

**MEMBRESÍA CORPORATIVA MÉDICA MÓVIL  
PROFUTURO PENSIONADOS  
Abril 2021**

**Contenido:**

- I. Definiciones**
- II. Preliminares**
- III. Vigencia y Alcance de los Servicios**
- IV. Asistencias Médicas Tradicionales**
- V. Cláusulas Generales**
- VI. Guía de Uso**
- VII. Exclusiones Generales a los Servicios de Asistencia**

## 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 **Afiliado Titular y/o Afiliado** causándole daños corporales.
- b. **Afiliado:** persona con derecho a los servicios por medio del **Afiliado Titular**, Persona designada como **Afiliado en la cobertura**.
- c. **Afiliado Titular:** Persona Designada como **Afiliado Titular en la Membresía**
- d. **Beneficiario:** Es la persona o personas designadas en el consentimiento por el **Afiliado Titular** para hacer uso de los beneficios de la membresía, incluyendo al mismo **Afiliado Titular**.
- e. **Credencial Digital:** Documento expedido por **Médica Móvil** en el que se especifica el nombre y número del **Afiliado Titular y/o Afiliado**, la fecha de inicio y término de la vigencia de la Membresía, en la que se especifica para cada uno de los **Afiliados Titulares y/o Afiliados** la relación de servicios amparados
- f. **Emergencia:** Situación que requiere atención médica inmediata por parte del **Afiliado Titular y/o Afiliado**.
- g. **Equipo Médico:** Técnicos Certificados en Urgencias Médicas, Profesionistas de la Salud y Especialistas que cuentan con título y cédula profesional, y designados por Médica Móvil para la atención de los Servicios Médicos Tradicionales.
- h. **Médica Móvil:** Médica Móvil S.A. de C.V. responsable de los servicios otorgados por la Membresía Médica Móvil.
- i. **Membresía Corporativa Médica Móvil:** Conjunto de Servicios y Asistencias descritos en este documento otorgados por Médica Móvil a favor de los **Afiliados**.
- j. **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 membresía o que no se encuentre **Afiliado**.
- k. **Precio preferencial:** Descuento sobre el precio abierto de un servicio otorgado al **Afiliado Titular y/o Afiliado** que cuente con la Membresía Corporativa 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.
- l. **Proveedor:** Persona física o moral especializada en las asistencias descritas en el presente documento, que en representación de Médica Móvil proporcione al **Afiliado Titular y/o Afiliado**.
- m. **Red de Descuentos:** Convenios que el proveedor tiene con varios establecimientos para ofrecer al **Afiliado Titular y/o Afiliado** costos menores por pertenecer a la red por medio de la Membresía Corporativa Médica Móvil
- n. **Responsable:** Persona que en representación del **Afiliado Titular y/o Afiliado** apoye en las gestiones necesarias para la prestación y obtención de los Servicios y Asistencias.
- o. **Sintomatología:** Fenómeno o anomalía fisiológica y subjetiva que manifiesta el **Afiliado Titular y/o Afiliado** y que revela una probable enfermedad o padecimiento y sirve para determinar su naturaleza.
- p. **Sitio de la Asistencia:** Espacio en donde el **Afiliado Titular y/o Afiliado** requiere la atención médica en situación de emergencia, siempre y cuando se cuente con el acceso previamente confirmado y no existan riesgos para el equipo médico.
- q. **Traslado Programado:** Servicio de traslado en Ambulancia a una unidad médica hospitalaria debido a una necesidad del **Afiliado Titular y/o Afiliado** con precio preferencial y previa confirmación con Médica Móvil de la fecha y hora del servicio.

- r. **Urgencia Médica Real:** Alteración repentina de la salud del **Afiliado Titular y/o Afiliado**, 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 **Afiliado Titular y/o Afiliado** requiera de atención médica inmediata.
- s. **COPAGO.-** Participación económica a cargo del **Afiliado Titular y/o Afiliado** al utilizar los SERVICIOS objeto de las presentes Condiciones Generales. Estas cantidades serán indicadas en cada SERVICIO.

## II. Preliminares

Médica Móvil brindará al **Afiliado Titular y Afiliados** los Servicios y Asistencias de acuerdo a los términos y condiciones señalados en el contenido del presente documento.

