

# Términos y condiciones

#### Glosario de términos

- 1. PROSESOL: La empresa que se encargará de suministrar los servicios de asistencia.
- 2. USUARIO: Persona que haya adquirido el Programa de Asistencia.
- 3. Especialista: Persona que práctica una rama determinada de una ciencia.
- 4. Servicios de Asistencia: Los Servicios de Asistencia que presta EL PROVEEDOR a los USUARIOS en los términos de este anexo.
- 5. Enfermedad: Cualquier alteración en la salud del USUARIO que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del contrato.
- 6. 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.

#### Atención Médica

Consultas ilimitadas y sin costo en: Medicina General, Medicina Interna, Pediatría, Urología, Ginecología.

Coordinación vía telefónica de una cita en el consultorio de un médico general sin costo.

Este servicio se proporcionará de manera ilimitada. El horario de atención para la coordinación de citas en consultorio será de 24/7 los 365 días del año.

Consultas médicas a domicilio desde \$250 hasta \$400 pesos.

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

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

Este servicio se proporcionará con un costo preferencial desde \$250.00 (doscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) hasta \$450 (cuatrocientos cincuenta pesos 00/100 M.N.).



## **Exclusiones**

- 1) No se otorgará el servicio a pacientes que se encuentren en condiciones psiquiátricasagresivas, en estado de ebriedad o drogado.
- 2) No se cubren los honorarios de personal médico que no haya sido autorizado y programado por EL PROVEEDOR.
- 3) El acto médico y sus resultados, son responsabilidad del médico que otorga el servicio. EL PROVEEDOR no tiene ninguna responsabilidad del mismo.

# Orientación médico 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, durante el periodo. Esta orientación médica incluye:

- 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) Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos.
- h) Valoración de la necesidad de consultas a especialistas.
- i) Conexión con servicios de urgencia y emergencia médica.
- j) Orientación en primeros auxilios.

El equipo médico de PROSESOL aconsejará lo que estime oportuno y orientará al USUARIO hacia el centro hospitalario que considere más adecuado, si esto fuese necesario.

PROSESOL no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones de los USUARIOS 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.



Descuentos / Red de médicos especialistas a nivel nacional desde \$250 hasta \$450 pesos por consulta.

Descuentos en más de 9 mil establecimientos médicos a través de nuestra red de salud, otorgando al USUARIO descuentos desde un 5% hasta un 50% en comercios como:

- a) Médicos especialistas. (Los costos de especialidades serán entre \$250 y \$450 por consulta)
- b) Laboratorios clínicos y gabinete.
- c) Clínicas y hospitales.
- d) Servicios odontológicos.
- e) Enfermeras y cuidadoras.

Sin límite de eventos, mismos que están a disposición del USUARIO en nuestro directorio de establecimientos afiliados y podrán ser solicitados a través del Centro de Atención Telefónica las 24 hrs. de los 365 días del año.

# Complementarios

Plan dental: consultas ilimitadas, radiografías y profilaxis dental (sin costo), descuentos en tratamientos odontológicos (el descuento varía por lo que se debe solicitar cotización por medio del centro de atención telefónica)

Plan visión: examen de la vista gratis. Descuento en consulta oftalmológica, armazones y micas (el descuento varía por lo que se debe solicitar cotización por medio del centro de atención telefónica).

#### Asistencia Funeraria

Recolección del cuerpo; embalsamado o preparación estética; ataúd metálico o urna funeraria en caso de cremación; servicio de cremación en su caso; capilla de velación o velación domiciliaria; trámites administrativos; traslado al panteón o crematorio; consultoría jurídica testamentaria; consultoría tanatología presencial o telefónica según disponibilidad. Aplica para titular. Es requerido se notifique por nuestro centro de atención telefónica.

Recolección del cuerpo: Este servicio consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento o Servicio Médico Forense (SEMEFO) y trasladarlo a una agencia funeraria dentro del perímetro del municipio, delegación o zona conurbada de la localidad con una distancia máxima de 50 kms., siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción correspondiente y las autoridades lo permitan.

Servicio de Embalsamado: El servicio de embalsamado se entiende como el proceso mediante el cual el cuerpo del fallecido es sometido a intervenciones hechas por especialistas con el fin de que no evitar o retrasar el proceso de descomposición debido a un traslado o a una velación.



Ataúd Metálico: Se refiere al suministro de un receptáculo para restos mortuorios, para este caso en específico; dicho receptáculo tendrá como mínimo una lámina de calibre 22 (grosor) para mayor seguridad.

Sala de Velación: La sala de velación se refiere al espacio dentro de la agencia funeraria destinado a velar el cuerpo hasta por un período de 24 horas. El servicio incluye una sala que tendrá una capacidad de hasta 30 personas en circulación. En caso de que la velación sea en un domicilio pactado por los familiares del fallecido, se llevarán a dicho domicilio los siguientes materiales:

• Pedestal para ataúd, 4 cirios (de cera o eléctricos según disponibilidad), 4 candeleros y un crucifijo (si el solicitante lo requiere).

Traslado en carroza de cortejo: Se refiere al traslado del cuerpo del lugar de velación hasta el panteón o cementerio en donde se vaya a inhumar el cuerpo, mismo que será dentro del perímetro del municipio, delegación o zona conurbada de la localidad con una distancia máxima de 50 kms.

