

SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA GASTOS MÉDICOS Y VIDA

CONDICIONES GENERALES

Este servicio de asistencia cuenta con el número de registro **BADI-S0104-0020-2022/
G-01450-001** del RECAS (Registro de Contratos de Adhesión de Seguros)

Índice

1.	DEFINICIONES	3
2.	SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PARA LA SALUD.....	4
2.1.	ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA.....	4
2.2.	ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA.....	4
2.3.	ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA	4
3.	SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA	5
3.1.	CONSULTA MÉDICA A DOMICILIO	5
3.2.	SERVICIO DENTAL BÁSICO	6
3.3.	VISITA MÉDICA A DOMICILIO SIN COSTO.....	6
3.4.	APOYO EN MEDICAMENTOS	6
3.5.	SERVICIO DE LABORATORIO.....	6
3.6.	PRUEBA DIAGNÓSTICA DE COVID-19 (SARS-CoV-2)	7
3.7.	AMBULANCIA TERRESTRE.....	7
3.8.	SEGUIMIENTO DE CONTROL MÉDICO.....	8
3.9.	TERAPIAS DE REHABILITACIÓN	9
4.	REFERENCIAS MÉDICAS	9
4.1.	REFERENCIA DE SERVICIO DE HOSPITAL, MÉDICO Y LABORATORIO CON CONCIERGE MÉDICO	9
5.	SERVICIO DE ASISTENCIA FUNERARIA.....	10
5.1.	ASISTENCIA FUNERARIA.....	10
6.	DISPOSICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.....	10
7.	EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.....	11

SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA GASTOS MÉDICOS Y VIDA

En caso de contratarse y aparecer expresamente en la Carátula de 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 de Asistencia señalados deberán solicitarse de manera oportuna vía telefónica al Prestador de Servicios mientras el seguro se encuentre en vigor.

La Compañía será responsable frente a los Usuarios de los Servicios de Asistencia que serán proporcionados por un tercero, en adelante Prestador de Servicios, y aplican únicamente en territorio nacional.

Para recibir estos servicios, el Usuario deberá comunicarse al número telefónico que determine la Compañía y 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.

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:** Persona física que, vía telefónica, se encargará de coordinar las citas médicas entre los Usuarios y el Prestador de Servicios.
- **Equipo Médico:** Conjunto de Médicos y/o Médicos especialistas con los que cuenta el Prestador de Servicios, para brindar el servicio de atención telefónica médica.
- **Llamadas Outbound:** Llamadas telefónicas que realiza el Equipo Médico a los Usuarios.
- **Médico:** Persona legalmente autorizada para ejercer la medicina y que cuenta con título y cédula profesional emitida por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública.
- **Red Médica Odontológica:** 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:** Persona, sea o no familiar del Usuario, que, en su caso, realice cualquier trámite para solicitar la gestión de los Servicios de Asistencia.
- **Servicios de Asistencia:** Servicios proporcionados por el Prestador de Servicios, directamente o a través del Equipo Médico y/o de sus proveedores, a los Usuarios, en términos de lo establecido en el presente documento.
- **Usuario:** Persona física que tiene derecho a recibir los Servicios de Asistencias descritos en el presente documento. Para fines de claridad, los Usuarios serán los indicados en la Carátula de Póliza.

2. SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PARA LA SALUD

2.1. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Este Servicio de Asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de Póliza.

A petición del Usuario, el Prestador de Servicios, a través del Equipo Médico le brindará los servicios siguientes:

1. 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.
2. Información general sobre el uso de medicamentos, efectos secundarios generados por la ingesta, aplicación o uso de algún medicamento y dosis recomendadas.
3. Información general acerca de las medidas que debe tomar sobre enfermedades no graves, entendiéndose como éstas aquellas que (i) no son 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 Usuarios, 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.

Los horarios en los que el Usuario podrá solicitar el presente Servicio de Asistencia serán de lunes a viernes de 08:00 a 21:00 horas, pudiendo el Usuario realizar llamadas o consultas de forma ilimitada, sin límite de eventos.

2.2. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

Este Servicio de Asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de Póliza.

A petición del Usuario, el Prestador de Servicios, a

Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.
Avenida Ejército Nacional 453, piso 10, Colonia Granada,
Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11520, Ciudad de México

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 a 21:00 horas, pudiendo el Usuario realizar llamadas o consultas de forma ilimitada, sin límite de eventos.