## III. Vigencia y alcance de los servicios

La cobertura de los servicios de la Membresía de Médica Móvil inicia su vigencia a partir de la fecha que se determina en la Credencial Digital que Médica Móvil proporciona a los Afiliados.

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, que tendrá cobertura Internacional.

## IV. Términos y condiciones de los Servicios

### a) Servicios otorgados por Médica Móvil y/o Proveedores en convenio

1. **Orientación médica telefónica (OMT):** Servicio proporcionado vía telefónica por **Médica Móvil** a través de su Equipo 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, interpretación de análisis, así como la orientación técnica especializada para soporte básico de vida en casos de emergencias mayores, como medida de apoyo mientras activa el servicio de **Consulta Médica a Domicilio (CMD) o Ambulancia**, en caso de ser necesario.

- Si dentro de la orientación se identifica que se trata de una Urgencia Médica Real, y si el **Afiliado titular y/o Afiliado** se encuentra dentro de la zona de cobertura, **Médica Móvil** realizará el envío de una ambulancia de urgencias para

su estabilización y/o traslado una unidad hospitalaria, de acuerdo al apartado **“Ambulancia de Urgencias”**.

Este servicio es ilimitado y se brinda las 24 horas del día los 365 días del año para dudas, aclaraciones y recepción de solicitudes de servicio médico.

**En caso de ser necesario el traslado en ambulancia por urgencias a una unidad hospitalaria, este servicio será descontado de su membresía. Al término de los servicios incluidos en su membresía el precio será preferencial.**

**La cantidad de servicios amparados y precios preferenciales se determinan de acuerdo a cobertura.**

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

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

- Si a solicitud del **Afiliado Titular o Afiliado** dentro de la Consulta Médica a Domicilio se identifica que se trata de una Urgencia Médica Real, y si el **Afiliado Titular y/o afiliado** 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 inciso **“Ambulancia de Urgencias”**.

**En caso de ser necesario el traslado en ambulancia por urgencias a una unidad hospitalaria, este servicio, así como el de la consulta médica a domicilio serán descontados de su membresía. Al término de los servicios incluidos en su membresía el precio será preferencial.**

**La cantidad de servicios amparados, copagos y precios preferenciales se determinan en la cobertura.**

- El tiempo de arribo del Equipo Médico es de 90 minutos dependiendo la zona, el tráfico, la zona de cobertura y las condiciones climatológicas.

Este servicio es ilimitado 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 Afiliado Titular o AFILIADO en ningún caso, ya sea por omisiones del Afiliado Titular y/o Afiliado o de su Responsable o persona que lo solicite 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 la Membresía Corporativa Médica Móvil, podrá ser otorgado con precio 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 Afiliados de Médica Móvil y debe atenerse a las condiciones de este documento.**
  - **Este servicio no aplica para ambulancia aérea, el límite es a nivel nacional y de acuerdo a la zona de cobertura.**
  - **No se brindará el servicio si el Afiliado Titular y/o Afiliado o persona que lo requiera se encuentra en condiciones psiquiátrico - agresivas, o intoxicación por psicotrópicos o alguna sustancia tóxica que condicione a un estado agresivo del paciente.**
- 3. Ambulancia de urgencias:** Si el **Afiliado Titular y/o Afiliado** lo solicita, o 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 Equipo Médico de la unidad es estabilizar las condiciones de salud del **Afiliado Titular o Afiliado**, incluyendo, si es conveniente, su traslado a alguna unidad médica hospitalaria.

Por lo que este servicio cuenta con dos modalidades:

- a) **Unidad de emergencia sin traslado:** Cuando los recursos con que cuenta Médica Móvil permiten atender padecimientos en el lugar donde se encuentre el **Afiliado Titular y/o Afiliado** y no es necesario el traslado a alguna unidad médica hospitalaria
- b) **Unidad de emergencia con traslado:** De no poder atender el padecimiento del **Afiliado Titular y/o Afiliado** (derivado de la valoración del Equipo Médico), éste es estabilizado y trasladado a alguna unidad médica hospitalaria proporcionándole en el trayecto la atención requerida.

