

Orientación médica telefónica

En caso de enfermedad o accidente, se brindará asesoría médica telefónica proporcionada por médicos generales, las 24 horas de los 365 días del año, dentro de la República Mexicana. Sin límite de eventos.

Esta asistencia podrán solicitarla vía telefónica al 5589796932 opción 1-1.

Esta asistencia médica proporciona, entre otros, orientación sobre los siguientes puntos:

- a. Reacciones adversas a fármacos.
- b. Efectos secundarios de medicamentos.
- c. Indicaciones y contraindicaciones de medicamentos.
- d. Puericultura y orientación materno-infantil.
- e. Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- f. Consejo sobre adicciones.
- g. Valoración de la necesidad de consultas a especialistas.
- h. Conexión con servicios de urgencia y emergencia médica.
- i. Orientación en primeros auxilios.
- j. En caso de una emergencia médica o que el médico detecte la necesidad de traslado, se gestionará el envío de una ambulancia terrestre.

La orientación médica telefónica no sustituye una consulta médica y, con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el asesor médico efectuará recomendaciones sobre el uso adecuado de medicamentos de libre venta, en ningún caso podrá prescribir y/o recomendar medicamentos sujetos de control sanitario, tales como antibióticos, ansiolíticos, opiáceos y estupefacientes. No se enviarán recetas o recomendaciones por medios digitales. En caso de que la asesoría sea para un menor de edad, deberá estar acompañado por su padre o tutor.

El tiempo de duración considerado para la orientación médica es de 30 minutos, exceptuando las urgencias médicas donde no existirá una duración preestablecida.

Orientación psicológica telefónica

Un equipo especializado de psicólogos brindará orientación y contención emocional telefónica las 24 horas de los 365 días del año, dentro de la República Mexicana. Sin límite de eventos.

Esta asistencia podrán solicitarla vía telefónica al 5589796932 opción 1-2.

Esta asistencia psicológica proporciona, entre otros, orientación sobre los siguientes puntos:

- Angustia
- Trastorno de personalidad
- Violencia intrafamiliar
- Duelo
- Suicidio
- Depresión

La orientación psicológica telefónica no sustituye una consulta psicológica y, con el fin de respetar las buenas prácticas de la psicología, el asesor emocional efectuará recomendaciones para la contención y orientación emocional. No se emitirá ningún tipo de diagnóstico ni enviarán recetas o recomendaciones

por medios digitales. En caso de que la asesoría sea para un menor de edad, deberá estar acompañado por su padre o tutor.

El tiempo de duración considerado para la orientación psicológica es de 30 minutos, exceptuando la contención de crisis emocionales donde no existirá una duración preestablecida.

Orientación nutricional telefónica

Un equipo especializado de nutriólogos brindará asesoría nutricional telefónica sobre planes alimenticios, utilización de alimentos, así como orientación sobre la dieta que debe seguir el usuario ante una enfermedad. Este servicio estará disponible de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs, dentro de la República Mexicana. Sin límite de eventos.

Esta asistencia podrán solicitarla vía telefónica al 5589796932 opción 1-3.

El tiempo de duración considerado para la orientación nutricional es de 30 minutos.

Orientación médica virtual

Se entiende por Orientación Médica Virtual (en adelante "Teleconsulta") aquella prestación de servicios médicos a distancia entre un médico certificado con cédula profesional y un paciente (Usuario) a través de medios electrónicos y de telecomunicaciones. Este servicio se prestará por medio de un equipo altamente calificado de médicos que brindará, por Teleconsulta, la atención que el beneficiario requiera.

Los Usuarios podrán agendar Teleconsultas ilimitadas sin costo. El agendamiento de las consultas se encuentra sujeto a la disponibilidad de horario de los mismos.

El médico podrá recomendar medicamentos. No obstante, se limita y se prohíbe la prescripción y/o recomendación de medicamentos pertenecientes al Grupo II como psicotrópicos, estupefacientes y precursores químicos.

Todos los registros y datos del paciente (Usuario) son asegurados y manejados en forma confidencial y solo con fines de la atención médica.

