



## **Términos y condiciones de las asistencias para el seguro de Gastos Médicos Mayores con membresía de Médica Móvil**

Contenido:

- I.** Definiciones
- II.** Descripción de los servicios
  - > Asistencia para mascotas
  - > Asistencia familiar
  - > Asistencia bienestar y salud
  - > Red de descuentos médicos

La Compañía ofrecerá, a través del prestador de servicios IGS Integral Group Solution, con el que ha celebrado previamente un contrato para tales efectos, los servicios de asistencia descritos en este documento y que el asegurado podrá hacer uso de los servicios que a continuación se señalan.

# I. Glosario de términos de la asistencia

## Definiciones

**Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

**Beneficiarios:** el titular de la póliza.

**Coordinación:** actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de agrupar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de asistencias.

**Evento:** cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitados.

**Fecha de inicio vigencia:** fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS, estarán a disposición del afiliado.

**IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A DE C.V.

**Periodo de vigencia:** El afiliado tiene derecho a los servicios de asistencia hasta que termine su membresía.

**País de residencia:** para la prestación del servicio el usuario debe encontrarse dentro de territorio mexicano.

**Proveedor:** empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

**Referencia:** información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud.

**Servicios:** para la prestación del servicio, el afiliado deberá proporcionar el número de tarjeta, número de póliza, número de folio, o cualquier identificador que lo reconozca como un afiliado vigente del programa de asistencia.

**Situación de asistencia:** cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente anexo, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

## II. Descripción de los servicios

### Asistencia para mascotas

**Asistencia veterinaria telefónica:** IGS brindará al afiliado orientación médica veterinaria telefónica para la mascota las 24 horas los 365 días del año. En la línea de asistencia un médico veterinario le atenderá, orientará en los procedimientos a seguir según la sintomatología manifestada y orientará en las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota.

#### Exclusiones:

- El médico telefónico no modificará tratamientos médicos de uso crónico y/o especializado.
- No se recetará medicamentos de uso controlado.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por el servicio prestado telefónicamente, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

**Primera consulta médica veterinaria:** En caso de que el afiliado lo requiera, IGS prestará la asistencia primera consulta médica veterinaria con el fin de hacer una evaluación rutinaria a la mascota, IGS prestará el servicio en la red asignada por los especialistas.

#### Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, mascotas que requieran asistencia médica especializada.
- Queda excluido de la presente cobertura, la prestación de servicios veterinarios que requieran procedimientos médicos.
- Queda excluido de la presente cobertura emergencia de cualquier tipo.
- Se prestará el servicio a mascotas desde los dos meses hasta los 5 años.
- Se cubre únicamente el costo de la consulta, más no la aplicación de fármacos y biológicos.

**Desparasitación o vacuna a la mascota:** IGS prestará y costeará hasta el monto de cobertura el servicio de asistencia de desparasitación o vacunación (rabia) a la mascota vinculada, en la red asignada por el coordinador autorizado del call center. Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año y menores de nueve años y que cuenten con un carnet de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de IGS asistencia.

#### Exclusiones:

- No se prestará el servicio de vacunación o desparasitación para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.

**Servicio de guardería:** si el propietario de la mascota lo requiere, IGS brindará el servicio de guardería por hospitalización del afiliado, para mascotas hasta por 3 noches continuas o lo que pueda cubrir el monto máximo de la cobertura en un centro autorizado por IGS. El propietario de la mascota debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales.

El propietario de la mascota deberá entregar fotocopia de las vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del animal. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación.

**Exclusiones:**

- No se prestará el servicio para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
- No se prestará el servicio a mascotas que hayan sido operadas recientemente.
- El proveedor se reserva el derecho de admisión de acuerdo al temperamento de la mascota.

**Ayuda en caso de extravío de la mascota:** IGS brindará al afiliado la ayuda necesaria para la ubicación de la mascota registrada, mediante la elaboración, colocación y distribución de carteles a no más de 2 kilómetros de la zona donde se perdió la dicha mascota.

- Se debe notificar inmediatamente se haya perdido la mascota.
- La colocación de carteles se realizará 24 horas después de la notificación.
- Se hará el seguimiento a los carteles por 7 días continuos.

**Exclusiones:**

- La asistencia está sujeta a la accesibilidad de la zona donde se haya perdido la mascota.

**Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave:** se cubre el costo del servicio de eutanasia de la mascota, por accidente o enfermedad grave comprobada. IGS realizará el pago a través de un tercero, que para efectos de esta asistencia en adelante se llamará simplemente el tercero, el cual asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del tercero.