**La cantidad de servicios amparados, copagos y precios preferenciales se determinan en la cobertura.**

Estos servicios son ilimitados y se brindan las 24 horas del día los 365 días del año

- El tiempo de arribo promedio es de 30 minutos dependiendo de la zona geográfica, de las condiciones climatológicas y del Proveedor que esté disponible.
- El servicio incluye valoración y atención inicial, transporte terrestre, monitoreo, insumos necesarios durante el traslado.

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

- La responsabilidad de Médica Móvil inicia en el preciso instante en que se hace cargo de la atención del Afiliado Titular y/o Afiliado, 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 Afiliado Titular y/o Afiliado o su Responsable.
- La responsabilidad de Médica Móvil se limita a la atención del Afiliado durante el tiempo que dure el traslado y no se obliga a proporcionar atención médica en forma permanente a éste último, una vez concluido el servicio.
- El Afiliado Titular y/o Afiliado 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, por lo que la relación que se establece entre él con cualquiera de los prestadores de servicio mencionados anteriormente, es de elección voluntaria, estableciéndose un vínculo contractual únicamente entre tales prestadores de servicios y el Afiliado Titular y/o Afiliado o 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 llegara a causar al Afiliado Titular y/o Afiliado 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 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 precio preferencial el cual deberá ser previamente validado y cubierto por el Afiliado Titular y/o Afiliado o su Responsable vía telefónica con Médica Móvil.
- Si el traslado es foráneo o requiere de mayor kilometraje al indicado al inicio del servicio, el Afiliado Titular y/o Afiliado o su representante deberá pagar al finalizar el servicio de acuerdo a la cotización previamente pactada con Médica Móvil.
- Si se requiere trasladar al Afiliado Titular y/o Afiliado de una instancia hospitalaria a otra, será necesario presentar la hoja de autorización de traslado de acuerdo a la condición del paciente.
- 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.
- En caso de que este servicio sea requerido por una persona que no cuente con la Membresía Corporativa Médica Móvil, podrá ser otorgado con precio 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 Afiliados de Médica Móvil.

- Este servicio no aplica para ambulancia aérea, el límite es a nivel nacional y de acuerdo a la zona de cobertura.
  - No se brindará el servicio si el Afiliado Titular y/o Afiliado o persona que lo requiera se encuentra en condiciones psiquiátrico - agresivas, o intoxicación por psicotrópicos o alguna sustancia tóxica que condicione a un estado agresivo del paciente.
4. **Traslado Médico Programado opcional con precio preferencial:** Se entienden aquellos casos en los que el **Afiliado Titular y/o Afiliado** 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 **Afiliado Titular y/o Afiliado** indique. Este servicio es opcional para el **Afiliado Titular y/o Afiliado** y tiene un precio preferencial, que varía dependiendo de una cotización previa.

Este servicio es ilimitado y se brinda las 24 horas del día los 365 días del año y deberá coordinarse previamente vía telefónica con un mínimo de 3 horas de anticipación al ingreso o egreso hospitalario.

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

- Una vez que Médica Móvil realiza el traslado a la unidad médica hospitalaria el tiempo que estará la unidad y personal 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 cualquier circunstancia ajena a Médica Móvil, la unidad y tripulación se vean obligados a permanecer en el lugar, este tiempo se cobrará como hora adicional a precio 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 Afiliado Titular y/o Afiliado 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 Afiliado Titular y/o Afiliado durante el tiempo que dure el traslado y no se obliga a proporcionar atención médica en forma permanente a éste último, una vez concluido el servicio.

- Si el traslado es foráneo o requiere de mayor kilometraje al indicado al inicio del servicio, el Afiliado Titular y/o Afiliado o su representante deberá pagar al finalizar el servicio de acuerdo a la cotización previamente pactada con Médica Móvil.
- Si se requiere trasladar al Afiliado Titular y/o Afiliado de una instancia hospitalaria a otra, será necesario presentar la hoja de autorización de traslado de acuerdo a la condición del paciente.
- En caso de que este servicio sea requerido por una persona que no cuente con la Membresía Corporativa Médica Móvil, podrá ser otorgado con precio 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 Afiliados de Médica Móvil.
- Este servicio no aplica para ambulancia aérea, el límite es a nivel nacional y de acuerdo a la zona de cobertura.