2.3. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

Este Servicio de Asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de 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 viernes de 08:00 a 21:00 horas, pudiendo el Usuario realizar llamadas o consultas de forma ilimitada, sin límite de eventos.

3. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA

3.1. CONSULTA MÉDICA A DOMICILIO

Este Servicio de Asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de Póliza.

A petición 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 directamente al Médico general que haya elegido para el servicio por cada visita domiciliaria, lo anterior, deberá realizarlo al momento que finalice la consulta.

Los horarios en los que el Usuario podrá solicitar el presente Servicio de Asistencia serán de lunes a viernes de 08:00 a 21:00 horas, pudiendo el Usuario realizar llamadas o consultas de forma ilimitada, sin límite de eventos en las zonas siguientes:

Estado	Municipio / Alcaldía
Aguascalientes	Aguascalientes
Baja California	Ensenada, Tijuana
Baja California Sur	Cabo San Lucas, La Paz, San José del Cabo
Campeche	Campeche, Ciudad del Carmen
Chihuahua	Chihuahua, Ciudad Juárez
Ciudad de México	En sus 16 alcaldías
Coahuila	Saltillo, Torreón
Colima	Colima
Durango	Gómez Palacio
Guanajuato	Celaya, Guanajuato, Irapuato, León, San Francisco del Rincón, San Miguel de Allende
Guerrero	Iguala, Taxco, Zihuatanejo, Ciudad Altamirano, Acapulco, Chilpancingo, Ixtapa Zihuatanejo
Hidalgo	Pachuca, Tulancingo, Tula
Jalisco	Guadalajara, Zapopán

Estado de México	Atizapán, Avándaro, Calimaya, Chalco, Chimalhuacán, Coacalco Cuautitlán, Cuautitlán Izcalli, Ecatepec, Huixquilucan, Ixtapaluca, Lerma, Los Reyes, Metepec, Mexicaltzingo, Naucalpan, Nezahualcóyotl, San Mateo Atenco, San Miguel, Totocuitlapilco, San Pedro Totoltepec, Santa María Rayón, Santiago Tianguistengo, Tenango del Valle, Teoloyucan, Tepotzotlán, Texcoco, Tlalnepantla, Toluca, Tultepec, Tultitlán, Valle de Bravo, Villa Nicolás Romero, Xonacatlán, Zinacantepec
Michoacán	Lázaro Cárdenas Morelia
Morelos	Cuautla, Cuernavaca, Jiutepec, Temixco
Nayarit	Tepic
Nuevo León	Apodaca, Cadereyta Jiménez, Escobedo, Guadalupe, Monterrey, San Nicolás de los Garza, San Pedro Garza García, Santa Catarina
Oaxaca	Oaxaca
Puebla	Puebla
Querétaro	Corregidora, El marqués, Humilpan, Jurica, Juriquilla, Querétaro, San Juan del Río
Quinta Roo	Benito Juárez, Leona Vicario, Puerto Morelos, Ruta de los Cenotes, Solidaridad
San Luis Potosí	San Luis Potosí
Sinaloa	Ahome (los mochos), Culiacán, Mazatlán
Sonora	Hermosillo, Nogales
Tabasco	Cárdenas, Comalcalco, Paraíso, Villahermosa
Tamaulipas	Altamira, Madero, Tampico
Tlaxcala	Apizaco, Tlaxcala
Veracruz	Córdoba, Orizaba, Poza Rica, Tuxpan, Veracruz, Xalapa
Yucatán	Mérida, Progreso

La zona de cobertura podrá ampliarse previo acuerdo

entre el Asegurado y la Compañía, constando dicho cambio a través de endoso.

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

3.2. SERVICIO DENTAL BÁSICO

Este Servicio de Asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de Póliza.

A petición del Usuario, el Prestador de Servicios, a través de la Red Médica Odontológica le brindará los servicios siguientes:

- 1 (una) consulta dental sin costo por cada vigencia de la Póliza, la cual consiste en 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.
- 1 (una) limpieza dental sin costo, la cual consiste en quitar el sarro y manchas que están en los dientes o debajo de las encías, por cada vigencia de la Póliza.
- Costo preferencial 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.

Los horarios en los que el Usuario podrá solicitar el presente Servicio de Asistencia serán de lunes a viernes de 08:00 a 21:00 horas, el número de eventos amparados se establecerá en la Carátula de Póliza.

3.3. VISITA MÉDICA A DOMICILIO SIN COSTO

Este Servicio de Asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la carátula de la póliza.

