



¡Aquí encontrarás todo lo que necesitas para estar protegido!



Para hacer uso de tus servicios llama al:



55 5809 4591



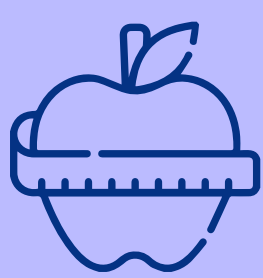
Solo necesitas brindarnos
tu número de **teléfono y tu nombre**

El plus para tu salud



**Médico
online**

Sin límite y sin costo



**Nutriólogo
online**

Sin límite y sin costo



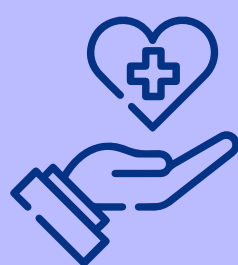
**Psicólogo
online**

Sin límite y sin costo



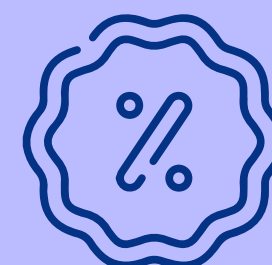
**Ambulancia
terrestre**

1 evento
anuales sin costo



**Consulta con
médico general
y médico
especialista**

2 eventos sin costo



**Referencias
y descuentos
médicos**

Sin límite y sin costo

El Contrato de prestación de servicios de Asistencia es suscrito por INFOASIST Información y Asistencia, S. de R.L. de C.V., sus filiales o subsidiarias, con domicilio en avenida Revolución 1267, piso 20, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010 en CDMX. INFOASIST Información y Asistencia, S. de R.L. de C.V., cuenta con una póliza de Seguro de Exceso de Pérdida que garantiza el cumplimiento de sus obligaciones en la prestación de servicios de asistencia. En caso de que el usuario requiera un servicio de asistencia cubierto, INFOASIST Información y Asistencia, S. de R.L. de C.V., se compromete a gestionar el servicio de asistencia con los proveedores independientes de su red de prestadores de servicios de asistencias. El servicio de asistencia no es un contrato de seguro, por lo que INFOASIST Información y Asistencia, S. de R.L. de C.V., se compromete únicamente a satisfacer la obligación convenida sin la posibilidad de resarcir algún daño o pagar prestaciones en efectivo. Los derechos del consumidor están salvaguardados por la Ley Federal de Protección al Consumidor y/o la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, según sea aplicable a cada servicio. Consulte Términos y Condiciones.”

Servicio proporcionado por:



Preguntas frecuentes Servicio Aliado Movistar a través de Movistar

1. ¿Qué es Aliado Movistar?

Ahora si eres un cliente pospago, Movistar pone a tu alcance un programa de asistencias prestado por Iké; el cuál brinda las siguientes asistencias médicas:

- **Médico Online:** sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa
- **Ambulancia:** 1 evento, sin costo durante la vigencia del programa
- **Nutriólogo Online:** sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa
- **Consulta Médica con Médico General o Médico Especialista:** 2 eventos anuales sin costo durante la vigencia del programa.
- **Referencias y Descuentos Médicos:** sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa
- **Psicólogo online:** sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Disponible para clientes Movistar en modalidad pospago con un costo mensual de \$52.00 (IVA incluido). La vigencia del programa de asistencia es de 12 meses.

Nota: Para consultar el detalle de cada cobertura consulta los Términos y Condiciones del Servicio en www.asistenciaaliado.com.mx Compatible con todos los planes pospago.

2. ¿A quién protege el programa de asistencias?

El programa se encuentra diseñado para uso de los beneficios incluidos por el titular de la línea Movistar.

3. ¿Cuál es el precio del programa de asistencias "Aliado Movistar"?

El costo del programa es de \$52.00 pesos mensuales con IVA incluido.

4. ¿Cómo contrato Aliado de Movistar?

