

## CONDICIONADO GENERAL MEDIX HOME

### RECOMENDACIÓN IMPORTANTE

Invitamos a los Usuarios de un voucher o plan de asistencia MEDIX a leer estas condiciones Generales antes de solicitar un servicio. En las siguientes páginas, encontrará las Condiciones Generales, Condiciones Particulares y Exclusiones, así como las instrucciones que le permitirán un mejor uso de los beneficios y servicios contratados.

### Aceptación del Beneficiario.

Las presentes Condiciones Generales, junto con la restante documentación se pone a disposición del Beneficiario al momento de la compra del plan, conforman el contrato de orientaciones virtuales y presenciales que brinda MEDIX. El Beneficiario declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales, dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

1. El pago de los servicios contratados
2. El uso o el intento de uso de cualquiera de los servicios contratados

En ambos casos, el Beneficiario reconoce que ha elegido, leído y que acepta todos los términos y condiciones de los servicios expresados en las presentes Condiciones Generales y que las mismas rigen la relación entre las partes en todo momento convirtiéndose en un contrato de adhesión.

Es claramente entendido y aceptado por el Beneficiario que los planes de MEDIX, no constituyen bajo ningún motivo un seguro o producto afín, como tampoco es: un programa de seguridad social o de medicina pre-pagada o servicio médico ilimitado. Por lo tanto, no tienen como objeto principal la sanidad completa, ni el tratamiento definitivo de las dolencias del Beneficiario. Los servicios de orientaciones médica a ser brindados por MEDIX se limitan expresa y únicamente a tratamientos de urgencia de cuadros agudos y están únicamente orientados a la asistencia primaria en caso de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad o condición médica clara, comprobable y aguda que impida el desarrollo normal del paciente.

No están diseñados ni se contratan ni se prestan para:

- Procedimientos médicos electivos
- Efectuarse chequeos médicos de rutina, ni chequeos que no hayan sido previamente autorizados por la Central de Servicios de Asistencia
- Adelantar tratamientos o procedimientos benignos o de larga duración

### INTRODUCCIÓN

Todos los servicios proporcionados por este plan de asistencia, son cubiertos a través de MEDIX, compañía cuyo objeto principal es el de proporcionar, entre otros, servicios de orientación por video, telefónica médica y/o presencial de acuerdo al plan contratado, psicológica y nutricional, durante el periodo de vigencia del plan contratado. Las Partes acuerdan que este PLAN cubrirá la modalidad que el Beneficiario haya elegido en la caratula del presente voucher. Conforme al plan adquirido, los Usuarios podrán hacer uso de los siguientes beneficios:

- Orientación de Medicina General por Video o Telefónica
- Orientación Psicológica por Video o Telefónica

- Orientación Nutricional por Video o Telefónica
- Orientación de Embarazo y Maternidad por Video o Telefónica
- Orientación de Pediatría por Video o Telefónica
- Orientación Veterinaria por Video o Telefónica
- Segunda Opinión Médica
- Envío de médico a domicilio

Es importante tener en cuenta que si el plan adquirido no incluye dentro de la tabla de coberturas alguno de los beneficios mencionados previamente, es porque no hace parte de su plan y por lo tanto no podrá solicitar servicio por dichos ítems. MEDIX únicamente prestará los servicios mencionados al Beneficiario. Los servicios a ser prestados por MEDIX o cualquiera de sus contratistas se regirán por lo establecido en el presente PLAN tal como se establece a continuación:

## I. DEFINICIONES:

**VOUCHER DE SERVICIOS:** Es el documento virtual, que usted recibe al momento de la compra de su producto MEDIX y que lleva sus datos para ser informados a la central en caso de solicitar asistencia.

**Beneficiario:** Persona que adquiere un producto con MEDIX, bien para su propio beneficio o el de sus Usuarios.

**GRUPO FAMILIAR:** Son los Usuarios que podrán disfrutar de los Beneficios definidos en el PLAN, junto con el Beneficiario. El grupo familiar puede estar compuesto por un máximo de seis (6) personas, entre ellos el Beneficiario del Plan, el/la cónyuge y/o el(los) hijo(s).

