



# **Términos y Condiciones**

## **Servicios Médica Móvil**

**2024**

### **Contenido:**

**I. Definiciones**

**II. Preliminares**

**III. Vigencia y alcance de los servicios**

**IV. Atención y Servicios Médicos**

**V. Cláusulas Generales**

**VI. Guía de Uso**

**VII. Exclusiones Generales a los Servicios**

## I. Definiciones

Para Efectos de ésta Membresía se entenderá:

**a) Accidente:** Un acontecimiento provocado por una causa externa, súbita, imprevista, fortuita y/o violenta que lesiona al Asegurado causándole daños corporales.

**b) Ambulancia,** a la unidad móvil, aérea, marítima o terrestre, destinada para la atención médica prehospitalaria, diseñada y construida para proveer comodidad y seguridad en la atención médica, la cual consta de una cabina para el operador de la ambulancia o piloto, copiloto y un compartimento destinado para la atención del paciente, personal, equipo médico e insumos necesarios.

**c) Asegurado:** Persona designada como Asegurado en la Carátula de la póliza o Certificado de cobertura y que tiene derecho a los beneficios de la presente membresía.

**d) Asegurado Titular:** Persona designada como Asegurado Titular en la Carátula de la póliza o Certificado de cobertura.

**e) Atención y Servicios Médicos:** El otorgamiento de servicios que se proporcionan al Asegurado, para restaurar su salud a través de las Técnicas en Urgencias Médicas o Médicos de Médica Móvil a favor de los beneficiarios, en estricto apego al Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Servicios de Salud y en general a las Normas Oficiales Mexicanas en materia de Prestación de Servicios de Atención Médica vigentes (cuando aplique) y con los alcances que su infraestructura inherente a equipo, personal especializado y materiales le permitan.

**f) Carátula de Póliza:** Documento expedido por GNP Seguros que contiene los datos generales de identificación y esquematización de los Asegurados y que forma parte del Contrato del Seguro contratado.

**g) Certificado de Cobertura:** Documento expedido por GNP Seguros que forma parte de la Póliza y del Contrato del Seguro en el que se especifica para cada uno de los Asegurados, la relación de riesgos amparados, los servicios de Médica Móvil amparados, la fecha de inicio de vigencia y término de la cobertura.

**h) Emergencia:** Se trata de una sintomatología, suceso o situación que se presenta de improviso y requiere de una atención y servicio médico inmediata. Son casos de emergencia aquellos asuntos relacionados con: Accidentes, lesiones u hospitalizaciones.

**i) Equipo Médico:** Todo tipo de dispositivos y herramientas utilizados por

profesionales de la salud para brindar atención médica a los pacientes.

**j) GNP:** Grupo Nacional Provincial, S. A. B. Compañía de Seguros, responsable del seguro en favor de los Asegurados que contraten su cobertura.

**k) Membresía y/o servicios de Médica Móvil:** Atención y servicios médicos descritos en este documento otorgados por **Médica Móvil** a favor de los Asegurados.

**l) Personal Médico:** Técnicos Certificados en Urgencias Médicas (TUMS), Profesionistas de la Salud (Médicos) y Especialistas (Médicos) que cuentan con título y cédula profesional, y designados por Médica Móvil para la atención de los servicios médicos que brinda.

**m) Precio Abierto:** Precio que debe pagar una persona que solicite un servicio y que no cuente con el beneficio debido a que haya finalizado la vigencia de su póliza, la membresía o que no se encuentre Asegurado.

**n) Precio preferencial:** Descuento sobre el precio abierto de un servicio otorgado al Asegurado que cuente con la Membresía Médica Móvil, una vez que haya agotado el número de servicios al que tiene derecho o bien por algún servicio que no esté incluido en la membresía.

**o) Prestador:** Médica Móvil, S. A. de C.V. responsable de los Servicios otorgados por la Membresía Médica Móvil.

**p) Responsable:** Persona que en representación del Asegurado apoye en las gestiones necesarias para la prestación y obtención de la atención y servicios médicos, así como la toma de decisiones en caso de ser necesario.

**q) Sintomatología:** Fenómeno o anomalía fisiológica y subjetiva que manifiesta el **Asegurado** y que revela una probable enfermedad o padecimiento y sirve para determinar su naturaleza.

**r) Sitio de Asistencia:** Espacio en donde el Asegurado requiere la atención médica en situación de emergencia, siempre y cuando se cuente con el acceso previamente confirmado y no existan riesgos para el personal médico.

**s) Traslado Programado:** Servicio de traslado en Ambulancia a una unidad médica hospitalaria, o a domicilio, laboratorio, etc., debido a una necesidad del Asegurado con costo preferencial y previa confirmación con Médica Móvil de la fecha y hora del servicio. El traslado debe ser con fines médicos.

