

# Condiciones Generales



Plan Salud

---

## 2. PLAN SALUD

### 2.1 Consultas médicas

Coordinación vía telefónica de una cita en el consultorio de un médico para el cliente. El médico tendrá la especialidad requerida y estará certificado por la red médica Health & Benefits. El costo de la consulta será con cargo al cliente, dependiendo de la localidad, máximo \$200.00 M.N. (doscientos pesos 00/100 M.N.) en consultas con médicos generales y máximo \$350.00 M.N. (trescientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) en consultas con médicos especialistas. Sin límite de eventos. El horario de atención para la coordinación de citas en consultorios médicos será de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y sábado de 8:00 a 13:00 hrs.

### 2.2 Descuentos en hospitales y clínicas

Descuentos en hospitales y clínicas de nuestra red desde un 5% hasta un 25%. Sin límite de eventos, mismos que están a disposición en nuestro directorio de establecimientos afiliados.

### 2.3 Descuentos en laboratorios

Descuentos del 10% al 60% en laboratorios de análisis clínicos. Sin límite de eventos, mismos que están a disposición en nuestro directorio de establecimientos afiliados.

### 2.4. Segunda opinión médica

a) El servicio a que se refiere este programa se prestará al cliente que figure como Titular de la cuenta, así como a su cónyuge e hijos menores de 21 años que convivan con él. Este servicio consta de concentrar la información médica del paciente y hacer llegar con un especialista de reconocido prestigio en los Estados Unidos de Norteamérica para su revisión y emitir una opinión profesional sobre el diagnóstico, tratamiento y alternativas médicas. Este servicio permite ofrecer posibilidades diagnósticas ante una enfermedad no diagnosticada o grave y proponer posibilidades terapéuticas. El costo de los honorarios médicos es por cuenta de Club de Asistencia. Límite 1 evento al año.

b) El cliente o sus familiares solicitarán el servicio al teléfono: 01 (800) 800 1 PIF (743) en toda la República, en donde Club de Asistencia, le requerirá datos identificativos y diagnóstico actual e indicarán el procedimiento para el envío y recepción de su expediente clínico. El documento que se le entrega al cliente no tiene ningún valor legal para emitir demanda alguna.

### 2.5 Asistencia médica telefónica

En caso de enfermedad o accidente, se brindará asesoría médica telefónica proporcionada por médicos generales, las 24 horas de los 365 días del año, dentro de la República Mexicana. Sin límite de eventos.

Esta orientación médica es la siguiente:

- a. Reacciones adversas a fármacos.
- b. Efectos secundarios de medicamentos.
- c. Indicaciones y contraindicaciones de medicamentos.
- d. Puericultura y orientación materno-infantil.
- e. Recomendaciones higiénico-dietéticas.

- f. Consejo sobre adicciones.
- g. Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos.
- h. Valoración de la necesidad de consultas a especialistas.
- i. Conexión con servicios de urgencia y emergencia médica.
- j. Orientación en primeros auxilios.

### 2.6 Envío de ambulancia

En caso de enfermedad repentina, urgencia médica o accidente, se coordinará el envío de una ambulancia terrestre para traslado al centro hospitalario más cercano, sin costo adicional y dentro de la República Mexicana. Límite de 2 eventos al año.

## EXCLUSIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS

El cliente está de acuerdo en que las siguientes exclusiones se refieren a todos y cada uno de los servicios contenidos en estas condiciones generales. No son objeto del servicio a que se refiere este programa de asistencia las prestaciones siguientes:

a) Los servicios no aplican para clientes no activos al programa.

b) Para solicitar un servicio el cliente deberá estar al corriente en sus pagos en la Tarjeta.

c) Los causados por mala fe del cliente o acompañantes.

d) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas o cualquier fenómeno natural.

e) Hechos y actos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.

f) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.

g) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.

h) Los servicios que el cliente haya contratado sin el previo consentimiento de Club de Asistencia, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con los terceros encargados de prestar dichos servicios.

i) La asistencia y gastos por enfermedad o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica y tampoco la asistencia y gastos derivados de enfermedades mentales.

j) Daños y contingencias provocados intencionalmente por el cliente.

k) Los que se produzcan con ocasión de robo o abuso de confianza, y en general, empleo del vehículo sin consentimiento del cliente.

l) La muerte producida por suicidio y las lesiones o secuelas que ocasione la tentativa del mismo.

m) La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente por actos realizados por el cliente con dolo o mala fe.

n) Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.

o) Las asistencias para vehículos con un peso igual o superior a 3.5 toneladas o vehículos de menor peso cuando estos sean de transporte público de carga y de personas, tanto federal como particular (entre otros: taxis, colectivos, microbuses, autobuses, etc.); así como vehículos rentados, de empresas o utilitarios.

p) Cuando el cliente se encuentre en estado de ebriedad al momento de solicitar la asistencia.

q) Los servicios son exclusivos para vehículos de uso particular. No aplican para clientes dueños de talleres mecánicos y establecimientos comerciales relacionados.

r) Los servicios no serán acumulables para un mismo evento.

s) La asistencia vial y grúa en caso de accidente automovilístico.

t) La solicitud de los servicios prescribe a los 30 días, contados a partir de la fecha en que ocurra el hecho que genere la necesidad de los servicios de asistencia y de salud.

u) Cuando el vehículo se encuentra en caminos de terracería.

v) Gastos que se requieran por concepto de maniobras que impidan el fácil acceso a la unidad para la realización del servicio.

w) Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de la prestación garantizada por este programa de asistencia, el Titular o sus familiares, solicitarán a la compañía la clase de servicio que precise, e indicarán sus datos identificativos, el número de la Tarjeta, así como la dirección donde se encuentra, al siguiente teléfono: 01 (800) 800 1 PIF (743) en toda la República.

Los asegurados y sus beneficiarios quedarán protegidos, por lo que se refiere a los servicios de que se trata, por la Procuraduría Federal del Consumidor, en los términos de la Ley de la materia.