



# VIVA EMERGENCIAS MÉDICAS



CONDICIONES  
GENERALES

Para solicitud de información o de reclamo llame o escriba:

- Ciudad de México y área metropolitana: + 52 (55) 51 69 37 53
- Resto de la República Mexicana: 01 800 890 6003
- Correo Electrónico: [vivaseguros@mapfre.com](mailto:vivaseguros@mapfre.com)

Disponible 24 horas al día, 365 días al año

# VIVA EMERGENCIAS MÉDICAS

## CONTENIDO

A. RESUMEN DE SERVICIOS DE ASISTENCIAS.	3
B. ¿QUÉ HACER EN CASO DE REQUERIR INFORMACIÓN O ASISTENCIA INMEDIATA?	3
C. DISPOSICIONES GENERALES.	4
D. AMBITO TERRITORIAL.	4
E. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS.	4
F. DEFINICIONES.	4
G. DESCRIPCION DE SERVICIOS DE ASISTENCIA.	6
1. GASTOS MEDICOS POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD.	6
2. GASTOS DENTALES POR EMERGENCIA.	7
3. REPATRIACIÓN DE RESTOS O TRASLADO FUNERARIO A RESIDENCIA HABITUAL	7
4. MEDIPHONE (Orientación Médica Telefónica)	7
5. ASISTENCIA VISION	8
6. ASISTENCIA DENTAL	9
7. ENVIO DE AMBULANCIA TERRESTRE EN CASO DE EMERGENCIA O ENFERMEDAD GRAVE	10
8. ACCESO A RED DE DESCUENTOS Y REFERENCIAS MEDICAS	10
H. SUBROGACIÓN DE DERECHOS.	10
I. EXCLUSIONES GENERALES.	10

## A. RESUMEN DE SERVICIOS DE ASISTENCIAS.

### “VIVA EMERGENCIAS MÉDICAS”

ASISTENCIAS	PLAN BASICO	PLAN PREMIUM
	LÍMITE MXN (PESOS MEXICANOS)	LÍMITE MXN (PESOS MEXICANOS)
Asistencia en Gastos Médicos por Accidente o Enfermedad	Hasta \$25,000	Hasta \$25,000
Gastos Dentales por Emergencia	Hasta \$5,000	Hasta \$5,000
Repatriación de Restos o Evacuación Médica o Funeraria	X	Hasta \$50,000
Asistencia médica telefónica	Ilimitada	Ilimitada
Asistencia Visión	X	Incluido
Asistencia Dental	X	Incluido
Envío de ambulancia en caso de Emergencia	X	1 evento durante la vigencia
Acceso a Red de Descuentos Médicos	X	Incluido
Referencia médica en caso de hospitalización	X	Incluido

## B. ¿QUÉ HACER EN CASO DE REQUERIR INFORMACIÓN O ASISTENCIA INMEDIATA?

En caso de requerir información de su Servicio “VIVA EMERGENCIAS MÉDICAS” o requerir un Servicio de Asistencia, deberá ponerse en contacto al Centro de Atención Telefónica de manera inmediata y antes de hacer uso de algún Servicio de Asistencia a los siguientes números o enviando un correo electrónico:

**Ciudad de México y área metropolitana:**

**+52 (55) 51 69 37 53**

**Resto de la República:**

**01 800 890 60037**

**Correo Electrónico:**

**vivaseguros@mapfre.com**

El Centro de Atención Telefónica de **MÉXICO ASISTENCIA**, opera las 24 horas del día, los 365 días del año.

NOTA: **MÉXICO ASISTENCIA** NO CUBRIRÁ LAS COBERTURAS O SERVICIOS DE ASISTENCIAS QUE NO HAYAN SIDO PREVIAMENTE INFORMADOS PARA SU COORDINACION Y GESTIÓN AL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

## C. DISPOSICIONES GENERALES.

“VIVA EMERGENCIAS MÉDICAS” es un conjunto de Servicios de Asistencias administrado por **MÉXICO ASISTENCIA** S.A. DE C.V. compañía del **GRUPO MAPFRE** y cuyo objeto es resarcir los gastos procedentes y erogados a consecuencia de un Accidente, Enfermedad, Padecimiento, daño o pérdida durante un Viaje Nacional e Internacional adquirido con **VIVAAEROBUS** y teniendo como límite el monto máximo estipulado en cada Beneficio.