**t) Urgencia médica real:** Alteración repentina de la salud del Asegurado, que se manifiesta a través de signos y síntomas agudos que ponen en peligro su vida, su integridad corporal, la viabilidad de alguno de sus órganos, o de sangrado, que

propician que el Asegurado requiera de atención médica inmediata.

## II. Preliminares

Médica Móvil brindará a los Asegurados los servicios de acuerdo a los términos y condiciones señalados en el contenido del presente documento y con base en lo que la carátula de la póliza o el certificado de cobertura indique.

## III. Vigencia y alcance de los servicios

La Membresía Médica Móvil inicia la cobertura a los Asegurados con la fecha que determina la Carátula de Póliza o Certificado de Cobertura expedidas por GNP Seguros.

La zona geográfica de cobertura de los Servicios será únicamente dentro del territorio nacional, de acuerdo a la red vigente y/o infraestructura local de Médica Móvil y de sus proveedores de Servicios, salvo el caso de la Asistencia Médica Telefónica o por Videollamada que podrán tener cobertura Internacional.

## IV. Atención y Servicios Médicos

### 1. Servicios telefónicos o de videollamada

**a) Orientación médica telefónica (OMT):** Servicio proporcionado vía telefónica por Médica Móvil a través de su Personal Médico, para atender situaciones médicas que no sean urgentes, cubriendo necesidades para padecimientos que no ponen en peligro la vida ni la función de un órgano o miembro y que no requieren de la presencia de un médico. La orientación médica incluye recomendaciones en el manejo de medicamentos de venta libre (los que no requieren receta para venta), enfermedades y problemas de salud en general, así como la orientación técnica especializada para soporte básico de vida en casos de emergencias mayores, como medida de apoyo mientras activa el servicio **Ambulancia de Urgencias (AMB)** terrestre, en caso de ser necesario.

Si dentro de la Orientación Médica Telefónica se identifica que se trata de una Urgencia médica real, y el Asegurado se encuentra dentro de la zona de cobertura, Médica Móvil realizará el envío de una ambulancia para su estabilización y/o traslado, de acuerdo al apartado 2 "Servicios en Sitio" inciso B Ambulancia de Urgencias.

- Este servicio es sin costo para el Asegurado

- En caso de ser necesario el traslado en ambulancia por emergencias a una unidad hospitalaria, aplicará el costo o el copago correspondiente.
- Este servicio es ilimitado y se brinda las 24 horas del día los 365 días del año.

## Restricciones

- La Orientación médica telefónica (OMT) puede brindarse vía telefónica de manera Internacional, por lo que los costos de las llamadas internacionales serán a cargo del Asegurado.
- No se brindará el servicio si el Asegurado Titular y/o Asegurado se encuentra en condiciones psiquiátrico - agresivas, o intoxicación por psicotrópicos o alguna sustancia tóxica que condicione a un estado agresivo del paciente.
- Médica Móvil no será responsable de complicaciones o cambios drásticos en el estado de salud del Asegurado en ningún caso, ya sea por omisiones del Asegurado o de su responsable si éstos no siguen las instrucciones del médico de manera precisa.

b) **Orientación Médica por Videollamada con Médico General:** Servicio proporcionado por Médica Móvil a través del personal médico designado para la atención del Asegurado que así lo requiera, para atender casos que no se catalogan como urgencias, pero requieren la valoración de un médico general, quien realizará dicha atención a través de una videollamada por un medio electrónico, en caso de ser necesario prescribirá un tratamiento y extenderá una receta digital, que hará llegar al correo electrónico que el Asegurado proporcione.

Ejemplo de padecimientos que se pueden atender entre otros:

- Infección controlada en vías urinarias
- Migraña
- Gastroenteritis
- Gripes
- Dermatitis

El Asegurado deberá de contar con servicio de internet que funcione adecuadamente, y un dispositivo con acceso a cámara y micrófono (los dispositivos pueden ser computadoras, laptops o teléfonos móviles).

El Asegurado tendrá un expediente clínico electrónico y podrá disponer de recetas médicas en línea con firma digitalizada para la indicación del tratamiento a seguir.

- Este servicio es ilimitado y se brinda las 24 horas del día los 365 días del año.

- Este servicio es sin costo para el Asegurado.
- En caso de ser necesario el traslado en ambulancia por emergencias a una unidad hospitalaria, se aplicará el costo o el copago correspondiente.

### **Consideraciones:**

- El tiempo de espera de un paciente desde que entra a la sala de espera del portal del servicio hasta ser atendido por un médico será en promedio de 5 minutos de acuerdo a disponibilidad al momento de solicitar el servicio.
- Médica Móvil deberá informar al Asegurado de manera oportuna las indicaciones para que el servicio pueda ser realizado de manera satisfactoria, así como las indicaciones, que incluyen cobertura de internet y software recomendado en los dispositivos del Asegurado.
- La receta médica que se proporciona es digital y queda a consideración de las farmacias de cada localidad la recepción de la misma para la venta de medicamentos, por lo que ni Médica Móvil ni los prestadores de servicios tienen injerencia en este sentido.
- La Orientación Médica por Videollamada (OMV) puede brindarse de manera Internacional, por lo que los costos de roaming de datos serán a cargo del Asegurado. No obstante, Médica Móvil se reserva el derecho a la aceptación de la receta médica de acuerdo a la legislación sanitaria de cada país.