¡Es muy sencillo! Puedes contratarlo a través de la App Movistar MX, solo sigue estos pasos:

1. Entra a la App Movistar MX
2. Da clic en la sección de compra, en el apartado de servicios/utilidades
3. Selecciona Aliado Movistar
4. Desliza para comprar y acepta los Términos y Condiciones del Servicio Aliado Movistar a través de Movistar

Y listo, ya tienes tu programa de asistencias Aliado Movistar.

A través de nuestro sitio web, siguiendo los siguientes pasos:

Entra al sitio: www.movistar.com.mx/servicios-digitales/aliado-movistar

1. Da clic en el botón Desliza para Contratar
2. Ingresa tu número y confirma con el código que te llegará a tu línea Movistar
3. Regístrate ingresando tus datos, acepta los Términos y Condiciones del Servicio Aliado Movistar a través de Movistar

Y listo, ya tienes tu programa de asistencias Aliado Movistar.

5. No me llega el token vía SMS, ¿qué hago?

Una vez que haya decido contratar, recibirás un token para concluir el proceso de contratación, en caso de que no lo recibas, haz clic en "Reenviar" y espera unos minutos para que recibas el token vía SMS.

6. ¿Cuánto tiempo estoy amparado por este programa?

El programa Aliado Movistar tiene una vigencia de 12 meses con pago mensual.

7. ¿Si tengo alguna emergencia a donde puedo llamar?

El teléfono de Iké para reportar una emergencia y solicitar asistencia es [55 5809 4591](tel:5558094591). El coordinador telefónico te solicitará tu número de contratación del programa que recibirás en un mensaje posterior al proceso de contratación y tu nombre para brindarte la atención.

8. ¿Puedo hacer uso de manera inmediata de mis asistencias?

Sí, desde la contratación del programa podrás usar cualquier asistencia.

9. ¿Cómo puedo dar seguimiento a mi asistencia?

Directamente en la línea de atención de Iké, al [55 5809 4591](tel:5558094591)

10. ¿En dónde puedo presentar quejas?

Directamente en la línea de atención de Iké, al [5558094591](tel:5558094591) y en relación con la facturación a través del [*611](tel:611) o desde la aplicación Movistar MX.

11. ¿En dónde puedo cancelar mi programa?

Puedes dar de baja el servicio desde tu línea Movistar en el [*611](tel:611) - Servicios Premium/Digitales o en la Aplicación Movistar MX - Beneficios de tu línea

12. ¿El cobro por el servicio es recurrente?

Sí, hasta que canceles tu suscripción. La facturación del servicio se realizará con carácter mensual con cargo a tu factura.

13. ¿El servicio es prorrateable?

No. Todos los cargos se realizan por la suscripción mensual.

Al corte de la primera factura aparecerá el cargo completo del periodo actual

Términos y Condiciones del Servicio Aliado Movistar a través de Movistar

Servicio Aliado Movistar (en adelante, el Servicio) es un programa de asistencias que presta Infoasist Información y Asistencia, S. DE R.L. DE C.V. (en adelante, Iké) a los clientes de Pegaso PCS, S.A. DE C.V. (en adelante, Movistar) para proporcionar servicios de expertos que brindan asistencia médica.

Servicios:

- **Médico Online:** sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa
- **Consulta Médica con Médico General o Médico Especialista:** 2 eventos anuales sin costo durante la vigencia del programa.
- **Ambulancia:** 1 evento, sin costo durante la vigencia del programa
- **Nutriólogo Online:** sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa
- **Referencias y Descuentos Médicos:** sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa
- **Psicólogo online:** sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa

Nota: para consultar el detalle de cada una de las coberturas consulta los Términos y Condiciones del Servicio en www.asistenciaaliado.com.mx.

Disponible para clientes Movistar en modalidad pospago con un costo mensual de \$52.00 (IVA incluido). La vigencia del programa de asistencia es de 12 meses.

