TÉRMINOS Y CONDICIONES

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Grupo GR: La empresa que se encargará de suministrar los servicios de asistencia.
Usuario: Persona que haya adquirido el Programa de Asistencia.
Enfermedad: Cualquier alteración en la salud del Usuario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del contrato.
Accidentes: Todo acontecimiento que provoque daños físicos a un Usuario causado única y directamente por una causa externa violenta o fortuita o evidente o como consecuencia de un acto no intencional del Usuario.
Familiar primer grado: se entiende como el cónyuge, los hijos, hermanos y padres del Usuario.
Especialistas: Persona que practica una rama determinada de una ciencia**.**
Médico General: Profesional de la medicina que cuenta con los conocimientos y las destrezas necesarias para diagnosticar y resolver con tratamiento médico y con procedimientos sencillos la mayoría de los padecimientos que el ser humano sufre en su vida.
Servicios de Asistencia: Los Servicios de Asistencia que presta Grupo GR a los Usuarios en los términos de este anexo.
Accidentes: Todo acontecimiento que provoque daños físicos a un Usuario causado única y directamente por una causa externa violenta o fortuita o evidente o como consecuencia de un acto no intencional del Usuario.
Health Protection: Grupo de médicos generales, especialistas, clínicas, hospitales, laboratorios, gabinetes, odontólogos, cuidadoras y enfermeras con los que Grupo GR tiene convenio y cubre su opción contratada.
Eventos: Se considera evento cada vez que se utilice un servicio, éstos dependen del paquete que se adquiera.

Asesoría médica telefónica

En caso de enfermedad, se brindará asesoría médica telefónica proporcionada por médicos generales, las 24 horas de los 365 días del año.
En caso de que el usuario esté enfermo o tenga dudas sobre su salud, Grupo GR, podrá a su disposición asesoría médica telefónica las 24 horas.

Esta orientación médica incluye:

- Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos.
- Valoración de la necesidad de consultas a especialistas.
- Conexión con servicios de urgencia y emergencia médica.
- Orientación en primeros auxilios.
- Efectos secundarios de medicamentos.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- Indicaciones y contraindicaciones de medicamentos.
- Referencias de médicos generales, especialistas, clínicas, hospitales, laboratorios, gabinetes, odontólogos, cuidadoras y enfermeras de la Red Salud.
- Puericultura y orientación materno-infantil.
- Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- Consejo sobre adicciones.

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:

1. Diagnóstico de enfermedades
2. Receta de medicamentos
3. Recepción y/o interpretación de informes y pruebas
4. Informes o comentarios por escrito
5. Atención directa de urgencias o emergencias de ningún tipo
6. 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.

Servicio únicamente para el usuario, sin límite de eventos.

Video consulta médica

El Usuario podrá comunicarse con un Médico General para obtener un examen médico real mediante un servicio de video llamada.

Para cualquier duda y / o pregunta, el servicio de atención al cliente está disponible de lunes a domingo de 9:00 a 20:00 horas.

Una vez que se haya realizado el servicio, los usuarios podrán dejar comentarios a través del formulario de comentarios enviado por Grupo GR una vez que se haya realizado el servicio de asistencia de video para describir su experiencia en el trabajo realizado por el Médico, a quien se subraya que no es considerado como empleado de Grupo GR.

Se proporcionará dicho servicio en toda la República Mexicana.

Servicio únicamente para el Usuario Titular, limitado a ___ eventos.

Asistencia Médica Especializada.

El servicio brinda atención médica a personas para los casos en los que se requiera la presencia física de un médico para resolver problemas que no se catalogan como urgencias, pero requieren la valoración y la prescripción de un tratamiento.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Se proporcionará dicho servicio las 24 horas del día, los 365 días del año en toda la República Mexicana.

El Usuario gozará de UNA visita con el Médico Especialista (ginecólogos y proctólogos) sin costo

Red de descuentos médicos Health Protection.

Descuentos en más de 13,000 establecimientos médicos a través de Health Protection, otorgando al Usuario descuentos desde un 5% hasta un 50% en comercios como:

- Médicos generales
- Médicos especialistas
- Laboratorios clínicos y gabinete
- Clínicas y hospitales
- Servicios odontológicos
- Cuidadoras y enfermeras
- Descuentos del 10% al 60% en laboratorios de análisis clínicos y gabinetes, incluidos en nuestra red médica.
- Sin límite de eventos, mismos que están a disposición en nuestro directorio de establecimientos afiliados; podrán ser solicitados y consultados a través del Centro de Atención Telefónica las 24 hrs, de los 365 días del año.
- Servicio únicamente para el Usuario Titular.
- Grupo GR se reserva el derecho de modificar a los proveedores que integran Health Protection, sin previo aviso.