## **2. Servicios en Sitio (en caso de que se incluyan como Membresía Médica Móvil Amparada en la carátula de la póliza, o certificado de cobertura).**

**a) Consulta Médica a Domicilio (CMD):** Servicio proporcionado por Médica Móvil a través del Personal Médico designado para la atención médica del Asegurado en su domicilio, para los casos que no sean considerados como urgencias médicas mayores y que no requieran su traslado a alguna unidad médica hospitalaria, pero que, por la naturaleza de la sintomatología, haga necesaria y prudente la presencia física en el lugar del personal médico para apoyar la formulación de un tratamiento.

Si a solicitud del Asegurado o dentro de la Consulta Médica a Domicilio se identifica que se trata de una Urgencia Médica Real, y si el Asegurado se encuentra dentro de la zona de cobertura, Médica Móvil realizará el envío de una ambulancia para su estabilización y/o traslado, de acuerdo al apartado 2 “Servicios en Sitio” inciso B “Ambulancia de Urgencias”.

### **Consideraciones:**

- El tiempo de llegada de la consulta médica a domicilio es en promedio de 90 minutos, dependiendo de las condiciones climatológicas, el tráfico y otros factores condicionantes que afecten la llegada del personal, en caso de no

haber disponibilidad se informará al Asegurado.

- Este servicio tiene un costo o un copago el cual ya incluye IVA y deberá cubrir el Asegurado o su Responsable en efectivo, pago en línea o a través de tarjeta bancaria directamente al médico que acuda a realizar el servicio.
- La cantidad de servicios, costos y copagos se determinan en la carátula de póliza y/o certificado de cobertura y se brinda las 24 horas del día los 365 días del año

### Restricciones:

- Médica Móvil no será responsable de complicaciones o cambios drásticos en el estado de salud del Asegurado en ningún caso, ya sea por omisiones del Asegurado o de su Responsable si éstos no siguen las instrucciones del médico de manera precisa.
- En caso de que este servicio sea requerido por una persona que no cuente con los servicios o la Membresía Médica Móvil, podrá ser otorgado con costo abierto previamente informado a la persona, quien deberá realizar el pago al finalizar el servicio. El precio abierto es independiente a la tarifa preferencial para Asegurados de GNP.
- Este servicio no aplica para ambulancia aérea, el límite es de acuerdo a la zona de cobertura y está sujeta a disponibilidad de los recursos locales al momento de la solicitud del servicio, por lo que los tiempos de arribo y horarios de servicio pueden variar.
- No se brindará el servicio si el Asegurado Titular y/o Asegurado se encuentra en condiciones psiquiátrico - agresivas, o intoxicación por psicotrópicos o alguna sustancia tóxica que condicione a un estado agresivo del paciente.
- En caso de fallecimiento del Asegurado durante la atención, Médica Móvil no será responsable por el deceso.
- No expedimos certificados de defunción.

**b) Ambulancia de emergencias (AMB)** Servicio proporcionado por Médica Móvil a través del Personal Médico designado para la atención médica del Asegurado si presenta una Urgencia Médica Real, se enviará una ambulancia acondicionada con equipo especializado para cada necesidad, la tripulación a bordo es un técnico en urgencias médicas (TUM), un operador paramédico y en caso de ser necesario un médico general o especialista. La acción prioritaria del Personal Médico de la unidad es estabilizar las condiciones de salud del asegurado, incluyendo, si es conveniente, el traslado a alguna unidad médica hospitalaria.

### Por lo que este servicio cuenta con dos modalidades:

- 1) **Unidad de emergencia sin traslado:** Cuando los recursos con que cuenta Médica Móvil permite atender padecimientos en el lugar donde se encuentre el Asegurado y no es necesario el traslado a alguna unidad médica

hospitalaria.

**2) Unidad de emergencia con traslado:** De no poder atender el padecimiento del Asegurado (derivado de la valoración del Personal Médico), éste es estabilizado y trasladado a alguna unidad médica hospitalaria proporcionándole en el trayecto la atención requerida.