Es importante considerar los siguientes puntos para la prestación de esta asistencia:

- El usuario podrá agendar, dependiendo la disponibilidad de las mismas, con un mínimo de 30 minutos de anticipación en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.
- La cancelación de una cita médica no dará lugar a penalización alguna.
- No se otorgará servicio a Usuarios que no estén activos en el sistema o que la membresía se encuentre cancelada o suspendida por falta de pago.

Esta asistencia podrán solicitarla vía telefónica al 5589796932 opción 1-4.

Precios preferenciales en consultas con médicos de nuestra red

A solicitud del titular coordinarse una cita médica en consultorio con médicos de nuestra red.

El cliente podrá solicitar una cita médica los 365 días del año las 24 hrs a través de los siguientes canales: Vía telefónica al 5589796932 opción 1-5.

El tiempo para confirmar una cita con médicos generales y especialistas es de máximo 24 horas hábiles y en alta especialidad es de máximo 72 horas hábiles. Si la solicitud de la cita fue realizada en sábado, domingo o día festivo, el tiempo máximo para confirmar inicia hasta al siguiente día hábil.

Las citas de los clientes serán agendadas en el horario de atención de los consultorios, el cual es de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y sábados de 8:00 a 13:00 horas, dependiendo de la agenda de cada médico.

El costo de la consulta será con cargo al cliente, dependiendo de la localidad.

- Médicos Generales: Desde \$300.00 (trescientos pesos 00/100 M.N.)
- Médicos Especialistas: Desde \$500.00 (quinientos pesos 00/100 M.N.)
- Médicos de Alta Especialidad: Desde \$700.00 (setecientos pesos 00/100 M.N.)

Servicio sin límite de eventos. Precios sujetos a cambios sin previo aviso por parte de los médicos dentro de la red.

El tiempo regular de espera para la atención médica en el consultorio podría ser de hasta 30 minutos. En caso de ser una especialidad quirúrgica o de urgencia, el tiempo de espera podría ser mayor de 30 minutos. Si por alguna razón al médico se le presente una urgencia médica se tendrá la opción de reagendar la cita.

Si durante la consulta el médico requiere aplicar algún medicamento o realizar algún procedimiento que implique un costo adicional, deberá acordarse previamente con el cliente, ya que estos no están considerados dentro del costo de la consulta; por lo tanto, deberán ser pagados por el cliente en su totalidad al término de la misma.

Si el cliente no puede acudir a su cita, tendrá que llamar para cancelar con 24 horas de anticipación. En caso de no notificar la cancelación, solicitud de reagenda o el cliente no asiste a la cita con el especialista en más de 1 ocasión, el servicio será limitado por los siguientes 30 días.

Toda gestión de reagenda, cambio o cancelación deberá realizarse mediante el call center.

Asistencia dental

Este servicio cuenta con cobertura en las principales ciudades de la República Mexicana mediante un equipo altamente calificado de dentistas, que brindará atención dental en sus consultorios, con los beneficios que engloba la asistencia dental.

El objetivo de la asistencia dental es crear un entorno oral sano y que el paciente sea capaz de mantenerlo en esas condiciones, dado que se trata de un servicio preventivo no de un servicio de urgencia.

El plan dental es exclusivamente para el titular del programa.

El plan dental incluye los siguientes beneficios:

Revisión y Diagnóstico Dental

Durante la consulta dental, el dentista realizará una revisión de los dientes y encías del cliente, informándole sobre su diagnóstico dental generalizado. Solo en caso de ser necesario se tomará una radiografía periapical para un mejor diagnóstico (2 eventos al año sin costo).

La entrega de las imágenes clínicas, así como la interpretación de estas, estará sujeta a las políticas internas del proveedor dental.

Limpieza Oral Preventiva

El dentista llevará a cabo un pulido de dientes utilizando pastas abrasivas y cepillos giratorios y/o copas de hule. Esta limpieza oral preventiva no podrá realizarse si el paciente presenta sarro por debajo de la línea de las encías, enfermedades bucales, gingivitis (sangrado de encías) o enfermedades periodontales (movilidad de los dientes) que puedan agravarse con el procedimiento. Procedimiento sujeto a la recomendación del dentista (2 eventos al año sin costo).

El tiempo promedio de un pulido de dientes es de 10 a 20 minutos, dependiendo del estado de salud bucal de cada persona.