Para contratar el Servicio, el cliente debe tener una línea Movistar activa, ya que se trata de un servicio de valor agregado. En consecuencia, a su uso aplican las condiciones particulares aquí establecidas, así como las generales de su contrato.

El costo del servicio se cargará a la factura mensualmente a los usuarios pospago Movistar. La contratación podrá realizarse a través de la App Movistar MX en el apartado de Compra y seleccionar Aliado Movistar o bien en la página www.movistar.com.mx/servicios-digitales/aliado-movistar confirmando el número telefónico Movistar donde quedará registrado el servicio, la fecha de inicio de vigencia y deberá aceptar los Términos y Condiciones del Servicio Aliado Movistar a través de Movistar y el Aviso de Privacidad.

La oferta comercial del servicio y sus características se pondrán a disposición del cliente en la página www.movistar.com.mx/servicios-digitales/aliado-movistar

Para hacer uso de los servicios incluidos el cliente en modalidad pospago deberá llamar a Iké al número 5558094591. El acceso y uso del servicio está limitado al territorio mexicano.

La facturación del servicio en modalidad pospago y control se realizará mensualmente con cargo a su factura. La contratación del servicio no es prorrateable. El cliente acepta el inicio de cobro del servicio mensual a partir de la confirmación de la compra. El cobro del servicio se facturará de manera anticipada. En caso de que el suscriptor no cancele antes de la siguiente fecha de facturación mensual, Movistar cobrará el total del costo del servicio del próximo mes.

En el supuesto de que el pago no se realice de manera satisfactoria por causas imputables al suscriptor, Movistar suspenderá el acceso al servicio hasta en tanto no se realice el pago correspondiente.

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigor una vez concluida la activación del servicio y se mantendrán vigentes en tanto ninguna de las partes decida cancelarla.

El servicio y todo el contenido son para uso personal, no comercial y no debe compartirse. Con este servicio se le otorga un derecho limitado, no exclusivo e intransferible para acceder al servicio con el propósito de uso personal. Por lo que, no se le transferirá ningún otro derecho, título o interés. El cliente acepta que no usará el servicio para presentaciones públicas.

PROTECCIÓN DE DATOS.

Movistar (Pegaso PCS, S.A. de C.V.) pone a su disposición el n el Aviso de Privacidad de Iké (Infoasist Información y Asistencia S. de R.L. DE C.V.), el cual se encuentra a su disposición en <https://www.ikeasistencia.com/aviso-legal-y-de-privacidad/>.

NOTIFICACIONES.

El cliente deberá suministrar nombre completo, una cuenta de correo electrónico propia a través de la cual se realizará la confirmación de creación y activación de su suscripción, y en la cual recibirá todas las notificaciones por parte de Movistar referente al servicio. Adicional, el cliente también podrá ser notificado del alta o baja de su contenido vía SMS.

CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

El servicio se puede cancelar en cualquier momento, para lo cual el cliente continuará teniendo acceso al servicio hasta el final del ciclo de la suscripción mensual. En la medida permitida por la ley aplicable, los pagos no son reembolsables y no se otorgarán reembolsos ni créditos por los períodos de la suscripción utilizados parcialmente. Para cancelar, el cliente podrá realizarla a través de cualquiera de los siguientes medios: (i) comunicándose con un ejecutivo de Movistar en el *611, o (ii) en la Aplicación Movistar MX - Beneficios de tu línea. Con la cancelación, la cuenta registrada se cerrará automáticamente al final de su suscripción mensual actual.

ATENCIÓN A CLIENTES.

Para dudas y aclaraciones del servicio el cliente puede contactar a un ejecutivo llamando al *611, o consultar la información disponible en www.movistar.com.mx

COMPETENCIA DE LA PROFECO.

La Procuraduría Federal del Consumidor tiene competencia vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre estos términos y condiciones con el cliente.

ENLACES A SITIOS EXTERNOS.