**MÉXICO ASISTENCIA** gestionará y coordinará los Servicios previstos a través de una red de profesionales calificados cuya vigencia y aplicación estarán sujetas a las Cláusulas, Términos, y Exclusiones de estas Condiciones Generales que se describen a continuación.

## D. AMBITO TERRITORIAL.

Los Servicios mencionados en estas Condiciones Generales serán válidos dentro la República Mexicana y en Estados Unidos de América, únicamente en los destinos donde opera **VIVAAEROBUS** y dependiendo de cada servicio en donde se especifica la Territorialidad.

En aquellas ciudades o localidades donde no hubiera infraestructura o red de profesionales adecuada para la prestación de los Servicios de Asistencia, el Usuario podrá gestionar el Servicio requerido, siempre y cuando haya llamado a **MÉXICO ASISTENCIA** previamente para informar y solicitar la autorización de tal gestión por su cuenta, lo que será confirmado al Usuario de manera expresa.

Quedarán excluidas las reclamaciones en países distintos donde opere **VIVAAEROBUS**.

## E. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS.

Los Servicios de los planes proporcionados por **MÉXICO ASISTENCIA** se prestarán 4 (cuatro) horas antes de la salida del vuelo y hasta por un máximo de 3 (tres) días después de su llegada en vuelo sencillo o redondo. Sin embargo, siempre que el Servicio de Asistencia sea iniciada dentro del plazo de vigencia arriba mencionado, el Usuario tendrá derecho a la continuidad de los Servicios aún después de vencido el plazo, respetados los límites contractuales y montos previstos.

La finalización de la vigencia implicará automáticamente el cese de todos los Servicios por lo que no podrán solicitarse Servicios con posterioridad a la vigencia del producto indicado.

Cuando el Usuario interrumpe imprevistamente su viaje, cualquiera sea la razón, y regrese a su Lugar de Residencia Habitual, el plan contratado dejará de tener validez a partir de ese instante. En tal caso, el Usuario no podrá reclamar devolución alguna por el periodo de tiempo no transcurrido ni utilizado.

## F. DEFINICIONES.

Siempre que se utilicen los términos definidos a continuación, tendrán el significado que aquí se les atribuye.

**Accidente:** todo suceso súbito e imprevisto que derive de una causa violenta, externa y ajena a la intencionalidad del Usuario, que ponga en peligro la integridad y salud del mismo, que ocurra dentro del periodo de vigencia contratado, durante el transcurso del viaje y que ocasione en el Usuario una lesión corporal.

**Aerolínea:** empresa legalmente constituida y autorizada a prestar el servicio de transporte público de pasajero con rutas establecidas, y sujeta a itinerarios regulares utilizando aeronaves y cuyos vuelos se realizan entre aeropuertos terrestres legalmente establecidos.

**Aeronave:** avión operado por una línea aérea debidamente autorizada y cuyo fin es prestar el servicio comercial de transporte público de pasajeros con rutas establecidas y sujeto a itinerarios regulares.

**Boleto de Avión:** es el instrumento o comprobante expedido por la línea aérea VIVAAEROBUS conforme a la normatividad aplicable y vigente.

**Fortuito:** suceso que acontece por azar, sin poder imputar a nadie su origen.

**Equipaje Registrado:** artículos personales del Usuario que son transportados en maleta o maletas durante el viaje para ser transportados por una aerolínea y que hayan sido registradas por esta, que se encuentren bajo custodia y se haya emitido un recibo como comprobante de este registro.

**Emergencia o Urgencia Médica:** condición patológica de carácter súbito y repentino o accidente que pone en peligro la vida, la viabilidad de alguno de los órganos o la integridad del Usuario.