*Nota: Únicamente se cubrirán los hijos menores de 24 años de edad.*

**USUARIO:** Es la persona que, en adición al Beneficiario, tiene el derecho a los servicios de asistencia, dependiendo de los planes elegidos, siempre que se cumplan los siguientes requisitos: (i) No se haya rechazado la solicitud de inscripción al Usuario por parte de MEDIX, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la compra del producto; (ii) por parte del Beneficiario se hayan pagado los valores del plan, al valor vigente en las listas autorizadas por MEDIX al momento de ser adquirido el siguiente plan o ser presentada la solicitud por el Beneficiario de adición de Usuario, según sea el caso. En caso de que MEDIX rechace la inclusión del Usuario, el Beneficiario será contactado por MEDIX para informarle de tal determinación, información que se podrá dar por cualquier medio, esto es, correo escrito, correo electrónico, vía telefónica, entre otros, lo cual deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud de adición al plan, por parte del Beneficiario.

## II. CLÁUSULAS

**PRIMERA. DESCRIPCIÓN Del SERVICIO:** El SERVICIO DE ASISTENCIAS comprende:

### **Orientación de Medicina General por Video o Telefónica**

El Usuario y/o Beneficiario de MEDIX tendrá el servicio disponible las 24 horas del día los 365 días al año, con el propósito de atender citas virtuales de medicina general por parte de un Médico General sobre su patología a través

de una orientación médica por video o llamada. El Usuario y/o Beneficiario es valorado, diagnosticado y tratado, con las recomendaciones y prescripciones de medicamentos apropiadas, según las necesidades de su sintomatología.

Desde la comodidad de su vivienda el usuario /Beneficiario de MEDIX podrá solicitar una asistencia médica virtual con alguno de nuestros profesionales en la salud; de acuerdo con la disponibilidad del usuario se pacta un horario de encuentro con nuestro doctor. Un link es generado y enviado al usuario con el fin de dar inicio a la asistencia médica virtual.

*Nota: El departamento médico de MEDIX se reserva el derecho de decidir el más adecuado de entre los tratamientos propuestos por el cuerpo médico.*

#### **Médico a domicilio**

En aquellos casos que el Usuario/Beneficiario requiriera asistencia médica domiciliaria, se coordinará el envío de un médico a domicilio para la atención médica oportuna; en dicha asistencia el médico podrá evaluar, diagnosticar y prescribir los medicamentos que considere pertinentes. Es importante tener en cuenta que los gastos incurridos en la compra de medicamentos deberán ser asumidos por el Usuario/Beneficiario; sin embargo, los medicamentos que el Proveedor pueda suministrar en la visita domiciliar para cubrir la urgencia presentada no tendrán cargo adicional.

*Nota: A través de la orientación de medicina general por video o telefónica, el Departamento Médico de MEDIX define la autorización de envío de un médico según la condición médica del Usuario/Beneficiario.*

#### **Orientación Psicológica por Video o Telefónica**

Sala virtual de video o llamada de apoyo psicológico para Beneficiarios que requieren orientación psicológica en momentos de fuerte tensión emocional. En ningún caso podrá sustituir la atención directa del Psicólogo o Psiquiatra de los Beneficiarios, por lo que no debe utilizarse en ningún caso por parte de los mismos para establecer un diagnóstico o auto-med icarse, debiendo consultar con los referidos profesionales en cada caso particular

#### **Orientación Nutricional por Video o Telefónica**

Servicio de orientación nutricional, por medio de video o llamada, para Usuarios que requieren orientación por estar en situación de riesgo nutricional y que pueden precisar guías nutricionales debido a enfermedades que requieren de manejos especiales. La orientación por video o telefónica incluye:

1. Cálculo del peso ideal y del índice de masa corporal
2. Recomendación de suplementos
3. Orientación en caso de desórdenes alimenticios
4. Referencias con Especialistas

#### **Orientación de Embarazo y Maternidad por Video o Telefónica**

La orientación al embarazo o de la paciente gestante está encaminada en brindar un adecuado soporte acerca de las diferentes actividades que la paciente debe realizar durante su embarazo. Adicionalmente, se enfoca en brindarle claridad frente a las preguntas de los procesos que involucran a la mujer en estado de gestación y vigilar la evolución del proceso de la gestación; de modo que sea posible orientar, prevenir y controlar los factores de riesgo que puedan desencadenar complicaciones en el embarazo. Es importante tener en cuenta que este acompañamiento es netamente

orientativo y en ningún caso podrá reemplazar los controles presenciales con el ginecobstetra o médico de cabecera; por lo tanto, el servicio funcionará de manera complementaria y no sustitutiva.