**Exclusiones:**

El servicio no se otorgará cuando se presenten los siguientes supuestos:

- Si el paciente no se encuentra en condiciones estables de ser trasladado el servicio no será realizado.
- No se brindará el servicio si el Afiliado Titular y/o Afiliado o persona que lo requiera se encuentra en condiciones psiquiátrico - agresivas, o intoxicación por psicotrópicos o alguna sustancia tóxica que condicione a un estado agresivo del paciente.

**b) Servicios otorgados por Proveedores en convenio con Médica Móvil**

- 5. Descuentos con Médicos de la Red y Especialistas, con un precio preferencial:**  
El Afiliado Titular y/o Afiliado tendrá el beneficio de agendar por medio del Call Center Atención Médica:

\*Médicos de Primer Contacto

\*Médicos Especialistas

\*Médicos Subespecialistas

- El Beneficio de esta asistencia es ilimitado

**Límite Máximo de Responsabilidad del Proveedor y Médica Móvil:**



- **Las citas con Médicos se agendan vía telefónica, para recibir este beneficio se debe proporcionar nombre completo del Afiliado Titular y/o Afiliado y número de Membresía.**
- **Los operadores del Call Center otorgarán el costo de la consulta, la fecha y el horario.**
- **Sujeto a disponibilidad de la agenda del Médico**
- **Al presentarse a la cita médica el Afiliado debe mostrar Credencial Digital para recibir el descuento**
- **En caso de requerir cancelación de las citas debe hacerse con 24 horas de anticipación por medio del Call Center**

#### **Exclusiones**

- **El beneficio es únicamente para Afiliados Titulares y/o Afiliados activos**
  - **Sólo se puede agendar cita a Afiliados Titulares y/o Afiliados mayores a 18 años, par Afiliados menores debe hacer la solicitud el Afiliado Titular y/o Afiliado mayor a 18 años**
  - **El beneficio es intransferible**
  - **El beneficio es sólo con Médicos y proveedores dentro de la red**
- 6. Descuentos y precios preferenciales en la red:** El Afiliado Titular y/o Afiliado tendrá el beneficio de solicitar descuentos por ser contar con su Membresía Corporativa Médica Móvil en establecimientos como:
- Farmacias: descuentos en medicamentos dependiendo el establecimiento y el tipo de insumo requerido.
  - Laboratorio y Gabinete: descuentos dependiendo el establecimiento y el tipo de estudio requerido.
  - Clínicas y Hospitales: Descuento preferente en el pago total.
  - Ópticas: Descuento preferente en el pago total.
  - Medicina de rehabilitación: Descuentos en consultas y/o tratamientos dependiendo el establecimiento y el tipo de servicio requerido.
  - Otros servicios: Precios preferenciales.
  - El beneficio de esta Asistencia es ilimitado

**Límite Máximo de Responsabilidad del Proveedor y Médica Móvil:**

- **Por medio del Call Center se informa de la ubicación de los proveedores de la red Médica que el Afiliado Titular y/o Afiliado requiera**
- **Por medio de la página web en Afiliado Titular y/o Afiliado puede acceder a consultar los establecimientos en convenio**
- **Al Afiliado Titular y/o Afiliado debe presentarse directamente en el establecimiento y mostrar credencial digital para recibir el descuento o precio preferencial.**