**Enfermedad:** toda alteración de la salud (dolencia, padecimiento o patología) sufrida de forma súbita, que se manifiesten por primera vez en el transcurso del viaje y durante la vigencia del producto contratado; cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido que amerite tratamiento médico o quirúrgico y que no esté comprendida dentro de los dos grupos siguientes:

**Padecimiento congénito:** es aquel que existe en el momento del nacimiento como consecuencia de factores hereditarios, agudización de padecimientos o afecciones adquiridas durante la gestación.

**Padecimiento preexistente:** es el padecido por el Usuario con anterioridad a la fecha de contratación del Servicio independientemente del momento en que se manifieste y si es conocida o no por el Usuario.

**Enfermedad grave:** es una alteración de la salud que implique hospitalización y que, a juicio del equipo médico de **MÉXICO ASISTENCIA** imposibilite la iniciación o continuidad del viaje del Usuario o su continuación en la fecha prevista o conlleve riesgo de muerte.

**Huelga:** Desacuerdo laboral de los trabajadores consistente en el cese del trabajo con el fin de conseguir mejoras laborales o sociales que demore la salida o llegada de la aeronave de la línea aérea con quien se tiene contratado el servicio.

**Lugar de Residencia Habitual:** localidad en la que el Usuario reside habitualmente y a la que se realizarán las repatriaciones y retornos urgentes previstos.

**Padecimiento congénito:** es aquel que existe en el momento del nacimiento como consecuencia de factores hereditarios, agudización de padecimientos o afecciones adquiridas durante la gestación.

**Padecimiento preexistente:** es el padecido por el Usuario con anterioridad a la fecha de contratación del producto independientemente del momento en que se manifieste y si es conocida o no por el Usuario.

**Terrorismo:** Forma violenta de lucha de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización mediante la cual se persigue la destrucción del orden establecido o la creación de un clima de temor e inseguridad ocasionando lesiones o la muerte de una o varias personas.

**Usuario:** cualquier persona que haya adquirido a través de **VIVAAEROBUS**, cualquiera de los Servicios disponibles, y quien será quien pueda acceder a los Servicios de Asistencias; este también se le conocerá como Pasajero y quedarán excluidos el personal que se encuentre en servicio de la aeronave como pilotos, azafatas y en general la tripulación.

**Viaje:** es el trayecto que comprende entre la salida del Usuario de su Lugar de Residencia habitual, de manera temporal por motivo de placer, de negocios o de estudios hasta su regreso nuevamente a su Lugar de Residencia Habitual. En todos los casos el Usuario deberá acreditar fehacientemente la fecha de salida y la duración del viaje, pudiendo **MÉXICO ASISTENCIA** requerir la presentación de toda la documentación que le sea necesaria para efectuar dicha acreditación. La negativa por parte del Usuario a presentar dicha documentación, libera a **MÉXICO ASISTENCIA** de prestar servicio alguno.

**Vuelo aéreo:** es el trayecto que comprende una vez que el Usuario esté debidamente registrado y con pase de abordar en mano, dentro de la sala de abordaje asignado en el aeropuerto de salida, hasta al arribo del avión al aeropuerto de destino y descendiendo de la aeronave.

## G. DESCRIPCION DE SERVICIOS DE ASISTENCIA.

Los Servicios de Asistencia incluidas en las siguientes descripciones, serán coordinados y brindados por **MÉXICO ASISTENCIA** y surtirán sus efectos solo si el Usuario se pone en contacto al Centro de Atención Telefónica antes de hacer uso de ellas.

### 1. GASTOS MEDICOS POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD.

Si como consecuencia directa de un accidente o enfermedad del Usuario ocurridos durante el viaje y se viera precisado a someterse a tratamiento médico o intervención quirúrgica, hospitalizarse, o hacer uso de los servicios de enfermera, ambulancia o medicinas, **MÉXICO ASISTENCIA** se hará cargo de la coordinación y pago al prestador por concepto de los gastos de hospitalización, de las intervenciones quirúrgicas, de los honorarios médicos, de los gastos de enfermería y de los productos farmacéuticos prescritos por el Médico que le atienda hasta por la cantidad de \$25,000.00 MXN (veinticinco mil pesos 00/100 MXN).

Este servicio se proporcionará con límite de 1 (un) evento mientras el Servicio esté vigente.