La Orientación a la Maternidad tendrá a disposición del Usuario una sala de video, o línea de atención, que brindará acompañamiento en la etapa de lactancia y los primeros 2 años del bebe. Los Usuarios podrán solicitar información acerca de alimentación o dieta adecuada, actividades de estimulación, prevención de enfermedades y otros problemas comunes que puedan ser atendidos vía telefónica o por video; tanto de la madre como del bebé. Teniendo en cuenta que no es un servicio de resultados, si la inquietud presentada se llegase a considerar de riesgo o mayor complejidad, el Usuario deberá entrar en contacto con su entidad de salud.

#### **Orientación de Pediatría por Video o Telefónica**

El Usuario podrá acceder por medio de sala de video, o la línea de atención al servicio, de orientación de pediatría desde su domicilio. Mediante estos servicios el Usuario del plan podrá recibir orientaciones y recomendaciones entre otros servicios. Es importante resaltar que, la asistencia virtual con pediatría deberá ser recomendada durante la orientación con el Médico General de MEDIX. En caso requerir vacunación de acuerdo al programa de niño sano, la Central podrá orientar a los padres a modo de conexión para coordinar una cita con Médico Pediatra, comprometiéndose el solicitante a cancelar el íntegro costo de la consulta y vacuna aplicada al menor.

#### **Segunda Opinión Medica**

Cuando al Usuario se le diagnosticara una enfermedad de pronóstico fatal, incurable o que compromete gravemente su calidad de vida, o bien cuando el tratamiento propuesto conlleve un elevado riesgo vital, el mismo podrá solicitar a través de la Central de Asistencias de MEDIX una segunda opinión médica para que un profesional médico estudie la información procedente de su historia clínica y emita el informe respectivo, que será enviado al solicitante. La segunda opinión médica se realiza con los siguientes fines:

- Confirmación diagnóstica de enfermedad degenerativa progresiva sin tratamiento curativo del sistema nervioso central, de una enfermedad neoplásica maligna, excepto cánceres de piel que no sean melanoma.
- Confirmación de alternativas terapéuticas en todas las neoplasias malignas, incluyendo cánceres de piel, tanto al inicio, como a la recidiva o en el momento de aparición de metástasis.
- Propuesta terapéutica para enfermedad coronaria avanzada de angioplastia múltiple o simple frente a cirugía cardíaca coronaria convencional.
- Propuesta de cirugía coronaria convencional en situación de riesgo, con o sin circulación extracorpórea, frente a revascularización transmiocárdica con láser, neoangiogénesis o trasplante.
- En cardiopatía congénita con indicación de cierre o ampliación de defecto congénito por técnica de cardiología intervencionista frente a cirugía convencional.
- Confirmación diagnóstica de tumoración cerebral o raquimedular.
- Propuesta de tratamiento quirúrgico en escoliosis de grado mayor idiopática o no idiopática.

- Confirmación de diagnóstico de enfermedad rara. Se entenderá por enfermedad rara: aquella enfermedad con peligro de muerte o invalidez crónica, incluidas las de origen genético, que tiene una prevalencia baja, es decir, menor de cinco casos por cada diez mil habitantes.
- Confirmación de alternativas terapéuticas en todas las neoplasias malignas de piel, tanto al inicio como a la recidiva o en el momento de aparición de la metástasis.
- Confirmación diagnóstica de parálisis cerebrales infantiles.
- Confirmación de alternativas terapéuticas en epilepsia refractaria a tratamiento.
- Confirmación de intervención quirúrgica en los casos de accidentes cerebrovasculares y lesiones tromboembólicas arteriales como alternativa a otro tratamiento.
- Confirmación diagnóstica o de alternativas terapéuticas sobre patologías oftálmicas que provoquen disminución de la agudeza visual óptima igual o inferior a 0,1 bilateral (Escala de Schnellen) o disminución del campo visual bilateral hasta ser igual o inferior a 10º.
- Confirmación de alternativa terapéutica quirúrgica en el aneurisma de aorta.
- Confirmación de alternativas terapéuticas quirúrgicas en cardiopatía isquémica.
- Propuesta de tratamiento quirúrgico en patologías de la columna vertebral con afectación medular y, en su caso, afectación radicular que afecte gravemente la calidad de vida de los pacientes previamente intervenidos por alguno de los siguientes procedimientos:
  - ✓ Reapertura de sitio de laminectomía.
  - ✓ Otra exploración y descompresión del canal espinal.
  - ✓ Excisión o destrucción de lesión de médula espinal/meninges espina.
  - ✓ Excisión o destrucción de disco intervertebral no específica.
  - ✓ Artrodesis vertebral.
  - ✓ Refusión vertebral.
  - ✓ Fusión vertebral circunferencial, acceso con incisión única.
  - ✓ Inserción de dispositivo de fusión vertebral intersomático.
- Propuesta de tratamiento quirúrgico en patologías del aparato locomotor que comprometa gravemente la calidad de vida de los pacientes previamente intervenidos por alguno de los siguientes procedimientos:
  - ✓ Sustitución total de cadera.
  - ✓ Sustitución total de rodilla.
- Confirmación de alternativas terapéuticas en pacientes incluidos en protocolo de trasplantes.

