

## **BENEFICIO ADICIONAL DE ASISTENCIAS EN GASTOS MÉDICOS**

Este seguro cuenta con el número de registro **BADI-S0104-0038-2018/ G-01048-001** del RECAS (Registro de Contratos de Adhesión de Seguros a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros de CONDUSEF)

## Contenido

BENEFICIO ADICIONAL DE ASISTENCIAS EN GASTOS MÉDICOS Y VIDA .....	3
1. DEFINICIONES .....	3
2. SERVICIOS DE ASISTENCIA.....	4
2.1 Orientación Médica Telefónica .....	4
2.2 Orientación Psicológica Telefónica.....	5
2.3 Orientación Nutricional Telefónica .....	6
2.4 Servicio de Ambulancia Terrestre.....	6
2.5 Servicio de Consulta con Médico General a Domicilio .....	7
2.6 Referencias de Servicios Médicos (Hospitales, Médicos y Laboratorios) con Concierge Médico.....	7
2.7 Servicios de Laboratorio.....	8
2.8 Asistencia Dental Básica .....	9
2.9 Servicio de Health Coach.....	9
3. DISPOSICIONES GENERALES.....	10
4. EXCLUSIONES .....	11

## BENEFICIO ADICIONAL DE ASISTENCIAS EN GASTOS MÉDICOS

En caso de contratarse y aparecer expresamente en la carátula de la Póliza, el contrato de seguro podrá incluir cualquiera de los servicios de asistencia señalados a continuación, mismos que serán prestados por la Compañía a través de los prestadores de servicios con los cuales la Compañía ha celebrado un contrato.

Los servicios señalados deberán solicitarse de manera oportuna vía telefónica al Prestador de Servicios mientras el seguro se encuentre vigente.

La Compañía será responsable frente a los Usuarios de los servicios de asistencia prestados por el Prestador de Servicios autorizado para brindarlos.

### 1. DEFINICIONES

En adición a las definiciones contenidas en las condiciones generales del seguro al cual se agrega este beneficio, también aplicarán las siguientes:

**Concierge Médico:** la persona física que, vía telefónica, se encargará de coordinar las citas médicas entre los Usuarios y los proveedores de la red que éstos elijan.

**Consulta Dental:** la entrevista entre el Usuario y el odontólogo de la Red Médica Odontológica, a fin de lograr un diagnóstico y en su caso un tratamiento, mismo que será indicado en la historia clínica, para la recuperación o mantenimiento de la salud bucal.

**Enfermedad no Grave:** aquellas Enfermedades o padecimientos del Usuario que: (i) no sean consideradas como emergencias médicas y/o (ii) no pongan en peligro la vida, la integridad física o la viabilidad de alguno de los órganos del Usuario.

**Equipo Médico:** el conjunto de Médicos y/o Médicos Especialistas con los que cuenta el Prestador de Servicios, para brindar el servicio de atención telefónica médica.

**Limpieza Dental:** el procedimiento consiste en quitar el sarro y manchas que están en los dientes o debajo de las encías.

**Llamadas Inbound:** las llamadas telefónicas que el Usuario realiza al número de teléfono otorgado por la Compañía.

**Llamadas Outbound:** las llamadas telefónicas que realiza el Equipo Médico a los Usuarios.

**Médico Especialista:** el Médico certificado en alguna rama de la medicina de conformidad con lo establecido en la Ley General de Salud.

**Médico, Médico General:** la persona legalmente autorizada para ejercer la medicina y que cuenta con cédula profesional emitida por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública.

**Nutriólogo:** el profesional de la salud capacitado para realizar la evaluación y orientación de la alimentación.

**Red Médica Odontológica:** el conjunto de personas físicas que cuentan con cédula profesional emitida por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública para ejercer la profesión de odontología, quienes brindarán el servicio de atención odontológica.