#### EXCLUSIONES MÉDICAS Y HOSPITALARIAS:

Quedan expresamente excluidos de la prestación de gastos médicos y gastos por accidentes, los siguientes eventos:

- a) Las enfermedades preexistentes, congénitas y/o recurrentes, conocidas o no por el Usuario, así como también sus consecuencias y agudizaciones. Las mismas serán determinadas por el departamento médico de la compañía.
- b) La asistencia por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria del alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o Medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
- c) Afecciones, lesiones y sus consecuencias o complicaciones producto de tratamientos y atenciones no brindadas por profesionales no pertenecientes al equipo médico de la compañía.
- d) Los estados de embarazo, parto, complicación del mismo o interrupción voluntaria del embarazo.
- e) Toda implantación, reposición y/o reparación de artículos de ortopedia, audífonos, lentes, lentes de contactos.
- f) Los trasplantes de cualquier tipo de órganos o tejidos.
- g) Las enfermedades mentales, trastornos psiquiátricos, depresiones o por cualquier tipo de enfermedad mental o nerviosa.
- h) Asistencia médica hospitalaria si el gasto médico se lleva a cabo en contra de la opinión de un médico.
- i) Los chequeos o exámenes médicos de rutina.
- j) Tratamientos cosméticos, cirugía estética o reconstructiva o tratamientos de disminución de peso.
- k) Tratamientos de rehabilitación o terapia de recuperación física que no sea causado por un accidente
- l) Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así también como SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS).
- m) Hipertensión arterial y todas sus consecuencias y derivaciones, así como los controles de tensión arterial.
- n) Enfermedades infecciosas, tales como la del sueño, malaria, paludismo, fiebre amarilla y, en general, enfermedades de cualquier naturaleza, desvanecimientos, síncope, ataques de apoplejía, epilepsia o epileptiformes.
- o) Lesiones derivadas de acciones intencionales, tanto en agresiones como contra sí mismo, así como incitación a terceros a cometerlas en perjuicio del Usuario.
- p) Las lesiones derivadas de la práctica de deportes de alto riesgo no cubiertos.
- q) Las lesiones producidas por la participación directa o indirecta en manifestaciones y/o protestas.
- r) Las lesiones que sean consecuencia de intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos ocasionados por un accidente no cubierto
- s) Los accidentes considerados legalmente como de trabajo o laborales, consecuencia de un riesgo inherente al trabajo del Usuario.

## **2. GASTOS DENTALES POR EMERGENCIA.**

**MÉXICO ASISTENCIA** cubrirá la atención odontológica paliativa, inicial y urgente que requiera el Usuario en caso de accidente o problemas odontológicos críticos que requieran una atención de urgencia, mientras el Usuario se encuentre de viaje y cuyo límite máximo establecido será de hasta \$5,000.00 MXN (cinco mil pesos 00/100 MXN).

Estos Servicios están sujetos únicamente a tratamiento del dolor, infección y extracción de piezas dentales que sean requeridos para aliviar el dolor o disminuir la situación de emergencia.

Este Servicio se proporcionará con límite de 1 (un) evento mientras el servicio esté vigente.

### **EXCLUSIONES DE GASTOS DENTALES POR EMERGENCIA**

Quedan excluidos los tratamientos alveolares, maxilofaciales, gingivales y sus complicaciones, así como dentaduras, excepto aquellos derivados de la emergencia y que hayan originado lesiones en dientes.

## **3. REPATRIACIÓN DE RESTOS O TRASLADO FUNERARIO A RESIDENCIA HABITUAL**

En caso de fallecimiento del Usuario durante el viaje y dentro de la República Mexicana, MÉXICO ASISTENCIA gestionará y cubrirá los gastos por el traslado funerario hasta su lugar de residencia habitual. Los Servicios incluyen féretro obligatorio para transporte nacional, trámites administrativos, trámites funerarios, transporte del cuerpo por el medio en que MÉXICO ASISTENCIA considere conveniente y todo lo relacionado a dicho traslado funerario.

En caso de que el fallecimiento haya sido fuera de la República Mexicana, los Servicios de repatriación de sus restos mortales, únicamente incluirán el traslado de cenizas.