Este Beneficio podrá ser usado una única vez dentro de la vigencia del voucher, sin importar la duración del mismo. Se incluyen los gastos de envío de la historia clínica y el costo cobrado por el(los) profesional(es) médico(s) para estudiar el caso

#### **Orientación Veterinaria por Video o Telefónica**

El Afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota amparada, contando con la atención telefónica directa de un veterinario, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota.

Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota amparada.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

MEDIX no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica, ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

***Nota: El tiempo máximo por llamada será de 15 minutos. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.***

**SEGUNDA. HORARIO DE ASISTENCIAS:** El Beneficiario y/o Usuario podrá solicitar consultas de orientación con Médico General las 24 horas de los 7 días de la semana, y para el caso de pediatría, psicología o nutrición el horario disponible será comprendido entre las 07:00 y 19:00 horas GMT-5 de Lunes a Sábado.

**TERCERA. OBLIGACIONES DE MEDIX EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN Del SERVICIO:** SERVICIO DE ASISTENCIA se brindará a requerimiento del Beneficiario y/o del Usuario y durará desde que el servicio sea requerido hasta que haya sido definida la conducta pertinente y así lo establezca el departamento médico de MEDIX; si el Beneficiario y/o el Usuario no se encuentra en condiciones de permanecer en su domicilio y tuviese que ser trasladado y recibido en un establecimiento médico asistencial para tratamiento posterior o donde en definitiva fuere internado a los mismos fines, cesará a partir de ese momento toda responsabilidad por parte de MEDIX.

El establecimiento médico asistencial de tratamiento posterior o donde en definitiva fuere internado el Beneficiario y/o el Usuario a los mismos fines, será el definido por la entidad de seguridad social correspondiente, a la cual se encuentre afiliado el Beneficiario y/o el Usuario, la cual es la responsable de definir dicho establecimiento de conformidad con las disposiciones legales vigentes. En consecuencia, esta definición no será efectuada ni por MEDIX, ni por el Beneficiario y/o el Usuario o sus acompañantes. En caso de tratarse de una asistencia vital, el Beneficiario y/o el Usuario será trasladado al centro asistencial más cercano al lugar de ocurrencia del evento.

**CUARTA. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:** El SERVICIO DE ASISTENCIA comprende la atención de los requerimientos orientativos por parte del Beneficiario y/o del Usuario del servicio. Sin embargo, las Partes convienen expresamente que se excluye de la cobertura del presente PLAN: A. La petición exclusiva de servicios para elaboración de fórmulas médicas. B. Interpretación exclusiva de exámenes de laboratorio. C. Práctica exclusiva de servicios de enfermería tales como, aplicación de inyecciones y cambio de sondas.

Para los efectos de esta cláusula, se hace constar expresamente que la determinación de la cobertura del servicio será resuelta en todos los casos por quien atienda la solicitud del servicio y esta decisión será comunicada en el acto a quien realice el requerimiento.

**QUINTA. VIGENCIA DEL(LOS) PLAN(S):** La vigencia del PLAN es de un (1) mes, contado desde la fecha de pago del mismo, siendo su renovación automática por periodos iguales.

**SEXTA. TERMINACIÓN DEL PLAN:** Este PLAN termina por las siguientes causales:

6.1. Por incumplimiento del Beneficiario y/o del Usuario/Usuario en el pago de la mensualidad. El incumplimiento en el pago de cualquiera de las mensualidades del PLAN, se entenderá como un incumplimiento del PLAN. Por lo tanto, MEDIX podrá, a su sola discreción, dar por terminado el PLAN de manera inmediata, conforme la mora del pago de la cuota.

6.2. Por permitir el Beneficiario y/o el Usuario la utilización del servicio por un tercero sin derecho al mismo, incluyendo, pero sin limitarse a casos de suplantación, utilización de documento de identificación, entre otros.