- Los servicios descritos en los numerales 1 y 2 anteriores, tienen un costo o un copago que ya incluye IVA y deberá cubrir el Asegurado o su Responsable en efectivo, o cargo online mediante tarjeta de débito o crédito, transferencia electrónica, efectivo o pago con terminal con cargo a tarjeta de débito o crédito, al finalizar el servicio.
- La cantidad de servicios, costos y copagos se determinan en la carátula de póliza y/o certificado de cobertura y se brinda las 24 horas del día los 365 días del año

### **Consideraciones:**

- El tiempo promedio de arribo promedio es de 35 minutos dependiendo de la zona geográfica, de las condiciones climatológicas y de los recursos que esté disponible al momento de la solicitud del servicio.
- El servicio incluye valoración y atención inicial, transporte terrestre, monitoreo, insumos necesarios durante el traslado.
- Para servicios de emergencia en donde el Asegurado solicite traslado a instancias hospitalarias públicas o del sector salud, es necesario indicar al momento de la solicitud del servicio el folio de recepción y nombre del médico que recibirá al paciente, es importante que se realice la confirmación del folio de recepción con el centro regulador vigente de la ciudad donde se solicite el servicio.

### **Límite Máximo de Responsabilidad de Médica Móvil:**

- El riesgo de que el hospital receptor no acepte al paciente no es responsabilidad de Médica Móvil.
- La responsabilidad de Médica Móvil para la prestación del servicio en distancias es como límite máximo de 25 kilómetros a partir del centro de cada ciudad donde tenemos presencia en CDMX, Guadalajara y Monterrey.
- El excedente de los 25 kilómetros a la redonda será catalogado como Traslado Foráneo. En estos casos se informará al solicitante el costo del servicio en la misma llamada y solo bajo su aprobación, será coordinado el servicio.
- La responsabilidad de Médica Móvil inicia en el preciso instante en que se hace cargo de la atención del Asegurado, y concluyendo en forma definitiva,

en el momento en el que éste es ingresado a la unidad médica hospitalaria que haya sido designada previamente en la solicitud del servicio por el Asegurado o su Responsable.

- La responsabilidad de Médica Móvil se limita a la atención del Asegurado durante el tiempo que dure el traslado y no se obliga a proporcionar atención médica en forma permanente a este último, una vez concluido el servicio.
- El Asegurado o su Responsable al hacer la elección libre y voluntaria de la unidad médica hospitalaria, los médicos que le atenderán y, en general, cualquier otra acción que tenga por objetivo la prestación de servicios para la recuperación de su salud, acepta que la relación que se establece entre él con cualquiera de los prestadores de servicio mencionados anteriormente, tiene un carácter estrictamente personal e individual, por lo que la naturaleza de esa elección voluntaria se establece como un vínculo contractual existente únicamente entre tales prestadores de servicios y el Asegurado su Responsable. Por lo que Médica Móvil, no será ni subsidiaria, ni solidariamente Responsable de ninguna forma y bajo ningún concepto, por cualquier daño o perjuicio profesional, moral o de otra índole que se llegará a causar al Asegurado o su Responsable por este motivo.
- Una vez que Médica Móvil realiza el traslado a la unidad médica hospitalaria, el tiempo que estará la unidad y personal de médico durante el proceso de la recepción del paciente será de máximo 60 minutos y posteriormente se dará por terminado el servicio; si después de este tiempo y por lo que cualquier circunstancia ajena a Médica Móvil por la cual la unidad y tripulación se vean obligados a permanecer en el lugar, este tiempo se cobrará como hora adicional a costo preferencial el cual deberá ser validado previamente vía telefónica con Médica Móvil .
- Los insumos utilizados en la atención del servicio de ambulancia, son parte del servicio contratado, sin embargo, NO se proporcionan medicamentos para la continuación del tratamiento.
- Los movimientos extras que se presenten durante el servicio serán considerados traslados programados y serán cobrados a precio preferencial previamente notificado por Centro de Operaciones de Médica Móvil y aceptado por el Asegurado o su Responsable.
- En caso de que este servicio sea requerido por una persona que no cuente con los servicios o la Membresía Médica Móvil, podrá ser otorgado con costo abierto previamente informado a la persona, quien deberá realizar el pago al finalizar el servicio. El precio abierto es independiente a la tarifa preferencial para Asegurados de GNP.
- En caso de fallecimiento del Asegurado durante la atención, Médica Móvil no será responsable por el deceso. Y se actuará conforme al protocolo previamente establecido.
- Este servicio no aplica para ambulancia aérea, el límite es de acuerdo a la zona de cobertura y está sujeta a disponibilidad al momento de la solicitud del servicio, por lo que los tiempos de arribo, horarios de servicio y radios de cobertura pueden variar.

- No se brindará el servicio si el Asegurado se encuentra en condiciones psiquiátrico - agresivas, o intoxicación por psicotrópicos o alguna sustancia tóxica que condicione a un estado agresivo del paciente.

