitalización del mismo.
22. Trastornos de enajenación mental, estados de depresión psíquico nerviosa, neurosis o psicosis, cualesquiera que fuesen sus manifestaciones clínica.
23. Este Programa no cubre los riesgos amparados si se producen por participar directamente en las siguientes actividades u ocupaciones:
  - a) Bomberos, Policías, Vigilantes, Guardias, Veladores o Cuerpos de Seguridad de cualquier tipo.
  - b) Conductores de Microbuses y demás transportes colectivos de pasajeros con ruta e itinerario fijo, siempre y cuando se determine por medio de las actuaciones del Ministerio Público que el conductor de dicho transporte público fue el responsable del accidente.
  - c) La conducción de camiones de carga ó pipas que transporten sustancias peligrosas, corrosivas, explosivas o inflamables.

d) Albañiles en obra, personal que requiere de colgarse a una altura mayor de 3 metros para realizar su trabajo, así como personal que requiere trepar en andamios de mas de 3 metros de altura.

e) El manejo y conducción de maquinaria pesada. Personas que se sirven de motocicletas o motonetas para el desarrollo de su trabajo.

## Normas generales

### Mitigación.

El USUARIO, su representante o familiar, está obligado a mitigaron limitar los efectos de las situaciones de emergencia .Cooperación con "EL PRESTADOR". El USUARIO, su representante o familiar, deberá cooperar con "EL PRESTADOR" para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a "EL PRESTADOR" los documentos necesarios para cumplir las formalidades necesarias.

### 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.

### Subrogación.

"EL PRESTADOR" quedará subrogado, 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.



Marca respaldada por INFOASIST S.A. de C.V.