**Representante:** cualquier persona, sea o no familiar del Usuario, que realice cualquier trámite para solicitar la gestión de los Servicios de Asistencia.

**Servicios de Asistencia:** los servicios que el Prestador de Servicios proporcionará, directamente o a través del Equipo Médico y/o de sus proveedores, a los Usuarios en términos de lo establecido en el presente documento.

**Situaciones de Asistencia:** todo acontecimiento ocurrido al Usuario, en los términos y con las limitaciones descritas en el presente documento que dan derecho a la gestión de los Servicios de Asistencia.

**Usuario:** significa la persona física que tiene derecho a recibir los Servicios de Asistencias descritos en el presente documento. Para efectos de este documento, son considerados Usuarios el o los Asegurados de la póliza a la cual se agrega este beneficio.

## **2. SERVICIOS DE ASISTENCIA**

### **2.1 Orientación Médica Telefónica**

Esta asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de la Póliza.

A petición del Usuario, el Prestador de Servicios, a través del Equipo Médico le brindará lo siguiente:

- Asesoría médica telefónica para cualquier enfermedad. En caso de ser necesario, se le proporcionará al Usuario referencias médicas de los Médicos Especialistas que podrán apoyarlo, lo anterior, de acuerdo a la información que el Usuario haya proporcionado.
- Información general sobre el uso de medicamentos, efectos secundarios generados por la ingesta, aplicación o uso de algún medicamento y dosis recomendadas.

- Información general acerca de las medidas que debe tomar sobre Enfermedades no Graves, síntomas y molestias.

Queda entendido por el Usuario, que la prestación del Servicio de Asistencia antes referido, no implica de forma alguna la emisión de un diagnóstico, tratamiento ni receta médica por parte del Equipo Médico del Prestador de Servicios, sino solo una orientación u opinión no vinculatoria, que podrá ser o no tomada o seguida por el Usuario a su entera discreción y bajo su responsabilidad.

Adicionalmente, el Prestador de Servicios no será responsable por omisiones del Usuario o en caso de que éste no siga las indicaciones de manera precisa.

El Servicio de Asistencia aquí descrito será proporcionado por el Prestador de Servicios, las 24 (veinticuatro) horas del día y los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, pudiendo el Usuario realizar llamadas o consultas de forma ilimitada, sin límite de eventos.

## **2.2 Orientación Psicológica Telefónica**

Esta asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de la Póliza.

A petición del Usuario, el Prestador de Servicios, a través de los Médicos Especialistas en psicología que forman parte de su Equipo Médico, le brindará asesorías respecto a cómo afrontar problemas o trastornos generados por ansiedad, estrés o depresión.

En caso de ser necesario lo canalizará para su evaluación y seguimiento presencial a través de consultas, las cuales tendrán un costo preferencial para el Usuario.

La información que el Usuario proporcione al hacer uso de este Servicio de Asistencia, será tratada, en todo momento, de manera confidencial.

Queda entendido por el Usuario que la prestación del Servicio de Asistencia antes referido, no implica de forma alguna la emisión de un diagnóstico médico por parte del Equipo Médico del Prestador de Servicios ni tratamiento médico, ni la prescripción de algún medicamento, sino solo una orientación u opinión no vinculatoria, que podrá ser o no, tomada o seguida por el Usuario a su entera discreción.

Adicionalmente, el Prestador de Servicios no será responsable por omisiones del Usuario o en caso de que éste no siga las indicaciones de manera precisa.

Los horarios en los que el Usuario podrá solicitar el presente Servicio de Asistencia serán de lunes a viernes de 08:00 horas a las 23:00 horas, pudiendo el Usuario realizar llamadas o consultas de forma ilimitada, sin límite de eventos.

### **2.3 Orientación Nutricional Telefónica**

Esta asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de la Póliza.

A petición del Usuario, el Prestador de Servicios, a través de Nutriólogos dentro de su Equipo Médico brindará consejos para las mejores prácticas del consumo de alimentos y la combinación de estos, para mejorar o preservar la salud.