#### **Exclusiones**

- **El beneficio es únicamente para Afiliados Titulares y/o Afiliados activos**
  - **El beneficio es intransferible**
  - **El beneficio es sólo con Médicos y proveedores dentro de la red**
- 7. Orientación telefónica Inmediata Nutricional:** Consiste en brindar referencias u orientación al solicitante. Se podrá brindar asesoría nutricional con información completa y veraz acerca de las dudas presentadas por el **Afiliado Titular y/o Afiliado** respecto a procesos de alimentación, recomendaciones alimentarias, de actividades físicas, y cualquier otra de índole nutricional, pudiendo utilizar para ello las tablas de equivalencia, el plato del buen comer, IMC, su experiencia clínica y lo aprendido en su formación académica, podrá también hacer uso de cuestionarios y herramientas que considere necesarias para tener un mejor conocimiento del **Afiliado Titular y/o Afiliado**, siempre y cuando éste se encuentre de acuerdo. En caso de que se determine que existen factores de riesgo agregado que puedan desarrollar un trastorno grave de salud, el asesor nutricional deberá informar al **Afiliado Titular y/o Afiliado**, debido a la información recibida, tendrá que acudir a recibir consulta presencial con un médico o nutriólogo a la brevedad, para tener un oportuno diagnóstico y tratamiento, y que, aunque se brindará la asesoría nutricional, se requiere que sea visto y evaluado por un profesional para que el seguimiento sea más preciso
- El beneficio de esta Asistencias es ilimitado

#### **Límite Máximo de Responsabilidad del Proveedor y Médica Móvil:**

- **El tiempo máximo de duración de la llamada es de 20 minutos**
- **En caso de ser necesario el Nutriólogo enviará los cuestionarios requeridos vía correo electrónico al Afiliado Titular y/o Afiliado**
- **En caso de que en la llamada se detecte que el Afiliado Titular y/o Afiliado requiera asistir de forma presencial con un Nutriólogo, se le proporcionará información de los profesionales disponibles en la red con precio preferencial**
- **La llamada debe ser realizada por un Afiliado mayor a 18 años, Afiliados menores de edad pueden recibir este beneficio a través de un Afiliado adulto.**

## Exclusiones

- **El beneficio es únicamente para Afiliados Titulares y/o Afiliados activos**
  - **El beneficio es intransferible**
- 8. Orientación telefónica Inmediata Psicológica :** Consiste en brindar referencias u orientación al solicitante. Se podrá brindar orientación psicológica con información veraz y completa acerca de las dudas externadas del **Afiliado Titular y/o Afiliado** respecto a las emociones, situaciones de crisis, tipos de terapia y cualquier otra de índole psicológico, podrá hacer uso de cuestionarios y herramientas que considere necesarias para tener un mejor conocimiento del **Afiliado Titular y/o Afiliado**, siempre y cuando éste se encuentre de acuerdo, además de brindar contención y recomendaciones de ejercicios que pueda realizar el **Afiliado Titular y/o Afiliado**. En caso de que se determine que existen factores de riesgo agregado que puedan desarrollar un trastorno grave de salud, el asesor psicológico deberá informar al **Afiliado Titular y/o Afiliado** que, debido a la información recibida, tendrá que acudir a recibir consulta presencial con un psicólogo a la brevedad, para tener un oportuno diagnóstico y tratamiento, y que, aunque se brindará la asesoría psicológica, se requiere que sea visto y evaluado por un profesional para que el seguimiento sea más preciso.
- El beneficio de esta Asistencias es Ilimitado

## Límite Máximo de Responsabilidad del Proveedor y Médica Móvil:

- **El tiempo máximo de duración de la llamada es de 20 minutos**
- **En caso de ser necesario el Psicólogo enviará los cuestionarios requeridos vía correo electrónico al Afiliado Titular y/o Afiliado**
- **En caso de que en la llamada se detecte que el Afiliado Titular y/o Afiliado requiera asistir de forma presencial con un Psicólogo, se le proporcionará información de los profesionales disponibles en la red con precio preferencial**
- **La llamada debe ser realizada por un Afiliado mayor a 18 años, Afiliados menores de edad pueden recibir este beneficio a través de un Afiliado adulto.**

## Exclusiones

- **El beneficio es únicamente para Afiliados Titulares y/o Afiliados activos**
- **El beneficio es intransferible**

- 9. Orientación telefónica Inmediata sobre Salud Sexual :** Consiste en brindar referencias u orientación al solicitante. Se podrá brindar asesoría sobre salud sexual, salud reproductiva, planificación familiar, durante el embarazo, abarcando temas como la determinación de tiempo de gestación, ejercicios prenatales, recomendaciones sobre parto o cesárea, cambios hormonales y físicos, entre otros. En caso de que se determine que existen factores de riesgo agregado que puedan desarrollar un trastorno grave de salud, el asesor médico deberá informar al **Afiliado Titular y/o Afiliado** que, debido a la información recibida, tendrá que acudir a recibir consulta presencial con un médico o ginecólogo a la brevedad, para tener un oportuno diagnóstico y tratamiento, y que, aunque se brindará la asesoría, se requiere que sea visto y evaluado por un profesional para que el seguimiento sea más preciso.
- El beneficio de esta Asistencias es ilimitado