6.3. Cuando el Beneficiario y/o el Usuario de información falsa o engañosa a MEDIX o a su personal.

6.4. Por decisión voluntaria del Beneficiario.

**SÉPTIMA. EXCLUSIÓN DE BENEFICIARIO DE LOS PLANES:** Si el Beneficiario y/o el Usuario/Usuario, individual o conjuntamente, produjeran reiterados requerimientos no justificados, hicieren mal uso del servicio, agredieren física o verbalmente a cualquiera de los funcionarios de MEDIX o en general, realizaren cualquier conducta que interfiera con la prestación normal del servicio o causen un perjuicio de cualquier tipo a MEDIX, dará derecho a MEDIX a dar por terminado el PLAN o la desafiliación del Usuario, sin más trámite que la comunicación por escrito, en la cual se indique del motivo de la terminación del PLAN. Se entiende por reiterados requerimientos no justificados todas las solicitudes de servicios no convenidos en el presente PLAN, así como la petición exclusiva de servicios para elaboración de fórmulas médicas, interpretación exclusiva de exámenes de laboratorio, práctica exclusiva de servicios de enfermería tales como, aplicación de inyecciones y cambio de sondas, la solicitud de servicios en forma reiterada sin que existiere una situación de salud que amerite dicha solicitud, entre otros.

*PARÁGRAFO PRIMERO: La terminación del PLAN por cualquiera de las causales aquí indicadas, tendrá efectos a partir del recibo de la comunicación por parte del Beneficiario y/o del Usuario. Para tales efectos, la comunicación se entenderá recibida en la dirección informada por el Beneficiario al momento de adquirir el producto, o en la dirección que posteriormente el Beneficiario hubiese indicado por escrito a MEDIX.*

**OCTAVA. OBLIGACIONES DE MEDIX FRENTE A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Las Partes convienen expresamente que MEDIX adquiere para con el Beneficiario y/o el Usuario, obligaciones de medio y no de resultado por la prestación del servicio. Por ende todas las obligaciones de MEDIX, como son prestarle los servicios de orientación en general y cualquiera otra, que surjan por causa o con ocasión del PLAN, son obligaciones de medio. También es claro para las Partes que MEDIX tampoco adquiere una obligación de resultado frente al Beneficiario y/o el Usuario del servicio por accidentes que puedan ocurrir, ni en forma alguna se rige la responsabilidad de MEDIX, por el régimen de las actividades



peligrosas o regímenes de presunción de culpa en general o de responsabilidad objetiva. En consecuencia, la responsabilidad de MEDIX sólo surgirá cuando se establezca una culpa grave o dolo en el incumplimiento de sus obligaciones.

**NOVENA. CAUSALES DE EXONERACIÓN:** MEDIX no asume ninguna responsabilidad por daños o perjuicios que puedan sobrevenir a el Beneficiario y/o el Usuario en el desarrollo de los servicios, si ellos provienen de caso fortuito o de fuerza mayor, como tampoco si ha actuado con diligencia y cuidado en la prestación del servicio.

**DÉCIMA. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN:** el Beneficiario declara que todos los datos personales y antecedentes clínicos que él y los del Usuario han suministrado a MEDIX, recogidos en este PLAN, son totalmente verídicos. Si se comprobare que alguno no lo es será causal para dar por terminado por justa causa este PLAN por parte de MEDIX.

**DÉCIMA PRIMERA. NOTIFICACIONES POR PARTE DE MEDIX:** Se entiende por válida cualquier notificación que, bien por telegrama, carta, correo electrónico, o cualquiera otro medio idóneo, MEDIX haga a el Beneficiario y/o el Usuario en la dirección indicada por el Beneficiario o en cualquiera otra dirección física o electrónica informada por el Beneficiario y/o el Usuario. Cualquier cambio de dirección debe ser notificado previamente a MEDIX por escrito por parte del Beneficiario y/o el Usuario.

**DÉCIMA SEGUNDA. ÁREA DE COBERTURA:** El servicio de MEDIX (i) Envío de médico a domicilio, según requerimiento y autorización del departamento médico de MEDIX, se prestará únicamente en la residencia habitual del Beneficiario.

**DÉCIMA TERCERA. RENOVACIÓN DEL PLAN:** Como se establece en el presente PLAN, a menos que se notifique por alguna de las partes la intención de dar por terminado el PLAN, este se entiende que será renovado de manera automática por un periodo igual a la inicial.