A petición del Usuario, 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 sin costo. Lo anterior será brindado de acuerdo al plan contratado y al número de eventos amparados conforme a lo

establecido en la Carátula de Póliza.

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.

Si el Usuario requiere consultas adicionales a las contratadas, el costo de dichas consultas estará a cargo del Usuario o familiar según corresponda.

Los horarios en los que el Usuario podrá solicitar el presente Servicio de Asistencia serán de lunes a viernes de 08:00 a 21:00 horas.

3.4. APOYO EN MEDICAMENTOS

Este Servicio de Asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de Póliza.

Una vez utilizado el Servicio de Asistencia denominado Visita Médica a Domicilio, si el Médico prescribe medicamentos genéricos al Usuario para su recuperación, a petición de éste, el Prestador de Servicios proporcionará parte o la totalidad de los medicamentos recetados hasta por un monto de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.); en caso de que el costo sea mayor, el Usuario pagará la diferencia directamente al proveedor de medicamentos a través de sus diferentes medios de cobro que éste disponga. Lo anterior será brindado de acuerdo al plan contratado y al número de eventos amparados conforme a lo establecido en la Carátula de Póliza.

Para recibir el apoyo de medicamentos, el Usuario deberá:

1. Con receta en mano llamar al *call center* médico del Prestador de Servicios para solicitar que se surtan los medicamentos al número 800 801 2402, así mismo deberá enviar vía correo electrónico a middleoffice@cardif.com.mx copia de la receta médica.
2. Una vez recibida la información, el proveedor de medicamentos, contratado por el Prestador de Servicios, enviará los medicamentos solicitados al domicilio señalado por el Usuario.

Los horarios en los que el Usuario podrá solicitar el presente Servicio de Asistencia serán de lunes a viernes de 08:00 a 21:00 horas.

3.5. SERVICIO DE LABORATORIO

Este Servicio de Asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de Póliza.

A petición del Usuario, el Prestador de Servicios, proporcionará al Usuario referencias con base en su red de laboratorios, con la finalidad de que el Usuario pueda seleccionar el laboratorio de su preferencia para acudir a realizarse algún estudio de laboratorio que éste requiera. Lo anterior será brindado de acuerdo al plan contratado y al número de eventos amparados conforme a lo establecido en la Carátula de Póliza.

El presente Servicio de Asistencia podrá ser brindado únicamente en las zonas siguientes:

Aguascalientes	Colima	Ciudad de México
Coahuila	Guanajuato	Hidalgo
Jalisco	Estado de México	Michoacán
Morelos	Nayarit	Nuevo León
Puebla	Querétaro	San Luis Potosí
Veracruz	Zacatecas	

La zona de cobertura podrá ampliarse previo acuerdo entre el Asegurado y la Compañía, constando dicho cambio a través de endoso.

En relación con el otorgamiento de referencias de la red de laboratorios del Prestador de Servicios, este podrá ser proporcionado en el siguiente horario de atención de lunes a viernes de 08:00 a 21:00 horas.

Respecto de la realización del estudio de laboratorio requerido, quedará sujeto a los horarios de atención del laboratorio asignado al Usuario.

La entrega del resultado del estudio, será a través del correo electrónico o de forma física al Usuario que se realizó el estudio.

3.6. PRUEBA DIAGNÓSTICA DE COVID-19 (SARS-CoV-2)

Este Servicio de Asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de Póliza.

A petición del Usuario, el Prestador de Servicios, a través de la red de laboratorios, proporcionará sin costo al Usuario una prueba de diagnóstico de COVID-19 (SARS-CoV-2) Antígeno o PCR de acuerdo al plan contratado y al número de eventos amparados conforme a lo establecido en la

3.7. AMBULANCIA TERRESTRE

Este Servicio de Asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de Póliza.

Si el Usuario sufre una enfermedad o accidente que le provoque lesiones o traumatismos 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 que éste elija y/o su Representante dentro del territorio nacional.

No obstante, si el Médico determina que no es necesario el traslado del Usuario en ambulancia, a solicitud del Usuario y/o Representante, se gestionará el envío de una ambulancia terrestre, con costo preferencial si así lo solicita.

En aquellos casos que no se presente ni enfermedad ni accidente, a solicitud expresa del Usuario y con cargo al mismo, se gestionará el envío de ambulancia terrestre, con un costo preferencial, sin límite de eventos.