Análisis Clínicos y Gabinete.

El Usuario podrá gozar de diversos análisis clínicos y estudios de gabinete en los establecimientos de Health Protection, bajo las indicaciones previas del laboratorio según el estudio a realizar.

A través del Centro de Atención Telefónica el Usuario podrá coordinar una cita con los laboratorios de la red médica del Grupo GR a fin de realizarse un Check Up básico que incluye:

- Química sanguínea de 6 elementos.
- Examen General de Orina.
- Biometría Hemática.

Una vez coordinada la cita, el Centro de Atención Telefónica brindará al Usuario las condiciones o preparación que se requiera para los estudios clínicos.

- Grupo GR no se hace responsable de los resultados brindados por el laboratorio clínico/gabinete, ni del pago por el tratamiento o medicamento que pudiera requerirse posterior a dicho resultado.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- Servicio únicamente para el Usuario Titular

Asistencia Dental

El Usuario recibirá la atención odontológica encaminada a prevenir y recuperar su salud dental, a través de Red Dental.
Los Servicios cubiertos por el plan son los que a continuación se describen:

- DIAGNÓSTICO Y PREVENCIÓN (evaluación oral, rayos x, limpieza, flúor y selladores), un evento por vigencia sin costo.
- RESTAURATIVO BÁSICO (tratamiento de caries con amalgamas y resinas), descuento del 10% al 40%.
- PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS MENORES (extracciones simples y otros procedimientos menores), descuento del 10% al 35%.
- ENDODONCIAS (remoción del nervio dental), un evento por vigencia sin costo.
- REMOCIÓN DE TERCEROS MOLARES Y PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS COMPLEJOS (extracción de muelas del juicio y otros procedimientos quirúrgicos complejos (alteraciones que se tienen en los molares), descuento del 10% al 25%.
- PROCEDIMIENTOS GINGIVALES, descuento del 10% al 35%.

El Usuario tendrá derecho por parte de profesionales dentales de la Red Dental a los siguientes servicios sin costo:

1. 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.
2. Evaluación Detallada (diagnóstica y de control).
    a. Profilaxis en adultos – costo $350.00
3. Instrucción sobre higiene oral e información nutricional, sin límite de eventos.

Servicio únicamente para el Usuario Titular, sin límite de eventos.

Asistencia funeraria coordinada

Grupo GR proporcionará el servicio funerario en el momento que ocurra el deceso del Usuario, siempre y cuando éste ocurra durante la vigencia de la póliza.

El servicio funerario que Grupo GR proporcionará consistirá en lo siguiente:

- Gestión de trámites administrativos.
- Traslado del cuerpo a la funeraria dentro de la localidad, Municipio o zona conurbana donde éste se encuentre.
- Preparación estética del cuerpo.
- Ataúd estándar metálico.
- Uso de la sala de velación de la funeraria o en su caso, accesorios para velación en domicilio. • Cremación del cuerpo y urna estándar o en su caso; traslado del cuerpo

para su inhumación o cremación dentro de la localidad, Municipio o zona conurbana.
- Consulta jurídica familiar telefónica.
- Tramitación de documentos por fallecimiento.
- Gestión para que los familiares del Usuario obtengan los documentos oficiales de Acta de Defunción y Certificado Médico.
- Asesoría telefónica sobre consultas jurídicas referentes al fallecimiento del Usuario, específicamente en temas referentes a: sucesiones, pensiones, seguros, contratos de arrendamiento y reclamaciones a terceros.

Exclusiones

Esta cobertura excluye lo siguiente:

1. Servicios funerarios fuera de la República Mexicana.
2. Los gastos de traslado fuera de la localidad, Municipio o zona conurbada donde se encuentre el cuerpo.
3. Repatriación.
4. Gastos por servicios funerarios no proporcionados por Grupo GR, salvo cuando el servicio no exista en la localidad que se requiera.
5. Gastos realizados por servicios funerarios adicionales o diferentes a los proporcionados por Grupo GR.
6. Reembolso de gastos realizados por servicios funerarios cuando el reclamante no hubiese solicitado el servicio funerario a Grupo GR al momento del fallecimiento del Usuario.
7. Los hechos y actos derivados de terrorismo, motín, tumulto, alboroto popular o huelgas. H) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.
8. Los derivados de energía radiactiva.
9. Gastos médicos u hospitalarios.
10. Servicios y gastos administrativos por muertes en los que intervenga el Ministerio Público o cualquier otra autoridad.
11. Transporte para los deudos y/o acompañantes.
12. Gastos realizados por servicios de contexto social o religioso que se utilicen en el evento fúnebre.

Servicio únicamente para 1 familiar en primer grado que radique en México del usuario, 1 evento por vigencia.