**Exclusiones:**

- Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual y solo serán prestados a través de la red de proveedores de IGS. En caso contrario no habrá obligación para IGS por los servicios tomados directamente por el afiliado.
- Esta cobertura no opera por reembolso, a menos que el personal especializado de la cabina de IGS autorice previamente dicho evento a causa de insuficiencia de red.
- La asistencia se prestará únicamente bajo un **resumen** clínico del médico veterinario tratante.

**Servicio de cremación por enfermedad o accidente grave:** Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad súbita, IGS prestará servicio de cremación. Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el afiliado ha solicitado y obtenido el visto bueno de la asistencia a través de la central telefónica autorizada por IGS. Este servicio estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

**Exclusiones:**

- La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de doce (12) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de espera de la asistencia (72 horas)

## Asistencia familiar

**Tutor académico telefónico:** IGS pone a disposición de los hijos menores de 12 años del afiliado, expertos profesores en educación preescolar y básica primaria, las 24 horas del día, los 365 días del año para consultar telefónicamente dudas sobre tareas o trabajos de investigación.

**Referencia telefónica en ubicación y horarios de bibliotecas nacionales:** IGS informará al afiliado cuando éste así lo requiera, información de las principales bibliotecas nacionales del país, a través de nuestros asesores especializados de call center, informando sus horarios y ubicaciones.

**Referencia telefónica de información diversa, como:** IGS informará al afiliado cuando este así lo requiera, información sobre **librerías, uniformes, artículos escolares, etc.**

A través de nuestros asesores especializados de call center, informando sus horarios y ubicaciones. También sobre **Lonchera balanceada, información nutricional para la buena alimentación del alumno** cuando el afiliado requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica, esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas sobre lonchera balanceada, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos, intolerantes a la lactosa, etc. Es una obligación de medio y no de resultado.

### Exclusiones:

- La asistencia en el desarrollo de tareas y/o trabajos.
- La asistencia en respuesta a consultas superiores a 30 minutos educativas.

**Asistencia en dispositivos digitales:** Si el afiliado lo requiere, IGS pondrá a disposición un coordinador especialista telefónico en el área, para que le asista en la instalación, descarga, actualización, soporte y manejo de sus dispositivos móviles como: celular, Tablet, I pad, Laptop y otros dispositivos móviles.

### Exclusiones:

- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

**Asistencia funeraria:** en caso de Muerte del titular IGS colocará a cargo a su equipo especializado para suministrar:

- Recolección y traslado de cuerpo a la sala de velación.
- Arreglo estético del cuerpo.
- Ataúd básico.
- Sala de velación por 24 horas.
- Trámites legales necesarios para el traslado, inhumación o cremación de cuerpo.
- Asesoría legal funeraria.
- Cremación (incluye urna para cenizas) o inhumación.
- Carroza fúnebre al cementerio.

Este servicio cubre un evento por año para fallecimiento del afiliado titular, con un máximo de \$15,000.00 (Quince mil pesos 00/100 M. N.). Para este servicio es necesario comunicarse y coordinarse vía telefónica.

**Exclusiones:**

- Movimientos sísmicos, inundaciones, erupciones volcánicas u otros fenómenos de la naturaleza, siempre que ellos hayan dado lugar a la declaración de zona de catástrofe por la autoridad competente.
- Epidemias que hayan sido declaradas como tales por resolución de la autoridad sanitaria competente.
- Accidentes producto de actos calificados como delito provocado por el afiliado titular.
- Suicidio, intento de suicidio, intoxicaciones o heridas causadas a sí mismo, ya sea estando en su pleno juicio o enajenado mentalmente.
- La práctica o el desempeño de cualquier deporte que objetivamente constituya una flagrante agravación del riesgo, entendiéndose por agravación del riesgo cualquier conducta, deporte o actividad que pongan en peligro al afiliado titular, salvo que sea previamente aceptada por GNP.
- Que al momento del fallecimiento el afiliado titular se encontrara en estado de ebriedad, o bajo los efectos de cualquier narcótico, a menos que hubiese sido administrado por prescripción médica. Estos estados deberán ser calificados por la autoridad competente.
- Enfermedades terminales, preexistentes que hayan sido conocidas o diagnosticadas con anterioridad a la fecha de inicio de la cobertura, o a la fecha de incorporación del afiliado titular a la asistencia, según corresponda.
- No aplica por reembolso, la cobertura opera en pago directo a la funeraria.