#### **Límite Máximo de Responsabilidad del Proveedor y Médica Móvil:**

- **El tiempo máximo de duración de la llamada es de 20 minutos**
- **En caso de que en la llamada se detecte que el Afiliado Titular y/o Afiliado requiera asistir de forma presencial con un Médico Especialista, se le proporcionará información de los profesionales disponibles en la red con precio preferencial**
- **La llamada debe ser realizada por un Afiliado mayor a 18 años, Afiliados menores de edad pueden recibir este beneficio a través de un Afiliado adulto.**

#### **Exclusiones**

- **El beneficio es únicamente para Afiliados Titulares y/o Afiliados activos**
- **El beneficio es intransferible**

- 10. Orientación telefónica Inmediata en manejo de adicciones:** Consiste en brindar referencias u orientación al solicitante. A través de un equipo interdisciplinario de profesionales dedicados a la actividad asistencial específica para problemas relacionados con el consumo de drogas y/o alcohol, se podrá asesorar en cuanto al consumo, abuso y/o dependencia de los mismos, identificando la gravedad y consecuencias, así como las múltiples causas y relación del **Afiliado Titular y/o Afiliado** con las sustancias. En caso de que se determine que existen factores de riesgo agregado que puedan desarrollar un trastorno grave de salud, el asesor deberá informar al **Afiliado Titular y/o Afiliado** que, debido a la información recibida, tendrá que acudir con un profesional para tener un oportuno diagnóstico y tratamiento, y que, aunque se brindará la asesoría, se requiere que sea visto y evaluado por un profesional para que el seguimiento sea más preciso.

- El beneficio de esta Asistencias es ilimitado

**Límite Máximo de Responsabilidad del Proveedor y Médica Móvil:**

- El tiempo máximo de duración de la llamada es de 20 minutos
- En caso de ser necesario el Psicólogo enviará los cuestionarios requeridos vía correo electrónico al Afiliado Titular y/o Afiliado
- En caso de que en la llamada se detecte que el Afiliado Titular y/o Afiliado requiera asistir de forma presencial con un Psicólogo, se le proporcionará información de los profesionales disponibles en la red con precio preferencial
- La llamada debe ser realizada por un Afiliado mayor a 18 años, Afiliados menores de edad pueden recibir este beneficio a través de un Afiliado adulto.

**Exclusiones**

- El beneficio es únicamente para Afiliados Titulares y/o Afiliados activos
- El beneficio es intransferible

**11. Red de descuentos a nivel nacional por APP:** Esta asistencia brinda al **Afiliado Titular** descuentos a nivel nacional en diversos establecimientos para compras de canasta básica así como establecimientos de: Alimentos y Bebidas, Salud y Belleza, Casa y Hogar, Entretenimiento, Especialidad, Ropa y Accesorios, Viajes y Educación mediante la descarga y uso de una App para consulta y uso de éstos beneficios.

- **Límite de responsabilidad del Proveedor y Médica Móvil:**

- Los descuentos se enlistan en el aplicativo (app) Bwigo el cual estará a disposición del Afiliado Titular en Play Store o App Store
- Los establecimientos, montos de descuentos, cupones y beneficios pueden cambiar sin previo aviso
- Para hacer válido el beneficio es necesario ser Afiliado Titular de la Membresía Corporativa Médica Móvil