Estos Servicios estarán sujetos a las leyes y políticas aplicables en el o los Países respectivos.

### **EXCLUSIONES DE REPATRIACIÓN DE RESTOS O TRASLADO FUNERARIO.**

Este beneficio queda excluido si:

- La muerte es producida por suicido.
- Fuera de la vigencia del plan contratado.

## **4. MEDIPHONE (Orientación Médica Telefónica)**

Este servicio consiste en consultas de orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año, sobre temas de salud que pudieran tener el Usuario, relativa a los siguientes temas, siempre en el entendido que esta orientación no será con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento:

- Emergencias médicas y primeros auxilios
- Reacciones adversas a algún medicamento
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos (sin emitir recetas, ni tratamientos)
- Recomendaciones higiénicas
- Efectos y evolución de distintos tratamientos
- A criterio del equipo Médico, recomendación de acudir a consulta médica
- Información sobre enfermedades
- Información sobre pruebas diagnósticas
- Orientación sobre especialidades médicas

El equipo Médico de MEXICO ASISTENCIA aconsejará lo que estime oportuno y orientará al Usuario hacia el centro hospitalario que considere más adecuado, si esto fuese necesario.

MEXICO ASISTENCIA no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Usuario en cuanto al seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Usuario de acuerdo con la información que éste le ha proporcionado.

Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia, o bien se dirigirá al Usuario a su médico de cabecera o al especialista que corresponda

El número de Orientaciones Médicas Telefónicas son ILIMITADAS

## 5. ASISTENCIA VISION.

El Usuario tendrá derecho por parte del profesional de la Red de profesionales y técnicos a los siguientes servicios:

- Examen de la vista SIN COSTO
- Estuche SIN COSTO en caso de adquirir lentes a precio preferencial
- Armazones oftálmicos graduados a precio preferencial
- Reposición de lentes a precio preferencial
- Lentes a precio preferencial
- Descuento en conceptos no cubiertos.
- El Usuario tendrá acceso a dos paquetes dentro de la red:

### Paquete DELTA

Modelos de armazones Delta graduados con micas blancas CR-39 visión sencilla o bifocal flap top (Terminadas) de hasta \$850.00MXN precio público, ó a escoger lentes de contacto suaves de uso anual (No cosméticos)

Precio Delta desde \$299.00MXN (doscientos noventa y nueve pesos 00/100 MXN) IVA incluido

### Paquete GAMA PLUS

Modelos de Armazones Gama Plus graduados con micas blancas CR-39 visión sencilla o bifocal flap top (Terminadas)\* de hasta \$1,600.00MXN precio público.

Precio Gama Plus desde \$699.00MXN (seiscientos noventa y nueve pesos 00/100 MXN) IVA Incluido.

\* Se entiende como micas blancas CR-39 visión sencilla (terminadas) las micas prefabricadas terminadas al 100%, con graduación completa, las cuales abarcan las siguientes dioptrías esph +/- 4 con cyl -2.

\*\* Se entiende como micas bifocales flap top (terminadas) las micas prefabricadas terminadas al 100%, con graduación completa, las cuales abarcan las siguientes dioptrías esph +/- 3 con add + 3.

\*\*\* Reposiciones (las que sean necesarias) pagando el precio del paquete

### EXCLUSIONES AL PROGRAMA VISION.

Restricciones y conceptos no incluidos queen su caso, pagará por separado el Usuario o su Familiar, en caso de requerirlo y conforme a condiciones:

- Lentes de contacto cosméticos, duros o especiales.
- Soluciones, líquidos y estuches especiales.
- Los descuentos no aplican en promociones vigentes de la óptica.
- Se aplican las restricciones que la óptica tenga en convenio con proveedores de líneas concesionadas.
- Medicamentos.
- Cualquier servicio proporcionado fuera del territorio nacional.
- Cualquier tratamiento adicional en las micas blancas CR-39 visión sencilla terminadas.
- Cualquier tratamiento adicional en las micas bifocales flap top terminadas.
- Cualquier producto o servicio que no se encuentre descrito en la tabla de paquetes.
- Aplican las restricciones que la óptica tenga en convenio con proveedores de líneas concesionadas.
- El servicio no implica el pago ni el reembolso de gastos por parte de EL PRESTADOR DE SERVICIOS al Usuario o sus Familiares. EL PRESTADOR DE SERVICIOS no brindará el servicio de examen de vista, ni proveerá los lentes, estuches, armazones o demás descuentos o servicios no incluidos, sino los profesionales o técnicos de la red con los que se gestione el servicio.