**Asistencia legal *in situ*:** si se presenta el robo de auto y/o robo en el domicilio del afiliado, a solicitud de este, IGS brindará asistencia legal presencial para gestionar todos los trámites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, organismos de investigación judicial y cualquier otra que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo.

**Exclusiones:**

- Solo aplicará para el auto y/o domicilio registrado asegurado por el afiliado.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.
- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado.

**Asistencia sucesoral y de pensiones:** Si el afiliado requiere una asesoría se le brindará vía telefónica lo necesario para la transmisión de títulos de patrimonios, redacción de testamento, lectura de testamento o solicitud de pensión por viudez, orfandad y/o ascendientes, etc. La llamada tendrá una duración de máximo 30 minutos.

**Exclusiones:**

- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.
- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado.

**Asistencia tanatología:** Si afiliado lo requiere, IGS pondrá a su disposición la asistencia tanatológica telefónica las 24 horas los 365 días del año, para que el especialista lo acompañe en su proceso de duelo, orientándolo en la superación de su pérdida. La llamada tiene una duración máxima de 30 minutos.

**Exclusiones:**

- Queda excluida la orientación telefónica en situaciones críticas de conducta y estados anímicos que a través de terapia telefónica requieren de una referencia a la red de psicólogos y tanatólogos de IGS.

**Asistencia bienestar y salud**

**Nutricionista telefónico:** Cuando el afiliado requiera, IGS prestará el servicio de asistencia Nutricional telefónica, esta asistencia se brindará por parte de Especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) Índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de Dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos, veganos, intolerantes a la lactosa, etc.

**Exclusiones:**

- No se recetará medicamento controlado.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión telefónica, asignado en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

**Asistencia psicológica telefónica:** Si el afiliado lo requiere, IGS brindará la asistencia psicológica telefónica con asesoría especializada en padecimiento comunes, tales como: ansiedad, depresión, problemas interpersonales, etc.

**Exclusiones:**

- No se recetará medicamento controlado.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión telefónica, asignado en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

**Orientación telefónica pediatra por emergencia:** IGS brindará a solicitud del afiliado (padre, madre, tutor o responsable mayor de 18 años) la orientación médica pediátrica para menores de hasta 12 años en situaciones de emergencia médica, donde un médico orientará el procedimiento a seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico - paciente de manera presencial.

**Exclusiones:**

- El médico no modificará tratamientos médicos de uso crónico y/o especializado.
- No se recetarán medicamentos de uso controlado
- IGS solo asumirá responsabilidad por la gestión telefónica, asignado a los límites descritos.
- No se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

**Recordatorio telefónico de ingesta de medicamentos:** IGS brindará a solicitud del afiliado el recordatorio de ingesta de medicamentos de acuerdo a sus necesidades médicas. El afiliado deberá proporcionar el nombre del medicamento y dosis de ingesta. IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

**Exclusiones:**

- El afiliado deberá comunicarse con un mínimo de 24 horas antes para agendar el recordatorio.
- IGS no participa en la compra de ningún tipo de medicamento.
- IGS sólo asumirá la responsabilidad por la gestión telefónica, asignado a los límites descritos. No se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

**Recordatorio de citas médicas:** IGS brindará a solicitud del afiliado el recordatorio de citas médicas con especialistas o de control. IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

**Exclusiones:**

- El afiliado deberá comunicarse con un mínimo de 72 horas antes para agendar el recordatorio.
- IGS no se hará responsable por citas canceladas o falta del médico sin previo aviso.
- IGS no participa en la agenda de las citas.
- El costo de la cita médica será por cuenta del afiliado.
- IGS sólo asumirá la responsabilidad por la gestión telefónica, asignado a los límites descritos. No se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

**Red de descuentos médicos**

**Red de descuentos médicos:** cuando el afiliado requiera, IGS prestará el servicio a través de su red de call center especializada, con la información de descuentos en laboratorios, estudios de gabinete, etc. que tengan algún tipo de descuento acorde a convenio con los proveedores de la red IGS.

- Laboratorio 15%
- Gabinete: 10%
- Especiales: 10%
- A la lista de precios en sucursal, 3% adicional en promociones, manteletas, check up y perfiles

**Exclusiones:**

- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión telefónica, asignado en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.
- Sujeto a los descuentos colocados por el proveedor.