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, quedando limitado en las zonas siguientes:

Estado	Municipio / Alcaldía
Aguascalientes	Aguascalientes
Baja California	Ensenada, Tijuana
Baja California Sur	Cabo San Lucas, La Paz, San José del Cabo
Campeche	Campeche, Ciudad del Carmen
Chihuahua	Chihuahua, Ciudad Juárez
Ciudad de México	En sus 16 alcaldías
Coahuila	Saltillo, Torreón
Colima	Colima
Durango	Gómez Palacio
Guanajuato	Celaya, Guanajuato, Irapuato, León, San Francisco del Rincón, San Miguel de Allende
Guerrero	Iguala, Taxco, Zihuatanejo, Ciudad Altamirano, Acapulco, Chilpancingo, Ixtapa Zihuatanejo

Hidalgo	Pachuca, Tulancingo, Tula
Jalisco	Guadalajara, Zapopán
Estado de México	Atizapán, Avándaro, Calimaya, Chalco, Chimalhuacán, Coacalco Cuautitlán, Cuautitlán Izcalli, Ecatepec, Huixquilucan, Ixtapaluca, Lerma, Los Reyes, Metepec, Mexicaltzingo, Naucalpan, Nezahualcóyotl, San Mateo Atenco, San Miguel, Totocuitlapilco, San Pedro Totoltepec, Santa María Rayón, Santiago Tianguistengo, Tenango del Valle, Teoloyucan, Tepotzotlán, Texcoco, Tlalnepantla, Toluca, Tultepec, Tultitlán, Valle de Bravo, Villa Nicolás Romero, Xonacatlán, Zinacantepec
Michoacán	Lázaro Cárdenas Morelia
Morelos	Cuatla, Cuernavaca, Jiutepec, Temixco
Nayarit	Tepic
Nuevo León	Apodaca, Cadereyta Jiménez, Escobedo, Guadalupe, Monterrey, San Nicolás de los Garza, San Pedro Garza García, Santa Catarina
Oaxaca	Oaxaca
Puebla	Puebla
Querétaro	Corregidora, El marques, Humilpan, Jurica, Juriquilla, Querétaro, San Juan del Río
Quinta Roo	Benito Juárez, Leona Vicario, Puerto Morelos, Ruta de los Cenotes, Solidaridad
San Luis Potosí	San Luis Potosí
Sinaloa	Ahome (los mochos), Culiacán, Mazatlán
Sonora	Hermosillo, Nogales
Tabasco	Cárdenas. Comalcalco, Paraíso, Villahermosa
Tamaulipas	Altamira, Madero, Tampico
Tlaxcala	Apizaco, Tlaxcala
Veracruz	Córdoba, Orizaba, Poza Rica, Tuxpan, Veracruz, Xalapa
Yucatán	Mérida, Progreso

La zona de cobertura podrá ampliarse previo acuerdo entre el Asegurado y la Compañía, constando dicho cambio a través de endoso.

3.8. SEGUIMIENTO DE CONTROL MÉDICO

Este Servicio de Asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de Póliza.

En caso de que el Usuario solicite la indemnización de alguna cobertura indicada en la carátula de póliza, y

siempre que la misma sea procedente, el Prestador de Servicios le asignará un Médico denominado *health coach* a fin de darle asesoramiento referente a sus síntomas y/o seguimiento al tratamiento relacionado con la cobertura respectiva.

El *health coach* se comunicará vía telefónica a través de Llamadas Outbound, las cuales realiza el Equipo Médico al Usuario, para acompañar y dar seguimiento durante su tratamiento y recuperación de su estado de salud, conforme a 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 Usuario, así como los costos preferentes 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 lo 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.

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

De acuerdo a lo anterior, el Prestador de Servicios se obliga a realizar las Llamadas Outbound conforme a lo siguiente:

Cobertura	Mínimo número de llamadas
Fractura	3
Hospitalización	3

Cirugía	3
Cáncer	12
Enfermedad cerebrovascular	12
Esclerosis múltiple	12
Infarto	12

Los horarios en los que el Usuario podrá solicitar el presente Servicio de Asistencia serán de lunes a viernes de 08:00 a 21:00 horas.

3.9. TERAPIAS DE REHABILITACIÓN

Este Servicio de Asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de Póliza.