Eliminación de Sarro Visible

Si en la revisión el dentista determina que el cliente presenta sarro visible por encima de la línea de las encías, el cliente podrá solicitar la eliminación de este tipo de sarro, teniendo derecho a 2 eventos por año.

El número de sesiones necesarias para la eliminación total del sarro visible puede variar según el estado de salud oral del paciente y la cantidad de sarro presente; sin embargo, la asistencia solo cubre 2 eventos por año, por lo que los eventos adicionales tendrán un costo preferencial que deberá ser pagado directamente al odontólogo al término del tratamiento.

Aplicación Tópica de Flúor

El dentista aplicará flúor a aquellos menores de 12 años que lo requieran. La aplicación del flúor se realizará bajo diagnóstico médico, sin excepción (2 eventos al año sin costo).

Consultas con Dentistas de Nuestra Red

Sin límite de eventos, a precios preferenciales. Los costos de las consultas serán cubiertos por el cliente y pueden variar dependiendo de la zona geográfica y el proveedor. En cualquier otro servicio dental, el usuario podrá obtener precios preferenciales (no acumulables con otras promociones; los costos pueden variar dependiendo del proveedor y la zona geográfica).

El horario de atención para solicitar la cita dental será las 24 horas, los 365 días del año, a través del teléfono 5589796932 opción 2. La concertación de citas no genera costo.

- El horario de atención en consultorios es de 10:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 10:00 a 13:00 horas los sábados; el agendamiento dependerá enteramente de la disponibilidad de la agenda del dentista o clínica dental.
- El usuario deberá solicitar su agendamiento con un mínimo de 72 horas hábiles de anticipación a su cita dental. Deberá proporcionar dos fechas con 24 horas de diferencia y dos rangos horarios abiertos y diferentes para asistir a su cita (matutino de 09:00 a 14:00 horas o vespertino de 15:00 a 19:00 horas).
- El cliente recibirá un correo de confirmación de solicitud de cita en un rango de 30 a 60 minutos posteriores a la solicitud.
- El medio de confirmación de cita será el envío de la Orden de Servicio dental al correo electrónico proporcionado por el usuario 24 a 48 horas hábiles antes de su cita dental.
- El tiempo regular de espera para la atención dental en el consultorio podría ser de hasta 30 minutos aproximadamente.
- El tiempo regular de atención dental dependerá de la salud bucal del paciente.

- El cliente podrá ser atendido por el titular del consultorio o por cualquier odontólogo titulado que labore en la clínica dental asignada.
- La cita dental será concertada en la localidad solicitada por el titular dependiendo de la disponibilidad de la agenda de los odontólogos y/o del consultorio dental al momento de solicitar el servicio.
- Si durante la consulta el dentista requiere aplicar algún medicamento o realizar algún procedimiento que implique un costo adicional, éste deberá ser acordado previamente con el cliente, ya que estos no están considerados dentro de los servicios y, por lo tanto, deberán ser pagados por el cliente.
- Si el cliente tiene algún problema con la recepción del correo, la realización de su servicio dental o dudas deberá comunicarse al 5589796932 opción 2.
- Si el cliente no puede acudir a su cita, es importante cancelar con 24 horas de anticipación por el mismo medio en el que fue concertada la cita. En caso de cancelar fuera de este rango o no asistir a su cita dental, el servicio se dará como redimido.
- El cliente deberá presentar en el consultorio la orden de servicio y una identificación oficial.

Exclusiones de la Limpieza Oral Preventiva y Sarro Visible:

1. Eliminación de sarro infragingival: sarro profundo que se encuentra por debajo de la línea de las encías.
2. Gingivitis: enfermedad bucal bacteriana que ocasiona inflamación y sangrado de las encías.
3. Periodontitis: enfermedad crónica que provoca la pérdida irreversible del hueso del diente, inflamación de los ligamentos y movilidad o pérdida de las piezas dentales.
4. No se brindará atención a usuarios que estén bajo el influjo de alcohol o sustancias tóxicas y/o cuando haya falta de respeto hacia el profesional de salud y/o se ponga en riesgo la seguridad del profesional o de las instalaciones de la clínica o consultorio, así como de sus trabajadores.
5. Si el paciente no notifica que cuenta con algún tipo de diversidad funcional al momento de realizar su solicitud de servicio dental.