Queda entendido por el Usuario, que la prestación del Servicio de Asistencia antes referido, no implica de forma alguna la emisión de un diagnóstico médico por parte del Equipo Médico del Prestador de Servicios, ni tratamiento médico, ni la prescripción de algún medicamento, sino solo una orientación u opinión no vinculatoria, que podrá ser o no tomada o seguida por el Usuario a su entera discreción.

Adicionalmente, el Prestador de Servicios no será responsable por omisiones del Usuario o en caso de que éste no siga las indicaciones de manera precisa.

Los horarios en los que el Usuario podrá solicitar el presente Servicio de Asistencia serán de lunes a domingo de las 09:00 horas a las 23:00 horas. Sin límite de eventos.

### **2.4 Servicio de Ambulancia Terrestre**

Esta asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de la Póliza.

En caso de Enfermedad o Accidente del Usuario tales que ponga en peligro su vida, un Médico de la red del Prestador de Servicios evaluará y gestionará el traslado del Usuario al centro hospitalario más cercano.

En caso de llegar a gestionarse el envío de la ambulancia terrestre, el Usuario y/o el Representante deberán indicar en la llamada telefónica, la dirección a la que será enviada dicha ambulancia.

El Usuario contará con 1 (un) servicio de ambulancia terrestre sin costo en caso de urgencia médica por cada vigencia de la póliza. La urgencia médica la determina el médico del Prestador de Servicios. En caso de requerir traslados adicionales, el Usuario deberá cubrir los gastos a costo preferencial.

El Servicio de Asistencia aquí descrito podrá ser solicitado por el Usuario, las 24 (veinticuatro) horas del día y los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

## **2.5 Servicio de Consulta con Médico General a Domicilio**

Esta asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de la Póliza.

A solicitud expresa del Usuario y con cargo a éste, el Prestador de Servicios proporcionará los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, a través del envío de un Médico General al domicilio del Usuario. El Usuario deberá indicar en la llamada telefónica la dirección a la que será enviado el Médico General que éste elija dentro del Equipo Médico del Prestador de Servicios.

El Usuario pagará a precio preferencial directamente al Médico General que haya elegido para el servicio por cada visita domiciliaria, lo anterior, deberá realizarlo al momento que finalice la consulta.

El Servicio de Asistencia aquí descrito será proporcionado por el Prestador de Servicios las 24 (veinticuatro) horas del día y los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

El Prestador de Servicios no será responsable por omisiones del Usuario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

## **2.6 Referencias de Servicios Médicos (Hospitales, Médicos y Laboratorios) con ConciERGE Médico**

Esta asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de la Póliza.

A petición del Usuario, el Prestador de Servicios a través del ConciERGE Médico, le proporcionará referencias con base en su red médica y hospitalaria en relación con:

- Médicos Especialistas.
- Hospitales por ubicación geográfica.
- Laboratorios por ubicación geográfica.

Lo anterior, con la finalidad de que el Usuario pueda seleccionar alguno para acudir a consulta o realizarse algún estudio que éste requiera a costo preferencial dependiendo del proveedor.

En el caso de que el Usuario seleccione a algún proveedor de la red para acudir a una consulta o realizarse un estudio, el ConciERGE Médico realizará lo siguiente:

Contactará al proveedor de la red elegido por el Usuario a fin de concertar la cita que el Usuario ha solicitado y le remitirá una carta donde se plasmará la información del Usuario que acudirá a la cita, lo anterior, a fin de que se respete el costo preferencial.

Una vez confirmada la cita, se comunicará con el Usuario para proporcionarle la información de la cita, debiendo indicarle al Usuario que deberá presentar una identificación al momento de la cita para que se pueda aplicar el costo preferencial.