Este Servicio se proporcionará con límite de 1 (un) evento mientras el servicio esté vigente y únicamente dentro de la República Mexicana.

## **6. ASISTENCIA DENTAL.**

El Usuario tendrá derecho por parte de profesionales dentales de la Red de Odontólogos a los siguientes servicios SIN COSTO:

- Consulta, (previa cita) ya sea preventiva o diagnóstica, comprende la realización de la historia clínica, valoración y técnica de cepillado. – Solo la primera consulta de historial.
- Consulta Oral y Servicio de Emergencia (dolor agudo) \*
- Evaluación Detallada (diagnóstica y de control).
- Radiografía periapical (diagnósticas).
- Profilaxis en Adultos.
- Instrucción sobre higiene Oral e información Nutricional.
- Descuentos en tratamientos no tabulados, de hasta el 30% sobre los precios que normalmente cobra - Sin límite de eventos.
- Precios preferentes en 160 tratamientos tabulados y publicados (ver tabla a continuación) garantizan que es el precio máximo que le cobrará el odontólogo de forma directa - Sin límite de eventos.

### **GARANTIAS DE SERVICIO.**

1. En caso de no contar con el proveedor solicitado:

En un lapso no mayor a 2 días hábiles se le informara del proveedor más cercano.

Si el usuario ya cuenta o desea recomendar a un especialista del servicio se le solicitaran los datos para afiliarlo a la red. El tiempo de afiliación para Proveedor sustituto es de 2 a 5 días hábiles.

2. Precios preferentes y descuentos

Si el proveedor realizó un cobro de más o no le aplico el descuento o los beneficios sin costo, MEXICO ASISTENCIA reembolsara la diferencia entre el valor cobrado contra el valor tabulado. MEXICO ASISTENCIA hace el reembolso en un lapso no mayor a 10 15 días hábiles, apegados al procedimiento.

3. Emergencia Dental.

Se otorga al usuario orientación médica telefónica y se ofrece cita y referencia del proveedor que puede atender la emergencia, si el usuario no acepta la referencia, MEXICO ASISTENCIA le solicita los datos del lugar usual y acostumbrado de la plaza para que MEXICO ASISTENCIA coordine la atención de emergencia.

Las asistencias de Emergencia Dentales, hace referencia solo a la eliminación de dolor agudo.

Si la Emergencia Dental es dentro del horario normal (sujeto a disponibilidad del Odontólogo en la región), es SIN COSTO al cliente. Cuando es fuera del horario normal, es con costo al cliente.

### **EXCLUSIONES AL PLAN DENTAL.**

El plan dental no cubrirá los siguientes conceptos:

- Cualquier tratamiento realizado por un Odontólogo que NO se encuentre dentro de la Red.
- Cualquier tipo de medicamento.
- Anestesias generales o sedaciones.
- Gastos hospitalarios.
- Complicaciones que surjan durante o después del tratamiento por negligencia del paciente a las indicaciones del odontólogo tratante.

El servicio no implica el pago ni el reembolso de gastos por parte de EL PRESTADOR DE SERVICIOS al Usuario o sus Familiares. EL PRESTADOR DE SERVICIOS no brindará el servicio dental, sino los profesionales de la red que gestione el mismo.

Este Servicio se proporcionará con límite de 1 (un) evento mientras el servicio esté vigente y únicamente dentro de la República Mexicana.