#### **Para servicios en Pacientes con sintomatología y diagnóstico de COVID-19:**

- Los servicios están sujetos a disponibilidad y colocación de equipos de protección personal de los médicos y paramédicos asignados para la atención y prestación de los servicios.
- Los traslados de urgencias a hospitales públicos de pacientes con sintomatología o diagnóstico confirmado de COVID-19, requieren que el paciente ya tenga asignada atención hospitalaria por el Centro Regulador de Urgencias de cada localidad.
- Los traslados a hospitales privados de pacientes con sintomatología o diagnóstico confirmado de COVID-19, requiere de la disponibilidad hospitalaria de cada ciudad y previa coordinación para la recepción por parte del Asegurado o su Responsable.
- En ningún caso Médica Móvil es responsable de la recepción del paciente en ninguna instancia hospitalaria.
- El riesgo de que el hospital receptor no acepte al paciente no es responsabilidad de Médica Móvil.
- El primer traslado de urgencias a la instancia hospitalaria derivado de una solicitud de urgencia tendrá un costo depende del tipo de póliza con la que cuente el Asegurado; los siguientes movimientos serán considerados como traslados programados de hospital a hospital los cuales se brindarán con costo preferencial a cargo del Asegurado o su Responsable previa indicación del costo por parte de Médica Móvil y la aceptación del Asegurado o su Responsable, los cuales son mencionados en el apartado 2), Servicios en Sitio” inciso C “Traslado Programado Opcional con costo preferencial”.
- En ningún caso Médica Móvil expide certificados de defunción, por lo que en caso de fallecimiento de un paciente con sintomatología o diagnóstico de COVID-19 que sea dé durante un servicio, el cuerpo se debe entregar al Ministerio Público más cercano al lugar del fallecimiento o al domicilio del Asegurado para que la familia realice los trámites correspondientes con las instancias apropiadas.
- Los movimientos extras que se presenten durante el servicio serán considerados traslados programados y serán cobrados a precio preferencial previamente notificado por Centro de Operaciones de Médica Móvil y aceptado por el Asegurado o su Responsable.

**c). Traslado Médico Programado opcional con costo preferencial:** Se entienden aquellos casos en los que el Asegurado solicita un traslado en una ambulancia acondicionada con equipo especializado, sin la necesidad de que sufra una enfermedad o lesión imprevista, súbita y fortuita que ponga en

peligro su vida, un órgano o una función. El traslado será del punto de partida al destino que el Asegurado indique. Este servicio es opcional para el Asegurado y tiene un costo preferencial, que varía dependiendo de una cotización previa y la aceptación del servicio por parte del Asegurado o su Responsable.

#### **Consideraciones:**

- Este servicio es ilimitado y se brinda las 24 horas del día los 365 días del año, y deberá coordinarse previamente con un mínimo de 3 horas de anticipación al ingreso o egreso hospitalario.
- Para solicitar un traslado de hospital a hospital es indispensable que el Asegurado o su Responsable tramiten con la instancia hospitalaria el resumen médico o nota de alta del paciente y envíe a Médica Móvil para poder programar el servicio.
- Para el traslado de instancias hospitalarias privadas a públicas es necesario indicar al momento de la solicitud del servicio el folio de recepción y nombre del médico que recibirá al paciente, o bien que el Asegurado o su Responsable al llegar a la instancia hospitalaria realice el proceso de recepción (el proceso que el hospital determine aplique en cada caso) para garantizar su ingreso.
- El pago del servicio deberá cubrirlo el Asegurado o su Responsable en efectivo o a través de cargo online mediante tarjeta de débito o crédito, transferencia electrónica, efectivo o pago con terminal con cargo a tarjeta de débito o crédito, al finalizar el servicio.
- Los segundos y demás movimientos o servicios adicionales que se presenten durante el servicio de Traslado Programado con precio preferencial y no estuvieran contemplados dentro de la cotización otorgada por el centro de operaciones de Médica Móvil y aceptada por el Asegurado o su Responsable serán considerados con precio adicional a precio preferencial previamente notificado por Centro de Operaciones de Médica Móvil y aceptado por el Asegurado o su Responsable

#### **Límite Máximo de Responsabilidad de Médica Móvil:**

- El riesgo de que el hospital receptor no acepte al paciente NO es responsabilidad de Médica Móvil.
- La responsabilidad de Médica Móvil para la prestación del servicio está sujeta a disponibilidad al momento de la solicitud del servicio, por lo que los tiempos de arribo, horarios de servicio y radios de cobertura pueden variar.
- Una vez que Médica Móvil realiza el traslado a la unidad médica hospitalaria el tiempo que estará la unidad y personal de médico durante el proceso de la recepción del paciente será de máximo 60 minutos y posteriormente se dará por terminado el servicio; si después de este tiempo y por lo que cualquier circunstancia ajena a Médica Móvil por la cual la unidad y tripulación se vean obligados a permanecer en el lugar, este tiempo se cobrará como hora

adicional a costo preferencial el cual deberá ser validado previamente vía telefónica con Médica Móvil.