Dentro de la aplicación se pueden proporcionar enlaces ("Links") a otros sitios o aplicaciones móviles de terceros, cuyo contenido o información no es revisado y tampoco puede ser propiedad de Movistar ya que ésta no tiene control sobre tales productos, servicios, materiales o cualquier otra información contenida en o disponible a través de las aplicaciones móviles o sitios de internet de dichos terceros, salvo cuando se establezca expresamente lo contrario. El acceso a cualquier página o sitio enlazado a la plataforma es responsabilidad del cliente y no se entenderá que Movistar o el proveedor del servicio recomienda dichos productos o servicios de terceros que tengan un Link a la plataforma.

Movistar no garantiza la ausencia de virus o programas maliciosos en el contenido de los sitios enlazados, ni la ausencia de otros elementos que pudieran producir alteraciones en sus sistemas informáticos o en los documentos electrónicos y archivos almacenados en sus sistemas informáticos y del equipo terminal del cliente.

JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA. Para todo lo relacionado con el acceso o uso de Aliado Movistar, Movistar, el proveedor del servicio Iké y el cliente se someten a las leyes y tribunales competentes de la Ciudad de México renunciando a cualquier otro fuero que pudiere corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otro motivo. Lo anterior será aplicable independientemente del lugar en donde se generen, comuniquen, transmitan, reciban o almacenen los mensajes de datos correspondientes.

Cualquier información enviada por los clientes y que sea recibida por Servicio Aliado Movistar a través de los canales de atención Movistar, tal como comentarios, sugerencias o ideas, se considerará cedida a Movistar a título gratuito, y el Cliente que la envíe acepta implícitamente que no tiene carácter de confidencial. Le sugerimos que NO ENVÍE información que no pueda ser tratada de esta forma.

DERECHOS DE PROPIEDAD.

El Cliente expresamente reconoce que Iké y los proveedores de contenidos son los únicos titulares de los derechos de propiedad industrial e intelectual relativos a la(s) marca(s), logotipo(s), signo(s) distintivo(s), denominación(es), software(s), derecho(s) de autor o diseño(s) utilizados por Iké en la prestación de su servicio. De lo anterior, el cliente también reconoce que los presentes Términos y Condiciones y/o la utilización de la plataforma no implica en su favor o de algún tercero el otorgamiento de una licencia o cualquier otro derecho para el uso de dichas Marcas, logotipos, signos distintivos, denominaciones, derechos de autor o diseños por parte, pues son propiedad única y exclusivamente de Movistar y/o del proveedor de servicio y/o contenidos.

El uso no autorizado de cualquiera de los derechos de propiedad industrial a que se hace referencia en los presente Términos y Condiciones será acreedor de la responsabilidad que en su caso resultare procedente, de acuerdo con las leyes aplicables, independientemente del pago de los daños, perjuicios y gastos en que hubiera incurrido por tal concepto.

Además de todo lo ya establecido a lo largo de la presente, en caso de que, con motivo de la utilización de la plataforma, se llegara a crear o surgir alguna invención, el cliente renuncia expresamente a reclamar cualquier tipo de derecho moral o patrimonial sobre la invención en cuestión, pues dichos derechos pertenecen a Movistar y/o al proveedor de servicio y/o contenidos por ser una obra por encargo, de conformidad con lo establecido en la Ley de la Propiedad Industrial y la Ley Federal del Derecho de Autor.

El cliente declara haber leído y aceptar íntegramente los Términos y Condiciones vigentes en el momento de acceder a la aplicación.