Plan funerario

Conjunto de servicios destinados a dar soporte al titular del programa, de acuerdo al programa se tenga contratado al momento del deceso.

Con un monto de cobertura de hasta **\$20,000.00 m.n.** (veinte mil pesos m.n.). El excedente de este monto tendrá que ser cubierto por los familiares al proveedor asignado.

Club de Asistencia a través de red de proveedores, en lo sucesivo “el proveedor” coordinará todos los trámites administrativos para la obtención de los permisos para cremar, inhumar o trasladar los restos humanos hacia otra entidad en territorio nacional, así como las gestiones para obtener el acta de defunción ante registro civil y los servicios funerarios a petición de los deudos.

La fecha y horario de activación deberá ser anterior a la fecha y horario del deceso; no aplica periodo de espera.

La asistencia al que se refiere este programa aplica solo para el titular y cubre lo siguiente:

- Asesoría y atención personalizada las 24 horas los 365 días del año.
- Primer traslado del lugar del deceso (domicilio, hospital, MP y/o SEMEFO) para ser trasladado a la agencia funeraria.
- Apoyo en trámites ante las dependencias gubernamentales para obtener los permisos para la cremación, inhumación o traslado de los restos humanos dependiendo del deseo de la familia y lo que autoricen las autoridades por las causas del deceso.
- Arreglo estético.
- Embalsamamiento.
- Facilidades para celebrar servicios religiosos.
- Ataúd metálico estándar o de madera tipo básico, disponible en el lugar del deceso.
- Sala de velación estándar o equipo de velación en domicilio.
- Segundo y tercer traslado de la funeraria al panteón, crematorio y/o templo religioso.
- Uso del horno crematorio y urna básica o inhumación en una fosa propiedad de la familia.

Los gastos funerarios que se cubren son:

- Asesoría y atención personalizada las 24 horas, los 365 días del año.
Se asignará un consultor para que vía telefónica asesore a los familiares en todo lo relacionado al Servicio Funerario, para que una vez que la familia haya obtenido el certificado médico de defunción el consultor oriente en los pasos siguientes para la recuperación del ser querido y documentación necesaria para llevar a cabo el homenaje y se realicen los trámites para el destino nacional. En caso de que los familiares requieran la presencia de un gestor, por alguna situación extraordinaria se coordinará el envío de un profesional que los asista en el lugar del fallecimiento. Los costos de este servicio están incluidos dentro del servicio y forman parte de la cobertura del Servicio Funerario.
- Primer traslado del lugar del fallecimiento a la funeraria.
En caso de fallecimiento se realizará el traslado del cuerpo del fallecido ya sea en domicilio, hospital, MP, SEMEFO, hasta el lugar del homenaje ya sea en domicilio o agencia funeraria, dentro de la ciudad en que ocurra el deceso.
- Trámites gubernamentales ante las dependencias de gobierno.

En caso de requerirse, el proveedor gestionará los trámites para obtener los permisos necesarios para cremar, inhumar o trasladar los restos humanos según sean los deseos de la familia y así lo permitan las autoridades, dependiendo las causas del deceso. Incluye 1 acta de defunción certificada.

- Arreglo estético: maquillar y vestir.
Se coordinará el servicio del arreglo estético del cuerpo.
- Embalsamamiento.
Se coordinará el embalsamamiento que es un proceso químico para favorecer el estado físico del ser querido.
- Facilidades para celebrar servicios religiosos.
Se brindarán las facilidades para que la familia pueda llevar a su sacerdote o el proveedor les proporcione algún contacto de un sacerdote, para oficiar misa en caso de que la familia lo requiera en la sala de velación; el donativo que solicite el sacerdote deberá ser cubierto por la familia.
- Ataúd metálico o de madera.
El proveedor realizará los trámites para la obtención de un ataúd estándar metálico y/o de madera tipo básico, disponible en el lugar del fallecimiento.
- Sala estándar o equipo de velación a domicilio.
Se coordinará por medio del proveedor el homenaje del usuario fallecido en su domicilio particular o en sala de velación estándar de acuerdo con la elección de los familiares.
- Segundo y tercer traslado de la funeraria al panteón, crematorio y/o templo religioso.
Cuando el homenaje del usuario fallecido haya concluido se realizará el traslado del cuerpo hasta el lugar del destino final para llevar a cabo el servicio de cremación o inhumación dentro de la ciudad en que ocurra el fallecimiento. Tendrá costo de traslado solo en caso de que el traslado sea de un municipio a municipio o de estado a otro estado.
- A elegir: Inhumación en fosa propiedad del familiar responsable del servicio; o cremación.
Se coordinará el servicio de cremación del cuerpo del usuario fallecido, de acuerdo con la elección de los familiares y se proveerá la urna básica correspondiente para el depósito de las cenizas; de ser inhumación esta deberá realizarse en una fosa propiedad de la familia.