- Los insumos utilizados en la atención del servicio de ambulancia, son parte del servicio contratado, sin embargo, NO se proporcionan medicamentos para la continuación del tratamiento.
- Cualquier gasto adicional no incluido en el servicio será responsabilidad del Asegurado o su Responsable.
- Médica Móvil no se obliga a otorgar ningún tipo de responsiva médica durante la prestación de los servicios correspondientes.
- La responsabilidad de Médica Móvil se limita a la atención del Asegurado durante el tiempo que dure el traslado y no se obliga a proporcionar atención médica en forma permanente a este último, una vez concluido el servicio.
- En caso de que este servicio sea requerido por una persona que no cuente con los servicios o la Membresía Médica Móvil, podrá ser otorgado con costo abierto previamente informado a la persona, quien deberá realizar el pago al finalizar el servicio. El precio abierto es independiente a la tarifa preferencial para Asegurados de GNP.
- Si el paciente no se encuentra en condiciones estables de ser trasladado el servicio no será realizado.
- No se brindará el servicio si el Asegurado se encuentra en condiciones psiquiátrico - agresivas, o intoxicación por psicotrópicos o alguna sustancia tóxica que condicione a un estado agresivo del paciente.
- En caso de fallecimiento del Asegurado durante la atención, Médica Móvil no será responsable por el deceso.

#### **Para servicios en Pacientes con sintomatología y diagnóstico de COVID 19:**

- Los servicios están sujetos a disponibilidad y colocación de equipos de protección personal de los médicos y paramédicos asignados para la atención y prestación de los servicios.
- Los traslados de urgencias a hospitales públicos de pacientes con sintomatología o diagnóstico confirmado de COVID-19, requieren que el paciente ya tenga asignada atención hospitalaria por el Centro Regulador de Urgencias de cada localidad.
- Los traslados a hospitales privados de pacientes con sintomatología o diagnóstico confirmado de COVID-19, requiere de la disponibilidad hospitalaria de cada ciudad y previa coordinación para la recepción del Asegurado o su Responsable.
- En ningún caso Médica Móvil es responsable de la recepción del paciente en ninguna instancia hospitalaria.
- El riesgo de que el hospital receptor no acepte al paciente no es responsabilidad de Médica Móvil.
- El primer traslado de urgencias a la instancia hospitalaria derivado de una solicitud de urgencia tendrá un costo depende del tipo de póliza con la que cuente el Asegurado; los siguientes movimientos serán considerados como

traslados programados de hospital a hospital los cuales se brindarán con costo preferencial a cargo del Asegurado o su Responsable previa indicación del costo por parte de Médica Móvil y la aceptación del Asegurado o su Responsable, los cuales son mencionados en el apartado “b). Servicios en Sitio” inciso C “Traslado Programado Opcional con costo preferencial”.

- En ningún caso Médica Móvil expide certificados de defunción, por lo que en caso de fallecimiento de un paciente con sintomatología o diagnóstico de COVID-19 que sea dé durante un servicio, el cuerpo se debe entregar al Ministerio Público más cercano al lugar del fallecimiento o al domicilio del Asegurado para que la familia realice los trámites correspondientes con las instancias apropiadas.

## V. Cláusulas Generales

**Primera:** Médica Móvil se obliga a brindar los servicios a favor de los Asegurados que cuenten con los servicios o la Membresía Médica Móvil en la carátula de la póliza o certificado de cobertura y de acuerdo a los términos y condiciones del presente documento, en caso de requerir horas o servicios extras a los servicios antes descritos, se cobrará de acuerdo a las tarifas que tenga vigentes Médica Móvil y el pago deberá realizarse al término del servicio. Dicho pago puede efectuarse mediante cargo a tarjeta bancaria y/o efectivo, para lo cual el Asegurado deberá proporcionar la información que requiera Médica Móvil.

**Segunda:** En caso de que los servicios que se describen en el presente documento sean requeridos por una persona que no cuente con los servicios o la Membresía de Médica Móvil, podrá ser otorgado con costo abierto previamente informado a la persona, quien deberá realizar el pago al finalizar el servicio. El precio abierto es independiente a la tarifa preferencial para Asegurados de GNP que cuenten con la Membresía de Médica Móvil. No aplica para ambulancia aérea, el límite es a nivel nacional y de acuerdo a la zona de cobertura.

**Tercera:** Cualquier gasto adicional no incluido en los Servicios o Asistencias será responsabilidad del Asegurado o su Responsable.

**Cuarta:** Los servicios de asistencia no aplicarán en situaciones o causas de fuerza mayor que impidan el acceso del equipo de Médica Móvil o del Proveedor que brinde los servicios, tales como: Manifestaciones, lluvia, calles cerradas, impedimento al acceso por parte de casetas de vigilancia o personal de seguridad, fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas, indicados de forma enunciativa, más no limitativa. Médica Móvil no será responsable por el pago o reembolso de servicios cuando se presenten cualesquiera de las causas arriba mencionadas.

**Quinta:** Los Asegurados no podrán ceder los derechos y obligaciones que a su favor y cargo se establecen en el presente documento.

**Sexta:** En aquellos casos donde los servicios amparados por esta solicitud sean limitados y estos se agoten antes de la fecha de vencimiento de la Membresía Médica Móvil, el Asegurado podrá solicitar los servicios a precio preferencial por ser Asegurados de GNP.