El Servicio de Asistencia antes descrito, tiene como única finalidad el proporcionarle al Usuario las diferentes alternativas que tiene de acuerdo a sus necesidades y ubicación geográfica, por lo que el Prestador de Servicios no será responsable con respecto al servicio recibido por parte de la referencia otorgada.

En relación con el otorgamiento de referencias de la red médica y hospitalaria del Prestador de Servicios, este servicio será proporcionado las 24 (veinticuatro) horas del día y los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, pudiendo el Usuario realizar llamadas o consultas de forma ilimitada. Respecto de las consultas o realización de estudios, quedarán sujetos a los horarios de atención del proveedor seleccionado.

## **2.7 Servicios de Laboratorio**

Esta asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de la Póliza.

A petición expresa del Usuario, el Prestador de Servicios, proporcionará al Usuario referencias con base a su red de laboratorios, con la finalidad de que el Usuario pueda seleccionar alguno para acudir a realizarse algún estudio de laboratorio que éste requiera.

Dependiendo del plan contratado, el Usuario contará con 1 (uno) o 2 (dos) estudios al año, sin costo por cada vigencia de la póliza.

Plan individual: cubre 1 (un) estudio al Usuario.

Plan familiar: cubre 2 (dos) estudios aplicables para cualquiera de los Usuarios.

En relación con el otorgamiento de referencias de la red de laboratorios del Prestador de Servicios, este podrá ser proporcionado las 24 (veinticuatro) horas del día y los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos. Respecto de la realización del estudio de laboratorio requerido, quedará sujeto a los horarios de atención del laboratorio seleccionado.

La entrega del resultado del estudio, será únicamente al Usuario que se realizó el estudio.



## **2.8 Asistencia Dental Básica**

Esta asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de la Póliza.

En la contratación de tratamientos dentales con el Prestador de Servicios, a través de la Red Médica Odontológica y a petición del Usuario, se le brindará lo siguiente:

- 1 (una) consulta dental sin costo por cada vigencia de la póliza.
- 1 (una) limpieza dental sin costo por cada vigencia de la póliza.
- Costos preferenciales en todos los tratamientos odontológicos que requiera el Usuario. Sin límite de eventos.

El Prestador de Servicios no será responsable en caso de que el Usuario realice acciones u omisiones que agraven su estado de salud o si no sigue las instrucciones de manera precisa.

El Servicio de Asistencia aquí descrito, solo será aplicable dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

## **2.9 Servicio de Health Coach**

Esta asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de la Póliza.

En caso de que el usuario solicite la indemnización de alguna cobertura indicada en la póliza, y siempre que la misma sea procedente, el Prestador de Servicios le asignará a un Health Coach a fin de darle asesoramiento referente a sus síntomas y/o seguimiento al tratamiento relacionado con la cobertura respectiva.

El Health Coach brindará el acompañamiento conforme a lo siguiente:

- a. Llamadas Outbound: El Health Coach, se comunicará vía telefónica para acompañar y dar seguimiento al usuario durante su tratamiento y recuperación de su estado de salud, que consistirán en lo siguiente:
  - Contacto Inicial. El Health Coach, realizará una llamada de notificación e invitación al servicio de acompañamiento y le brindará una lista de proveedores, en donde se encuentran los Médicos Especialistas con base en la ubicación geográfica, necesidades y presupuesto del Titular, así como los costos preferenciales en diferentes estudios de laboratorio. Todo lo

anterior con estricto apego a los protocolos médicos establecidos por las guías prácticas del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) u Organización Mundial de la Salud (OMS), por cada uno de los padecimientos médicos que el usuario llegue a presentar.