Términos y Condiciones del Servicio Aliado Movistar a través de Iké

DEFINICIONES

- a) **Usuario:** toda persona que tenga acceso a los servicios descritos en estas condiciones generales.
- b) **Servicios:** las actividades que presta iké a los Usuarios en los términos de estas condiciones generales.
- c) **Coordinador:** persona que forma parte de la Centro de Soluciones (CDS).
- d) **Situación de asistencia:** todo accidente o enfermedad de un Usuario y/o beneficiario ocurridos 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.
- e) **Enfermedad:** cualquier alteración en la salud del Usuario y/o beneficiario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del presente contrato.
- f) **Enfermedad grave:** se define como la aparición súbita e inesperada de manifestaciones con o sin pérdida de la conciencia cuya gravedad da la impresión de muerte inminente.
- g) **Urgencia:** se considera urgencia a toda situación que, en opinión del paciente, su familia o quien quiera que tome la decisión, requiera una atención médica inmediata.
- h) **Emergencia:** definida como una lesión o enfermedad que plantean una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.
- i) **Referencias médicas con descuento:** todo aquella información o dato proporcionado a Usuario y/o beneficiario de la red de proveedores médicos de iké con descuento o costo preferencial.
- j) **Especialistas:** persona que práctica una rama determinada de una ciencia.
- k) **Centro De Soluciones:** espacio físico en donde los coordinadores atienden los servicios de asistencia.

TERRITORIALIDAD

Los servicios de se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS

Las personas que prestan el servicio son, en su mayor parte, contratistas independientes de Iké por lo que Iké no obstante que es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes condiciones generales, no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen tales personas.

VIGENCIA

La vigencia del programa es 1 año

COBERTURA

Titular

SERVICIOS

1.1 Médico online sin limite

El Usuario podrá solicitar apoyo por videollamada o telefónico las 24 horas, los 365 días del año y el equipo médico de Iké, le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso sin emitir un diagnóstico o tratamiento médico definitivo o cambio de existentes. A solicitud del Usuario, Iké proporcionará la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patentes, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el vademécum.

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

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- b) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva.
- c) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- d) El equipo médico de Iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.
- e) Cuando el usuario no cuente con los medios o dispositivos adecuados para poder ofrecer el servicio.
- f) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- g) No se emiten certificados, ni constancias médicas.

1.2 Consulta con médico general en consultorio

El usuario tendrá derecho a recibir consultas de medico general en consultorio en las principales ciudades de la república mexicana, donde la infraestructura medica lo permita, de lo contrario se puede manejar el servicio por restitución.

Para otorgar esta consulta el tiempo estimado puede ser de 24 a 48 horas en las ciudades principales, de no ser así este tiempo puede ser mayor a 72 horas.

Este tipo de solicitud es programada y está sujeta a la disponibilidad del médico. (No es emergencia)

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 2 (dos) eventos sin costo, durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna.
- b) Procedimientos o medicamentos.
- c) Subespecialidades nos negociadas o dentro de la red.
- d) Restituciones a tope de cobertura.
- e) Cuando el usuario gestione la cita directamente con el médico y no a través de Ike.

1.3 Ambulancia

Iké cubrirá los gastos del traslado del Usuario en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano y adecuado para su atención en la ciudad donde se encuentre, siempre y cuando se trate de un servicio de emergencia, urgencia, enfermedad agravada o accidente. La recepción hospitalaria es responsabilidad de usuario o paciente. Este servicio se brinda en ciudades principales de la república mexicana y donde la infraestructura médica lo permita.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (un) evento sin costo, durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- 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, suicidio o participación del usuario en actos delictivos intencionales.
- c) Enfermedades mentales. Se excluyen el servicio de ambulancia por emergencia o traslado programado para pacientes con enfermedades mentales, independientemente del diagnóstico y recomendación médica, si: (1) El paciente se encuentra en estado agresivo, (2) Manifiesta no querer ser trasladado o se resiste al traslado o (3) se identifica riesgo para la integridad física o vida del usuario, acompañantes o el personal médico. Estas exclusiones son necesarias para garantizar la seguridad de los pacientes y del personal médico, así como para cumplir con las normativas legales y éticas vigentes.
- d) No incluye tiempos espera, ni segundos traslados.
- e) No incluye traslados programados, en caso de ser requerido, este prestará con costo preferencial para el usuario previa cotización, siendo necesario para este caso: reporte médico y recepción asegurada (responsabilidad del usuario).
- f) La falsedad de información condicionará la prestación del servicio.