## **7. ENVIO DE AMBULANCIA TERRESTRE EN CASO DE EMERGENCIA O ENFERMEDAD GRAVE.**

En caso de que el Usuario sufriera una emergencia médica por accidente y/o enfermedad grave, y necesite el traslado en ambulancia terrestre a consideración del equipo médico, podrá solicitar a MEXICO ASISTENCIA, mediante llamada telefónica las 24 horas al día, los 365 días del año, el envío de la ambulancia al domicilio indicado y hasta el centro hospitalario más cercano. MEXICO ASISTENCIA asumirá los gastos de dicho traslado.

Este Servicio se proporcionará con límite de 1 (un) evento mientras el servicio esté vigente

## **8. ACCESO A RED DE DESCUENTOS Y REFERENCIAS MEDICAS.**

El Usuario tendrá acceso a:

- a. Consultas con Médicos de primer contacto: En caso de que el Usuario requiera atención médica de primer contacto sobre una patología sencilla que se pueda resolver en un consultorio, podrá tener acceso a las siguientes especialidades: Médico General, Pediatría y Ginecología. Las consultas estarán al alcance y por cuenta del Usuario a costos desde \$350.00MXN (trescientos cincuenta pesos 00/100 MXN).
- b. Consultas con Médicos Especialistas: En caso de que el Usuario requiera atención médica para la atención de patologías específicas de algún órgano o sistema se le proporcionará la referencia de algún médico especialista en donde es Usuario tendrá acceso a todas las especialidades de acuerdo a su necesidad. Todas las especialidades estarán al alcance y por cuenta del Usuario a costos desde \$500.00MXN (quinientos pesos 00/100 MXN) pesos.
- c. Consultas a domicilio de Médicos Generales desde \$350.00MXN(trescientos cincuenta pesos 00/100 MXN) por cuenta del Usuario
- d. Acceso especial a red Médica de Audiología, Foniatria, Ortesis y Prótesis (descuentos desde el 15% hasta el 40%.
- e. Descuentos desde el 10% y hasta el 50% en Laboratorios y estudios de Gabinetes como Biometría Hemática, Química Sanguínea, VDRL, VIH, Antígeno prostático, Mastografías, Espirometrías, Hemoglobina Glucosilada, entre otras.

El número de acceso a las Referencias Médicas y Red de Descuentos es ILIMITADAS y únicamente dentro de la República Mexicana.

## **H. SUBROGACIÓN DE DERECHOS.**

**MÉXICO ASISTENCIA** se subrogará hasta la cantidad pagada contra terceros en todos los derechos y acciones que por causa del daño sufrido correspondan al Usuario hasta el límite del valor pagado o reembolsado de estas Condiciones Generales contra aquellos que por acto, hecho u omisión, hayan causado los perjuicios o para ellos hayan concurrido, obligándose el Usuario a facilitar los medios necesarios a los ejercicios de esa subrogación.

## **I. EXCLUSIONES GENERALES.**

### **EXCLUSIONES DE LAS ASISTENCIAS TELEFÓNICAS**

Los Servicios telefónicos prestados en ningún caso pueden ser considerados y/o sustituir a los Servicios facultativos o de diagnóstico médico necesarios para un tratamiento médico y su prescripción. Por tanto, no están incluidas actividades tales como:

- Diagnóstico de enfermedades
- Receta de Medicamentos
- Recepción y/o interpretación de informes y pruebas
- Informes o comentarios por escrito
- Atención directa de urgencias o emergencias de ningún tipo
- Revisión o comentario del consejo, asesoramiento, diagnóstico o prescripción dada por un médico o profesional sanitario, limitándose a responder a las cuestiones referidas por el Usuario con arreglo a la información facilitada por él.

## **EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS EN GENERAL.**

Serán causas excluyentes de los Servicios de asistencia:

- Cuando el Usuario cause o provoque intencionalmente un hecho que dé origen a la necesidad de prestación de cualquiera de los Servicios
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- Cuando el Usuario no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- Los Usuario no tendrán derecho a ser reembolsados sin previa comunicación con **MÉXICO ASISTENCIA**.
- Los Servicios de asistencia que el Usuario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización de **MÉXICO ASISTENCIA**.
- **MÉXICO ASISTENCIA** no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los Servicios de asistencia.
- Quedan excluidos los Servicios cuando sean derivación directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.
- Cualquier percance intencional así como la participación en actos criminales.