- **Restricciones:**

- No se realizan cambios ni descuentos en efectivo

- Cada establecimiento tiene sus términos y condiciones de redención de los descuentos y beneficios
  - Solo puede haber una app registrada en un teléfono para cada Asegurado Titular.
  - El acceso a la plataforma se determina por el número de membresía
- 12. Boleto para cine 2x1 cada 3 meses:** Esta asistencia brinda al **Afiliado Titular** la opción de solicitar sin costo para él un boleto para acudir al cine al 2x1 cada 3 meses el cual se le hará llegar por medio de correo electrónico para redimir en taquilla en cualquier complejo del cine en convenio.
- **Límite de responsabilidad del Proveedor y Médica Móvil:**
    - El beneficio es por un boleto 2x1 en Complejos Cinépolis, en la compra de un boleto recibe otro igual.
    - El beneficio se restablece de manera trimestral, se debe solicitar a través de la aplicación o del call center cada trimestre y llega al correo electrónico proporcionado por el afiliado.
    - Total de boletos a recibir en un periodo de 12 meses: 4 + 4 de la promoción (2x1)
  - **Restricciones:**
    - cupón válido para 1 persona en una sola función.
    - No válido en otras promociones.
    - No canjeable por dinero en efectivo.
    - No negociable.
    - No válido en salas VIP, 3D, 4DX Digital Theaters, XD, Macro XE, Imax, Cinema Park, Cinépolis Plus y Sala Junior Cinépolis.
    - No válido en preventa ni en reservaciones.
    - Cuenta con elementos de seguridad, los cuales se pueden reconocer y permiten verificar su autenticidad; por lo que se prohíbe su falsificación.
    - En caso de que el cupón presente tachaduras, enmendaduras, modificaciones o cualquier alteración será inválido para su canje sin responsabilidad alguna para el complejo de cine, el Proveedor y/o Médica Móvil
    - Limitado al canje 1 de manera trimestral

## VI. Cláusulas Generales

**Primera:** Médica Móvil se obliga a brindar los servicios a favor de los **Afiliados Titulares y Afiliados** que cuenten con la **Membresía Corporativa Médica Móvil**, 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 **Afiliado Titular y/o Afiliado** 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 la Membresía Médica Móvil, podrá ser otorgado con precio 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 **Afiliados** que cuenten con la Membresía Corporativa de Médica Móvil. Este servicio 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 **Afiliado Titular y/o Afiliado** 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 de los Proveedores que brinden los servicios y asistencias, tales como: retenes, toque de queda, inseguridad, 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 ni los Proveedores serán responsables por el pago o reembolso de Servicios y Asistencias cuando se presenten cualquiera de las causas arriba mencionadas, en estos casos el Contrato podrá darse por terminado por cualquiera de las partes mediante aviso por escrito, sin repercusión para ninguna de las partes.

**Quinta:** Los **Afiliados Titulares y/o Afiliados** 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 estas condiciones generales sean limitados y estos se agoten antes de la fecha de vencimiento de la Membresía Corporativa Médica Móvil, el **Afiliado Titular y/o Afiliado** podrá solicitar los servicios a precio preferencial por ser **Afiliado** de Médica Móvil.

**Séptima:** Para la interpretación y cumplimiento de todo lo estipulado en el presente documento, Médica Móvil se someten expresamente a las leyes y tribunales de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que en razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderle.

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

## VI. Guía de uso

Para solicitar alguno de los servicios descritos en el apartado IV de este documento, el **Afiliado Titular y/o Afiliado** deberá llamar al Call Center en el siguiente número:

a) **Call Center: (55) 7588 9768**

**Opción 2 Pensionados Profuturo y posteriormente seleccionar opción deseada:**

- **Opción 1 para Servicio de Orientación Médica Telefónica, Consulta Médica a Domicilio, Ambulancia de Urgencias y Traslado Programado**
- **Opción 2 Alta de beneficiarios como afiliados, envió o reenvío de credencial virtual y condiciones del servicio**
- **Opción 3 Reservar una cita médica, conocer la red de proveedores, consultar descuentos en farmacias, laboratorios, ópticas y Orientación telefónica Inmediata nutricional, psicológica, salud sexual o manejo de adicciones**
- **Opción 4 Descuentos en canasta básica y boletos de cine**
- **Opción 5 Facturación y baja del servicio**
- **Opción 6 Sugerencias del Servicio Calidad**
- **Opción 0 Aviso de Privacidad**