**Séptima:** Para la interpretación y cumplimiento de todo lo estipulado en el presente documento, GNP y Médica Móvil se someten expresamente a las leyes y tribunales de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que en razón de sus domicilios presentes o futuros pudieran corresponderles.

**Octava:** Ninguna de los Servicios descritos en el presente documento operarán por reembolso, todo debe ser coordinado vía telefónica.

## VI. Guía de uso

Para solicitar alguno de los servicios descritos en el apartado **IV** de Atención y Servicios Médicos de este documento, el Asegurado **y/o su Responsable** deberá llamar al Call Center Centro de Operaciones en el siguiente número:

**(55)5227-9000 Opción 2 - 2** para Servicios de Orientación Médica Telefónica, Consulta Médica a Domicilio, Ambulancia de Urgencias y Traslado Programado.

Durante la llamada **Médica Móvil** podrá solicitar todos o algunos de los siguientes datos como obligatorios para la prestación de los servicios:

1. Número de póliza, certificado, membresía o número de cliente.
2. Nombre completo del Asegurado que aparece en la póliza, certificado o membresía.
3. Dirección completa (o datos descriptivos, entre calles, avenida, número de kilómetro, etc) del lugar donde se encuentra el Asegurado (en los casos que aplique). Referencias en donde se encuentra, así como todos los datos que el Personal Médico del Centro de Operaciones le solicite.
4. Algún otro dato adicional que se requiera para la prestación del servicio
5. Número telefónico (de preferencia celular) donde se pueda localizar al Asegurado **y/o su Responsable** en caso de que la llamada se corte (en los casos que aplique).
6. Descripción de la situación: síntomas, dolencias, tipo de percance, etc, con el fin de que el personal médico identifique el tipo de servicio que se requiere y pueda asesorar al Asegurado sobre el manejo de la situación y el tiempo de arribo promedio de los servicios solicitados (en los casos que aplique).

7. Desde esta llamada se podrá atender: **Orientación Médica Telefónica:** el médico realizará el triage médico para la atención por este medio y en su caso, activar un servicio que los que a continuación se mencionan:
- **Orientación Médica por Videollamada con Médico General:** Realizará el envío de la liga para el acceso a la plataforma y otorgará indicaciones para el uso del servicio.
  - **Consulta médica a Domicilio:** Realizará la asignación del servicio y coordinará el envío del médico a domicilio para la atención del **Asegurado**.
  - **Ambulancia de Urgencias terrestre:** Realizará la asignación del servicio y coordinará el envío de la unidad de urgencias para la atención del **Asegurado**.
  - **Ambulancia Traslado Programado Terrestre:** Cotizará el servicio de acuerdo a información del Asegurado, indicará precio y si el servicio es aceptado, realizará la asignación del servicio y coordinará el envío de la unidad acondicionada de acuerdo a la necesidad médica para la atención del **Asegurado**
8. **Para atención administrativa:**
- **Facturación de servicios adicionales que se contraten a Médica Móvil** llamar al 5554823700 opción 4 o enviar un correo electrónico a [facturacion@medicamovil.com](mailto:facturacion@medicamovil.com) con el número de servicio previamente proporcionado por los médicos que atendieron el servicio copia en PDF de la cédula fiscal para realizar la facturación.

## 1. Obligaciones del Asegurado:

### A. Solicitud del Servicio:

- a) En caso de una Situación de Asistencia, el Asegurado o su Responsable llamarán al Call Center y deberán proporcionar los siguientes datos
- b) Domicilio y referencias en donde se encuentra y número de teléfono en donde Médica Móvil podrá contactar con el Asegurado o su Responsable, así como todos los datos que el Personal Médico le solicite.
- c) Nombre completo, Número de Asegurado y/o Número de Póliza o Membresía.
- d) Descripción del problema y el tipo de ayuda que precise

### B. Uso de los servicios o la Membresía Médica Móvil .

- a) Los servicios o la membresía son de uso personal e intransferible.
- b) En caso de que el Asegurado no utilice los servicios durante su vigencia, éstos no son acumulables para la siguiente vigencia a iniciar, así como tampoco será reembolsable el precio de la membresía o de los servicios.
- c) Sobre el consentimiento para el **tratamiento de datos personales**, con base en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP), el Asegurado y/o su Responsable reconoce que para la prestación de los servicios descritos en este documento es necesario proporcionar tanto datos identificables como sensibles, mismos que serán utilizados para los fines del servicio, como se estipula en el Aviso de

Privacidad Integral (API) que se encuentra publicado en la página: [www.gnp.com.mx/acerca-de-medica-movil](http://www.gnp.com.mx/acerca-de-medica-movil), mismo que es puesto a disposición del Asegurado y/o su Responsable.

