



CONDICIONES GENERALES

ASISTENCIAS

COBERTURA	TOPE EVENTOS SEMESTRAL	TOPE \$ x EVENTO
Telemedicina general	Ilimitado	Ilimitado

TELEMEDICINA

Grupo MOK pone al alcance del Titular el servicio de un médico, desde las 7:00 a.m - 7:00 p.m de Lunes a Domingo, con el propósito de atender citas virtuales de medicina general a través de una plataforma de telemedicina (consulta virtual-video). El Titular será valorado, diagnosticado y tratado, con las recomendaciones y formulación de medicamentos apropiados, según las necesidades de su sintomatología.

El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda de nuestros profesionales especializados, la consulta virtual será asignada dentro de las 24 horas a partir del momento de la solicitud.

Para la cita virtual el usuario recibirá un enlace (link) a su correo personal o en un mensaje de texto a la línea de teléfono celular que haya suministrado, al cual debe conectarse para dar inicio a la consulta médica por video.

Nota: Es optativo por parte del usuario, si prefiere y cuenta con la tecnología para acceder a nuestros consultorios virtuales, de lo contrario, también podrá recibir la orientación Médica de manera telefónica si así lo desea.

En aquellos casos que correspondiere, conforme al criterio médico del profesional que realiza la Consulta de Telemedicina, al finalizar la atención el paciente recibirá una receta médica simple para adquirir los medicamentos del tratamiento indicado por el médico, ésta será enviada mediante el chat de la videollamada de la teleconsulta, y a su vez, al correo inscrito.

El servicio de Grupo MOK se prestará únicamente en territorio Colombiano para los casos en los que el usuario no cuente con conexión a internet y el servicio sea prestado telefónicamente y se realizará a través de la IPS GRUPO MOK.

Procedimiento de telemedicina con video llamada:

A continuación, encontrará las indicaciones para recibir el servicio de telemedicina a través de videollamada.

Requerimientos:

- Computador o smartphone
- Acceso a una red de internet
- Disponibilidad de tiempo

Nota Importante:

1. En caso de presentar fallas con el direccionamiento automático del link, deberá copiar y pegar el mismo en la barra de búsqueda de su navegador.
2. Si presenta dificultades para completar el procedimiento previamente indicado deberá contactar la central de emergencias para recibir las indicaciones de una persona especializada.

SOLICITUD DE ASISTENCIA

- a) En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Titular debe conocer las líneas de atención al cliente donde deberá llamar para solicitar los servicios de asistencia. Al 601-5801863 desde Bogotá y desde el resto del país: 01-8000-415388, deberán facilitar la información necesaria para la prestación, a continuación, se enlista los datos iniciales:

- 1) Número de identificación y nombre del cliente y/o Titular.
- 2) Número de identificación y nombre del llamante.
- 3) Número telefónico de contacto.
- 4) Asistencia que precisa
- 5) Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.

Grupo MOK confirmará si el Titular de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, Grupo MOK le prestará al Titular (o grupo familiar si es el caso), el servicio solicitado, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones descritas en el presente documento. En caso de que el Titular, no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, GRUPO MOK no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

- b) Pago de excedentes: Para prestar el servicio y cuando llegase a presentar un excedente de monto sobre el servicio, el excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por el Titular y/o Titular con sus propios recursos de acuerdo con las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia antes de la prestación del servicio.
- c) Actualización de información: El Titular es responsable de comunicar a el Grupo MOK la actualización de los datos de contacto y prestación de servicios como: correo electrónico, teléfono contacto, dirección del inmueble registrado, y medio de pago.
- d) Autorización uso de datos: En virtud de la Ley 1581 de 2012, El cliente autoriza a GRUPO MOK para cumplir con fines comerciales, el tratamiento, uso, transmisión y transferencia a terceros de sus datos personales. Los datos serán tratados de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos que puede consultar en www.grupomok.com
- e) Servicio al cliente: Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o para solicitar la cancelación del producto de asistencia directamente, el Titular y/o Titular deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8 AM a 5 PM, al 601-5801863 desde Bogotá, y desde el resto del país: 01-8000-415388