### DEL HORARIO DE SERVICIO

- a) El horario para solicitud de los servicios de Orientación Médica Telefónica, Consulta Médica a Domicilio y Ambulancia de Urgencias en el **Call Center** será de 24 hrs los 365 días del año.
- b) Para el caso de alta de beneficiarios y reenvío de tarjeta digital y condiciones generales es de 9:00 a 21:00 hrs de lunes a viernes y sábado de 9:00 a 14:00 hrs.
- c) Para la Orientación telefónica Inmediata nutricional, psicológico, salud sexual o manejo de adicciones el horario para solicitud de los servicios en el Call Center será de 9:00 a 18:00 hrs de lunes a viernes y para la agendación de citas con médicos especialista e información de costos preferenciales es de 9:00 a 21:00 hrs de lunes a viernes y sábado de 9:00 a 14:00 hrs.
- d) El horario para solicitud de servicios en el Call Center para descuentos en canasta básica y boletos de cine será de 8:00 a 16:00 hrs. de lunes a viernes.
- e) El horario para cualquier incidencia del servicio es de lunes a viernes de 8 am a 17:00 hrs.



Durante la llamada Médica Móvil y/o El Proveedor podrá solicitar todos o algunos de los siguientes datos:

1. Número de membresía
2. Nombre completo del **Afiliado Titular y/o Afiliado** que aparece en la membresía.
3. Dirección completa (o datos descriptivos, entre calles, avenida, número de kilómetro, etc.) del lugar donde se encuentra el **Afiliado Titular y/o Afiliado** (en los casos que aplique).
4. Número telefónico (de preferencia celular) donde se pueda localizar al **Afiliado Titular y/o Afiliado** en caso de que la llamada se corte (en los casos que aplique).
5. 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 **Afiliado Titular o Afiliado** sobre el manejo de la situación y el tiempo de arribo promedio de los servicios solicitados (en los casos que aplique).
6. Tipo de Asistencia requerida o tipo de información que requiere

**b) Acceso por la web para consultar proveedores, app para descuentos y boletos de cine**

- Página para consultar proveedores de salud en convenio:

<https://my-health.com.mx/medicamovilcorporativaemp/login.php>

- App de descuentos y boletos de cine:

Descargar en Play Store (Android) o App Store (Sistema IOS) la APP Bwigo Mobile2

Tanto en la página como en la app para el acceso el usuario y contraseña es el número de contrato. Para el envío de los boletos será mediante su cuenta de correo electrónico asignada en la aplicación.

**1. Obligaciones del Afiliado:**

**A. Solicitud del Servicio:**

En caso de una Situación de Asistencia, el **Afiliado Titular y/o Afiliado** o su Responsable llamarán al Call Center y deberán proporcionar los siguientes datos:

- a) Domicilio y referencias en donde se encuentra y número de teléfono en donde Médica Móvil podrá contactar con el **Afiliado Titular y/o Afiliado** o su Responsable, así como todos los datos que el asesor telefónico del Call Center le solicite.
- b) Nombre completo del **Afiliado Titular y/o Afiliado** y número de Membresía.
- c) Descripción del problema y el tipo de ayuda o asistencia que precise.

**B. Uso de la Membresía Médica Móvil**

- a) La Membresía es de uso personal e intransferible.
- b) En caso de que el **Afiliado Titular y/o Afiliado** no utilice los servicios de la Membresía durante su vigencia, éstos no son acumulables para la siguiente vigencia a iniciar.

## 2. Normas Generales:

Para la atención de las reclamaciones derivadas de un servicio:

- 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 **Afiliado Titular y/o Afiliado** cuente con la cobertura y derivado de un error en la información (número de póliza, nombre del **Afiliado Titular y/o afiliado**, 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 Corporativa 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 Afiliado Titular y/o Afiliado no se encuentre en la base de datos de Médica Móvil y/o de sus proveedores en convenio.**
- C. Los Afiliados (Titulares y/o Afiliados) 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 Afiliado Titular y/o Afiliado 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: retenes, toques de queda, inseguridad, 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 responsiva médica durante la prestación de los servicios correspondientes.**
- 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 Afiliado 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 Afiliado 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 precio preferencial.**
- P. En caso de defunción, no se expedirán certificados de defunción.**
- Q. No se realiza devolución de primas por bajas de Afiliados Titulares o Afiliados.**