- d) Para hacer uso del servicio, el **Asegurado** deberá contactar previamente a **Médica Móvil**, quien gestionará los diversos servicios.
- e) En caso de que el **Asegurado** gestione por sus propios medios cualquiera de los servicios descritos en este documento, la cobertura no será aplicable.
- f) Los servicios serán aplicables, a petición del **Asegurado** o de un familiar o Responsable, en caso de incapacidad del **Asegurado** para la comunicación.
- g) **Médica Móvil** no se hace responsable de la prestación del servicio en los siguientes casos:
  - Cuando el **Asegurado** no se identifica como **Asegurado** activo.
  - Cuando el **Asegurado** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
  - Cuando el **Asegurado** no cuente con conectividad adecuada y los medios electrónicos necesarios para descargar una Orientación Médica por Videollamada: cámara frontal y conexión de datos (preferentemente WiFi), por medio de WhatsApp o zoom (en los casos que aplique).
  - Cuando el **Asegurado incumpla** alguna de las obligaciones indicadas en estos términos y condiciones generales.

## 2. Normas Generales:

Para la atención de las reclamaciones derivadas de un servicio:

Para la atención de dudas, aclaraciones o reclamaciones derivadas de un servicio, ponemos a su disposición nuestra área de **Atención Especializada a Usuarios de Médica Móvil** al correo [atencionclientes@medicamovil.com](mailto:atencionclientes@medicamovil.com) o por medio del teléfono **55-5482-3700 opción 3**.

- Cualquier reclamación relativa a la prestación de servicios deberá ser presentada dentro de los siguientes 90 días naturales a la fecha en la que se brindó el servicio.
- Casos ÚNICOS en los que procede el reembolso y/o devolución de un servicio pagado:
  - a) Cuando el Asegurado cuente con la cobertura y derivado de un error en la información (número de póliza, nombre del Asegurado, o que no se encuentre registrado dentro del sistema de Médica Móvil) el servicio le haya sido cobrado como precio abierto.
  - b) Cuando se realiza un cobro mayor al estipulado en las presentes condiciones de asistencia.
  - c) Con previa autorización y/o petición del área correspondiente de Médica Móvil por alguna excepción a su Membresía Médica Móvil.

## **VIII. Exclusiones Generales de los Servicios de la Membresía Médica Móvil:**

Médica Móvil no otorgará los servicios y asistencias en los siguientes supuestos:

- A. Situaciones de asistencia ocurridas en el extranjero o en zona sin red de proveedores de servicios.
- B. Las situaciones de asistencia ocurridas cuando el Asegurado no se encuentre en la base de datos de Médica Móvil.
- C. Los Asegurados no tendrán derecho a reembolsos por Médica Móvil ni por su proveedores excepto en lo estipulado en la cláusula de Reembolso.
- D. Cualquier tipo de gasto médico, hospitalario y farmacéutico y/o cualquiera no amparado o mencionado en los Servicios y Asistencias.
- E. Los Servicios y Asistencias que el Asegurado haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta excepto en lo estipulado en la cláusula de Reembolso.
- F. Los servicios no aplicarán en situaciones o causas de fuerza mayor que impidan el acceso del equipo de Médica Móvil o del Proveedor al lugar de la prestación del servicio, tales como: manifestaciones, lluvia, calles cerradas, impedimento al acceso por parte de casetas de vigilancia o personal de seguridad, fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas, indicados de forma enunciativa, más no limitativa.
- G. En caso de fallecimiento, los Servicios y Asistencias no incluyen impresión o asesoría en la misma para certificados de defunción.
- H. Los Servicios y Asistencias que no cuenten con todos los datos correctos: Calle, número, colonias, entrecalles, etc.
- I. Médica Móvil no se obliga a otorgar ningún tipo de, justificante médico, carta responsiva médica o cualquier otro documento durante la prestación de los servicios..
- J. Los Servicios y Asistencias se limitan a la estabilización en el primer contacto y no contemplan el seguimiento en el tratamiento de enfermedades o padecimientos detectados por el personal de Médica Móvil.
- K. Detección oportuna de enfermedades.
- L. Prevención del surgimiento posterior de enfermedades o complicaciones de las mismas.
- M. Restauración de la salud mediante acciones terapéuticas y/o rehabilitación.
- N. Atención médica al Asegurado cuando éste se encuentre en las siguientes condiciones: psiquiátrico agresivo, infecto contagioso, ebrio y/o drogado agresivo, etc.
- O. Una vez que Médica Móvil realiza el traslado a la unidad médica hospitalaria el tiempo que estará la unidad y personal de médico durante el proceso de la recepción del Asegurado será de máximo 60 minutos y posteriormente se dará por terminado el servicio; si después de este tiempo y por lo que cualquier circunstancia ajena a Médica Móvil por la cual la unidad y tripulación se vean obligados a permanecer en el lugar, este tiempo se

- cobrará como hora adicional a costo preferencial.
- P. En caso de defunción, no se expedirán certificados de defunción.