Gestión de Trámites: Se refiere a realizar los trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y autoridades correspondientes para llevar a cabo el servicio mortuorio. En la Secretaría de Salubridad se tramitarán los permisos de traslado del cuerpo y el pago de derechos correspondientes. En el caso del Registro Civil, se tramitará el certificado de defunción (sin validez oficial). No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción y acta de defunción certificada.

Casos Legales: Se consideran casos legales aquellos en los cuales el Ministerio Publico interviene. Las principales causas de fallecimiento por las que el Ministerio Público actúa son: muerte violenta, suicidio, fallecimiento en la vía pública, accidente. El ejecutivo de asistencia asesorará y explicará al cliente el proceso que por ley deberá seguir para la liberación del cuerpo del finado del Servicio Médico Forense (SEMEFO), que entre otros son: reconocimiento del finado, declaraciones ministeriales, necropsia, obtención del Certificado de Defunción en SEMEFO\* y liberación del finado (Dichos pasos podrán variar dependiendo de la legislación vigente de cada entidad federativa).

## En caso de cremación

Recolección del cuerpo: Este servicio consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento o Servicio Médico Forense (SEMEFO) y trasladarlo a una agencia funeraria dentro del perímetro del municipio, delegación o zona conurbada de la localidad con una distancia máxima de 50 kms., siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción correspondiente y las autoridades lo permitan.

\* En casos de muerte legal solamente se podrá cremar el cuerpo si los familiares directos del fallecido lo solicitan y exista autorización por parte del Ministerio Público.



Arreglo Estético del cuerpo: El cual consiste en maquillar el cuerpo con el objeto de mejorar su imagen.

Ataúd para velación: Se refiere a un ataúd, que será utilizado únicamente durante la velación del cuerpo, y que se reintegrará a la funeraria al momento de realizar la cremación.

Sala de velación: La sala de velación se refiere al espacio dentro de la agencia funeraria destinado a velar el cuerpo hasta por un período de 24 horas. El servicio incluye una sala que tendrá una capacidad de hasta 30 personas en circulación. En caso de que la velación sea en un domicilio pactado por los familiares del fallecido, se llevarán a dicho domicilio los siguientes materiales: Pedestal para ataúd, 4 Cirios (de cera o eléctricos según disponibilidad), 4 candeleros y un Crucifijo (si el solicitante lo requiere).

Servicio de cremación: Se refiere al proceso mediante el cual un cuerpo es sometido a temperaturas suficientes para reducirlo a cenizas.

Traslado en carroza al horno crematorio: En caso de que la agencia funeraria donde se realice la velación no cuente con horno crematorio propio o no esté disponible, la agencia funeraria gestionará y realizará el traslado del cuerpo al horno crematorio próximo, los horarios de cremación estarán sujetos a la demanda del horno crematorio.

Urna para cenizas: Se refiere al suministro de un receptáculo mortuorio especial para alojar cenizas.

Gestión de trámites: Se refiere a realizar los trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Salubridad para llevar a cabo el servicio mortuorio. En Salubridad se realizará el asentamiento del Certificado de defunción. En el caso del Registro Civil se tramitarán los permisos de traslado del cuerpo, el pago de derechos, boleta de cremación y asentamiento del Acta de defunción (sin validez oficial). No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción y Acta de defunción Certificada.

En ambos casos, también tendrán derecho a: Servicio de Tanatología: Se brindarán hasta dos sesiones con un especialista. El objetivo es ofrecer una guía de apoyo que ayudará al familiar a entender el proceso de duelo en el que se encuentra. Cada asesoría tiene una duración de 55 minutos aproximadamente y se otorgará de manera presencial siempre y cuando en la localidad donde se solicite la asistencia lo permita, en caso contrario la asistencia será vía telefónica. En el caso de la asistencia presencial el solicitante deberá acudir al consultorio designado por "XOPAL", la(s) cita(s) será(n) coordinada(s) entre el solicitante y el Ejecutivo de Asistencia. La asistencia tanatología podrá ser solicitada una vez que haya sido otorgado el servicio de asistencia funeraria.



Asesoría testamentaria: Una consulta telefónica en materia testamentaria con un notario y/o abogado especialista, no incluye trámites, ni honorarios de abogados o notarios.

Aplica para la/el titular. Periodo de espera: Para los USUARIOS y/o beneficiarios mayores a 70 (setenta) años de edad se considerará un periodo de espera de 90 días. Lo anterior exceptuando que la causa de muerte sea accidental, para lo cual no se considera este periodo.

#### PROSESOL Total

- Valor agregado (IMSS)
- Asistencia médico familiar, quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria.
- Ahorro para tu retiro.
- Apoyo en guarderías.
- Ahorro para tu vivienda (INFONAVIT).
- Exclusiones Generales

Serán causas excluyentes de los Servicios de Asistencia, las siguientes:

- La edad para PROSESOL Total deberá ser de entre los 18 a 55 años de edad.
- 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.
- PROSESOL 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.

EL PROVEEDOR será responsable por la prestación de los servicios de los proveedores terceros de acuerdo con lo estipulado en estas condiciones generales.

También guedan 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.
- A mujeres embarazadas, no se le proporcionarán el servicio de médico a domicilio, durante los últimos sesenta días antes de la fecha del parto.