1.4 Nutriólogo online

El equipo médico de Iké, proporcionará orientación ilimitada a través de uno de sus nutriólogos en un horario de 8:00 a 20:00 horas, con previa programación, por medio de videollamada. El nutriólogo brindará atención personalizada, realizando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, emitiendo las recomendaciones generales de acuerdo con cada caso, incluyendo el plato del buen comer y orientación del siguiente tipo:

- Cálculo del peso ideal y del índice de masa corporal.
- Diseño de dietas y rutinas de ejercicio básicas (no de gimnasio).
- Asesoría de suplementos nutricionales según sus necesidades.
- Orientación en caso de desórdenes alimenticios.

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

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no proporcione información médica solicitada del médico tratante, estudios de laboratorio, así como de gabinete en original y toda información pertinente según sea el caso.
- b) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva.
- d) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- e) El equipo médico de Iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.
- f) Cuando el usuario no cuente con los medios o dispositivos adecuados para poder ofrecer el servicio.
- g) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- h) No se emiten certificados, ni constancias médicas.

1.5 Referencia y descuentos médicos

Iké proporcionará al Usuario, referencias de médicos, (general, ginecología, pediatra, internista, oftalmología, traumatología y otorrino), clínicas, hospitales, estudios de laboratorio, los descuentos para clínicas y hospitales aplican únicamente en hospitalización

Todos los gastos que se originen serán a cargo del Usuario e Iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las compañías referidas. Estos servicios son sujetos a la disponibilidad de la red médica de Iké en las principales ciudades y localidades de la república mexicana.

El tiempo de respuesta será de 24 a 48 horas en ciudades principales y en localidades donde la infraestructura medica no sea vasta, el tiempo puede ser mayor a 72 horas.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
- b) No se garantiza el acceso a establecimientos fuera de horarios laborales, ni cuando el producto o servicio no se encuentre disponible.
- c) No se prestan servicios en circunstancias que no sean legales o éticos.
- d) Iké no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
- e) Iké no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).
- f) Iké no está obligado a saber información de calles o información muy focalizada de un lugar, pero si lo investigará.
- g) Los descuentos no aplican es servicios hospitalarios ni procedimientos.
- h) No se cubren medicamentos

1.6 Psicólogo online

El equipo médico de Iké, proporcionará el servicio y brindará orientación al Usuario que lo requiera en un horario de 8:00 a 20:00 horas, con cita programada, 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 40 (cuarenta) minutos.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no proporcione información médica solicitada del médico tratante, estudios de laboratorio, así como de gabinete en original y toda información pertinente según sea el caso.
- b) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva.
- d) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- e) El equipo médico de Iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.
- f) Cuando el usuario no cuente con los medios o dispositivos adecuados para poder ofrecer el servicio.
- g) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- h) No se emiten certificados, ni constancias médicas.

1.7 Consulta médica con especialista

El usuario tendrá derecho a recibir consultas con especialistas en consultorio, dichas consultas serán otorgadas con las especialidades de primer contacto de la red y en las principales ciudades de la república mexicana, donde la infraestructura medica lo permita, de lo contrario se puede manejar el servicio por restitución.

Para otorgar esta consulta el tiempo estimado puede ser de 24 a 48 hrs en ciudades principales, de no ser así este tiempo puede ser mayor a 72 hrs.

Las especialidades básicas son: Pediatría, Ginecología, Traumatología y Ortopedia, Otorrinolaringología, Oftalmología y Medicina Interna.

Cualquier otra especialidad o subespecialidad se tendría que negociar y buscar la red.

Este tipo de solicitud es programada y está sujeta a la disponibilidad del médico. (No es emergencia)

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 2 eventos anuales sin costo, durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna.
- b) Procedimientos o medicamentos.
- c) Subespecialidades nos negociadas o dentro de la red.
- d) Restituciones a tope de cobertura.
- e) Cuando el usuario gestione la cita directamente con el médico y no a través de Iké