Derivada de la prescripción médica por escrito de un Médico ortopedista de la red del Prestador de Servicios y a petición del Usuario, el Prestador de Servicios proporcionará el servicio de terapia de rehabilitación sin costo. Mediante el cual, el Usuario podrá elegir a un fisioterapeuta, de su preferencia dentro de la lista del Equipo Médico del Prestador de

Servicios. Lo anterior será brindado de acuerdo al plan contratado y al número de terapias establecidas en la Carátula de Póliza.

Para la prestación del presente Servicio de Asistencia, el Usuario deberá enviar al correo electrónico middleoffice@cardif.com.mx, la receta o documento emitido por el Médico tratante, que prescriba el tipo y frecuencia de terapias que requiere el Usuario para su recuperación.

Si derivado del presente Servicio de Asistencias, el Usuario requiere terapias adicionales a las contratadas, el costo de dichas terapias estará a cargo del Usuario o de su familiar.

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

4. REFERENCIAS MÉDICAS

4.1. REFERENCIA DE SERVICIO DE HOSPITAL, MÉDICO Y LABORATORIO CON CONCIERGE MÉDICO

Este Servicio de Asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de 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:

1. 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.

2. 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 preferencia.

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.

Los horarios en los que el Usuario podrá solicitar el presente Servicio de Asistencia serán de lunes a viernes de 08:00 a 21:00 horas, pudiendo el Usuario realizar llamadas o consultas de forma ilimitada, sin límite de eventos. Respecto de las consultas o realización de estudios, quedarán sujetos a los horarios de atención del proveedor seleccionado.

5. SERVICIO DE ASISTENCIA FUNERARIA

5.1. ASISTENCIA FUNERARIA

Este Servicio de Asistencia opera cuando se contrate expresamente y se especifique en la Carátula de Póliza.

En caso de muerte del Usuario, el Prestador de Servicios otorgará, sin costo, al familiar del Usuario y/o Representante que solicite este Servicio de Asistencia: (i) atención y asesoría personalizada las 24 (veinticuatro) horas y (ii) gestoría y representación ante dependencias gubernamentales.

Adicionalmente a solicitud expresa del familiar del Usuario y/o del Representante se otorgará, sin costo, lo siguiente:

1. Traslado del cuerpo del Usuario fallecido, dentro de la misma localidad. Del lugar del fallecimiento hacia la agencia de inhumaciones que indique el familiar del Usuario y/o el Representante.
2. Arreglo estético del cuerpo del Usuario fallecido, el cual incluye maquillaje y vestimenta.
3. Capilla de velación con capacidad para 20 personas o equipo de velación a domicilio.
4. Ataúd básico metálico para el traslado en caso de inhumación o urna básica en caso de cremación.
5. Traslado del cuerpo del Usuario fallecido en carroza de la agencia de inhumaciones al panteón en donde se cuente con algún título de fosa a perpetuidad o su equivalente, o al crematorio que indiquen (dentro de la misma localidad).

En caso de fallecimiento a causa de enfermedad, el Usuario reconoce y acepta que el Servicio de Asistencia aquí descrito no podrá ser solicitada durante los primeros 90 (noventa) días naturales de iniciada la vigencia del seguro.

El Usuario contará con 1 (un) servicio de asistencia funeraria al año sin costo, por cada vigencia de la Póliza, dicho servicio es por Familia.

Transcurrido el plazo antes indicado, el Servicio de Asistencia Funeraria podrá ser solicitado por el

familiar del Usuario o el Representante, 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 Servicio de Asistencia antes descrito no incluye:

- **Arreglos florales.**
- **Honorarios del panteón.**
- **Servicio de cafetería.**
- **Nicho o Fosa.**
- **Transporte para acompañantes.**

Exclusiones para el Servicio de Asistencia Funeraria:

- **Suicidio.**
- **Traslados Foráneos.**
- **Catástrofes Naturales, donde no se pueda acceder al lugar del deceso.**
- **Exhumación de restos.**
- **Servicios en el extranjero ni repatriación del cuerpo.**
- **Muerte o autolesiones derivadas de la participación directa del Usuario en actos criminales.**
- **La participación del Usuario en riñas o combates, salvo en caso de defensa propia.**
- **Enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de Medicamentos sin prescripción médica.**
- **Si por cualquier circunstancia el Usuario se encontrara en calidad de detenido por cualquier autoridad.**

6. DISPOSICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

1. 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.
2. Respecto del Servicio de Asistencia "Consulta Médica a Domicilio", 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 acudiré a

su domicilio.

7. EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

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. El Prestador 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 06 de julio de 2022, con el número BADI-S0104-0020-2022/ G-01450-001”