- Seguimiento: En caso de que el Usuario acepte el uso del Health Coach, se realizarán llamadas por parte de éste al usuario relacionadas al estado y bienestar de su salud, principalmente en temas de nutrición y emocionales, para asesorar al usuario sobre alternativas de direccionamiento a las diferentes especialidades del Equipo Médico, así como los costos preferenciales y estudios a los que es acreedor con los Servicios de Asistencia. Todo lo anterior con estricto apego a los protocolos médicos establecidos por las guías prácticas del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) u Organización Mundial de la Salud (OMS), por cada uno de los padecimientos médicos que el Usuario llegue a presentar.
- b. Llamadas Inbound: el Health Coach le proporcionará un número telefónico al usuario a través del cual podrá realizar llamadas directamente al Health Coach, para que éste le brinde asesoría médica y/o consejos médicos y/o seguimiento a su tratamiento médico, pudiendo comunicarse las 24 (veinticuatro) horas los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.
- El Servicio de Asistencia aquí descrito podrá ser solicitado por el usuario conforme a lo siguiente: (i) las Llamadas Inbound sin límite de eventos; y (ii) las Llamadas Outbound serán 12 (doce) llamadas al año por cada vigencia de la póliza.

El Prestador de Servicios no será responsable por omisiones del usuario o si este no sigue las instrucciones de manera precisa.

### **3. DISPOSICIONES GENERALES**

Para poder obtener cualquiera de los Servicios de Asistencia antes descritos, el Usuario deberá de comunicarse al número telefónico que se asigne por campaña comercial en los anexos correspondientes, y deberá de proporcionar lo siguiente:

- Nombre completo y la acreditación de su calidad de usuario de los Servicios de Asistencia.
- Proporcionar una descripción detallada de los síntomas y/o evento que busque cubrir y el tipo de ayuda que requiere.

En caso de que el Usuario gestione por propia cuenta algún Servicio de Asistencia fuera del Equipo Médico, el Prestador de Servicios no estará obligado a realizar ningún reembolso de cualquier gasto que el Usuario haya erogado, con excepción de que dicha

gestión se haya tenido que realizar porque el Prestador de Servicios no le haya brindado la atención correspondiente.

Respecto del Servicio de Asistencia descrito en el numeral 2.5 que antecede, el Prestador de Servicios se obliga a proporcionarle una lista de Médicos que pueden atender su solicitud médica, dejando a libre elección del Usuario el Médico que acudirá a su domicilio.

#### **4. EXCLUSIONES**

**Los servicios de asistencia anteriormente descritos no serán prestados en, o no amparan cualquiera de las siguientes situaciones:**

- 1. Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia;**
- 2. Cuando el usuario no acredite su calidad de usuario del servicio de asistencia del que se trate;**
- 3. La prestadora de servicios no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causa de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.**
- 4. Situaciones de asistencia que sean consecuencia directa de:**
  - 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; y**
  - b) Cualquier percance intencional, como una extradición, algún conflicto de amnistía internacional y cualquier otro en donde esté involucrado algún organismo internacional de cualquier índole, así como la participación directa del usuario en actos criminales.**

Todas las demás condiciones y cláusulas quedarán de acuerdo a las condiciones generales y endosos que conformen el contrato del seguro.

***“En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 15 de Noviembre de 2018, con el número BADI-S0104-0038-2018/G-01048-001”***

“Para cualquier aclaración o duda no resueltas en relación con su seguro, contacte a la Unidad Especializada de nuestra Compañía la cual se encuentra ubicada en Paseo de las Palmas 425 Piso 5, Colonia Lomas de Chapultepec, con los teléfonos 4123-0400 en la Ciudad de México y Área Metropolitana o al 01800-522-0983 desde el interior de la República con un horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a 18:30 horas, o al correo electrónico [une@cardif.com.mx](mailto:une@cardif.com.mx), o visite [www.bnpparibascardif.com.mx](http://www.bnpparibascardif.com.mx); o bien, contacte a CONDUSEF que está ubicada en Insurgentes Sur 762 Colonia Del Valle Ciudad de México, C.P. 03100 o al teléfono (55) 5340 0999 en la Ciudad de México y del interior de la República al 01 800 999 8080 o correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) o visite la página [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef).”