Alcance del Servicio

Este servicio cubre la coordinación de los 10 puntos antes mencionados a través de la red funeraria del proveedor.

- La solicitud de este servicio debe solicitarse a través del siguiente número XXXX.
- Los datos que se solicitarán son:
 - RFC del fallecido.
 - Nombre, apellido paterno y materno del titular.
 - Acta de nacimiento del fallecido.
 - Parentesco con el titular fallecido.
 - Número celular (de contacto).
 - Localidad del servicio.
 - Correo electrónico.

- Los servicios se proporcionan únicamente dentro del territorio nacional.
- El servicio se otorgará a través de una red de Agencias Funerarias definida.
- El servicio aplica por muerte natural y accidental, no se cubren casos de suicidio.
- Este servicio no aplica por reembolso, es decir, queda excluido si el familiar o titular contrata los servicios por su cuenta con proveedores dentro o fuera de la red.

Exclusiones Generales del servicio funerario.

Los siguientes servicios se pueden llevar a cabo siempre y cuando se realice el pago del excedente y deberá confirmar con la casa funeraria asignada que cuente con estos servicios; en caso de no ser así, no se podrá dar el servicio adicional. Todos estos servicios contarán con el 10% de descuento:

- Trámite de certificado médico de defunción.
- Cambio de sala por una de mayor capacidad.
- Cambio de ataúd.
- Cambio de urna.
- Traslados foráneos en carroza de un estado a otro.
- Repatriaciones.
- Lienzo de vida aplica solo en la CDMX.
- Servicios de cafetería, musicalización, carpas y sillas en caso de velación en domicilio.
- Arreglos florales.
- Transporte de acompañamiento.

Estos servicios son enunciativos mas no limitativos; en caso de solicitar cualquier otro servicio no mencionado aquí, podrá tener un costo adicional, que tendrá que solicitar y pagar en la casa funeraria asignada.

No son objeto del servicio las prestaciones siguientes:

- No aplica para programas cancelados, ni programas que se hayan activado posterior a la fecha y hora del deceso (vigencia del plan).
- Pago de derechos municipales y dádivas.
- Pago de liberaciones en fiscalía.
- Plañideras.
- Apertura y cierre de fosas o nichos.
- Esquelas periodísticas.
- Vestimenta para el arreglo estético.
- Rosarios o crucifijos.
- Daños y contingencias provocados intencionalmente en las instalaciones, equipo o mobiliario en general y los causados por mala fe.
- Los servicios que el familiar o titular hayan contratado por su cuenta, sin conocimiento y autorización del proveedor del servicio.
- Este servicio no aplica por reembolso, es decir, queda excluido si el familiar o titular contrata los servicios por su cuenta con proveedores dentro o fuera de la red.
- No se incluyen nichos, ni fosas.

- El familiar podrá contratar servicios adicionales y los costos serán cubiertos por contratante y/o sus familiares y deberán ser pagados directamente al proveedor al término de los servicios.
- El Servicio Funerario no es facturable, ya que la erogación del gasto no es ejercida por el cliente que solicita el beneficio sino por el proveedor.
- Solo los servicios extras contratados pueden facturarse.
- Cualquier servicio o producto adicional a lo incluido en esta asistencia y que tenga un costo adicional directamente con las casas funerarias, este será cubierto por su representante o sus familiares y de ninguna manera será cubierto por el Servicio Funerario.

Esta asistencia podrán solicitarla vía telefónica al 5589796932 opción 3.