**DÉCIMA CUARTA. NEGACIÓN DEL SERVICIO:** En caso de negación de servicios al Beneficiario y/o al Usuario, MEDIX procederá de la siguiente manera: se explicará a el Beneficiario y/o al Usuario, en forma completa y respetuosa las razones por las cuales no tiene derecho a acceder al servicio solicitado, incluyendo pero sin limitarse al mal uso del servicio, mora en el pago del servicio, ubicación fuera del área de cobertura, eventos de caso fortuito o fuerza mayor, entre otros. La negación del servicio se hará a través de un profesional de la salud.

**DÉCIMA QUINTA. PRESTACIÓN DEL SERVICIO A TRAVÉS DE TERCEROS:** MEDIX podrá prestar el servicio de médicos a domicilios a través de terceros, sin ser garante de la calidad del servicio.

**DÉCIMA SEXTA. DERECHOS Y DEBERES DEL BENEFICIARIO Y/O USUARIO.** el Beneficiario y/o Usuario tiene derecho a:

- a. A ser orientado e informado de las políticas administrativas de MEDIX para la prestación de sus servicios.
- b. Al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo racial, social, económico, religioso y/o político.
- c. A un trato humanizado, digno, ético y personalizado.
- d. A la confidencialidad de toda información registrada en su historia clínica, diagnóstico y tratamiento, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindible.



- e. A recibir información completa de todo lo relativo al proceso de su enfermedad, incluyendo diagnósticos, alternativas de tratamiento, riesgos y pronóstico; que será facilitada en un lenguaje comprensible. En caso que el Beneficiario Y/O Usuario/Usuario este impedido cognitivamente para recibir dicha información, ésta deberá proporcionarse a los familiares o personas legalmente responsables.
- f. A negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados en el literal **h** de la presente cláusula, renunciando a la atención voluntaria.
- g. A ser informado de todo lo concerniente a su atención, de acuerdo a su estado emocional y nivel de aprendizaje.
- h. A la libre decisión entre las opciones que le presente el médico tratante, siendo preciso su consentimiento expreso previo a cualquier actuación; excepto en los siguientes casos: Cuando el no seguir tratamiento suponga un riesgo para la salud pública. Cuando no esté en capacidad para tomar decisiones, en cuyo caso el derecho corresponderá a sus familiares y/o personas legalmente responsables.
- i. A que se le asigne un médico cuyo nombre deberá conocer y que será su interlocutor válido con el equipo asistencial. En caso de ausencia y/o inconformidad otro médico del equipo asumirá la atención, dentro de los recursos disponibles.
- j. A que en su historia clínica quede consignado todo el proceso de su enfermedad.
- k. A recibir servicios asistenciales con personal en condiciones adecuadas de higiene, seguridad y respeto a su intimidad e integridad.
- l. A que el MEDIX le proporcione: Una orientación virtual correcta con personal calificado. Un aprovechamiento máximo de los medios disponibles.

el Beneficiario y/o Usuario/Usuario tiene el deber de:

- a. Conocer las Condiciones Generales y particulares de MEDIX. Por lo tanto, debe cumplir con lo estipulado dentro del alcance de cada beneficio.
- b. Facilitar el pago y pagar cuando le corresponda los valores a que haya lugar para poder recibir el servicio ofrecido por MEDIX.
- c. Cuidar y hacer uso racional de los recursos y el servicio que le ofrece MEDIX.
- d. Responsabilizarse de los tramites (transcripción de medicamentos, autorización de procedimiento y/o consulta e incapacidades) ante su seguro de salud, posterior a la orientación brindadas por el médico de MEDIX.
- e. Brindar información veraz, clara, y completa al momento de solicitar un servicio. Además de identificarse y demostrar la vigencia de su plan en el caso de que la situación lo amerite.
- f. Tratar con el máximo respeto a todo el personal de MEDIX, así como a los demás pacientes y a los acompañantes.
- g. Conocer los canales de comunicación e información con los que cuenta MEDIX para así resolver las preguntas, sugerencias, reclamaciones y quejas relacionada con la prestación del servicio, conforme lo indicado en el presente PLAN.
- h. Velar por la confidencialidad de su historia clínica.
- i. Comprometerse con el consentimiento informado y firmarlo, o en caso contrario con el desistimiento, siempre y cuando el no seguir tratamiento no suponga un riesgo para su vida.