



Tarjeta Familiar de Descuentos y Servicios Médicos

Condiciones Generales del Servicio



## CONTENIDO

1.	DISPOSICIONES GENERALES.....	3
2.	DEFINICIONES.....	4
3.	CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS .....	5
4.	CONDICIONES DE USO DEL CHECK UP GRATUITO .....	12
5.	CONDICIONES DE LA ASISTENCIA FUNERARIA .....	12
6.	CONDICIONES DE USO CLUB DE DESCUENTOS TDCONSENTEIDO .....	17
7.	QUÉ HACER EN CASO DE REQUERIR EL SERVICIO MEDICALHOME .....	17
8.	USO DE DATOS PERSONALES.....	18
9.	PROVEEDOR DEL SERVICIO .....	18

## 1. DISPOSICIONES GENERALES

MedicallHome es una Tarjeta Familiar de Descuentos y Servicios Médicos de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. que incluye al titular más 3 familiares. Para dar atención a sus clientes, SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. gestionará y coordinará los Servicios previstos a través de una red de profesionales y Proveedores calificados, cuya vigencia y aplicación estarán sujetas a las Cláusulas, Términos, y Exclusiones de estas Condiciones Generales que se describen a continuación.

### A. ÁMBITO TERRITORIAL

Los Servicios mencionados en estas Condiciones Generales serán válidos dentro la República Mexicana, de acuerdo con la cobertura de la Red de Servicios y Proveedores de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V.

### B. USUARIOS EN COBERTURA

Este Programa de salud brinda atención para el Usuario Titular (contratante del Programa) y sus beneficiarios. El número de beneficiarios dependerá del plan contratado.

Para la prestación de los Servicios de Médicos no hay ninguna restricción en cuanto al límite de edad ni condición actual de la salud para la contratación de este Programa. Los límites de edad sólo aplican para las Coberturas de Seguros y Asistencia Funeraria.

### C. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS.

Los Servicios de los planes proporcionados por SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. se prestarán desde su contratación y hasta su cancelación o término de la vigencia. El inicio de vigencia inicia 24 horas hábiles posteriores a la contratación verbal o por escrito de MedicallHome, y terminará en la fecha contratada, que podrá ser mensual o anual, según se acuerde en el momento de la contratación.

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

## 2. DEFINICIONES

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

**Usuario:** Significa cualquier persona(s) física(s), titular y/o sus Beneficiarios inscritos que adquiera(n) voluntaria y expresamente la Tarjeta Familiar de Descuentos y Servicios Médicos MedicalHome, que se encuentra al corriente de pagos y por lo tanto goza de todos las prestaciones y beneficios del mismo.

**Fecha de Alta:** Día a partir del cual el Cliente ha aceptado verbal u autógrafamente la contratación de la Tarjeta Familiar de Descuentos y Servicios Médicos MedicalHome.

**Fecha de Cobertura:** Es el tiempo de vigencia a partir de la fecha en que el Usuario Titular acepta la contratación de MedicalHome, y hasta la terminación de la misma, que puede ser por 12 (doce meses) o 30 días. El término se especificará en el momento de la compra.

**Accidente:** Acontecimiento proveniente de una causa externa, súbita, fortuita o violenta, ajena a la voluntad del Asegurado, que le produzca lesiones corporales, hasta en un plazo de 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de dicho acontecimiento, o bien, que produzca su fallecimiento y este ocurra hasta en un plazo de 90 (noventa) días naturales siguientes a tal acontecimiento.

**Beneficiario:** Persona designada como tal, con derecho a reclamar algún beneficio cubierto en esta póliza.

**Ambulancia Tipo II:** Unidad funcional de soporte básico de vida, equipada para el traslado de emergencias y Urgencias de pacientes desde el lugar del siniestro hasta los centros asistenciales, manteniendo al paciente oxigenado, vías respiratorias despejadas o canalizado con soluciones.

**ConciERGE Médico:** Centro telefónico encargado de brindar al Titular o Familiares de la Tarjeta de Descuentos y Servicios Médicos MedicalHome un servicio élite que le facilite la detección de las necesidades específicas del solicitante dentro de la llamada inicial con un enfoque de coach en salud para la selección de los beneficios con los que cuenta el titular o beneficiario de nuestros servicios, garantizando una atención personalizada, ágil y sobre todo que gestione de inicio a fin la cadena de atención de nuestros usuarios.

**Costo preferencial:** Costo que es aplicable al servicio que tendrá que pagar el Usuario final al Proveedor siendo menor que el costo al público en general, el cual contiene el descuento estipulado entre el Proveedor y SALUD INTERACTIVA.

**Emergencia Real o Urgencia Médica Real:** 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).

**Enfermedad Grave:** Es una alteración de la salud que implique hospitalización y que, a juicio del equipo médico de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. conlleve riesgo de muerte.

**Proveedor(es):** Profesionales y operarios autorizados por SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. debidamente capacitados para dar atención a las diversas coberturas estipuladas para MedicalHome.

**SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V.:** Significa la sociedad mercantil SALUD INTERACTIVA S.A. de C.V. encargada de operar y proveer todos los servicios de la Tarjeta familiar de Descuentos y Servicios Médicos MedicalHome

### 3. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS


Los Servicios Médicos de la Tarjeta Familiar de Descuentos y Servicios Médicos MedicalHome, están detallados en las siguientes descripciones, serán coordinados, operados y brindados por SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V.

#### **Orientación Médica Telefónica**

Este servicio consiste en brindar consultas y orientación médica telefónica, de manera ilimitada las 24 horas, los 365 días del año, sobre temas de salud en general que pudiera tener el Usuario:

- Consultas médicas con médicos generales, lo cual incluye la prescripción de receta médica en formato digital en caso de serlo necesario.
- Expediente Electrónico de cada Usuario que haya solicitado la atención médica.
- Emergencias médicas y primeros auxilios.
- Reacciones adversas a algún medicamento.
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Recomendaciones higiénicas.
- Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos (efectos y evolución).
- Orientación en primeros auxilios.
- Información general sobre enfermedades.
- Orientación sobre especialidades médicas.
- Valoración y recomendación de la necesidad de consulta de un médico a domicilio.
- Coordinación y envío de ambulancia a servicios de urgencia y emergencia médica con costo preferencial.
- Información sobre servicios de apoyo diagnóstico (pruebas diagnósticas).
- Interpretación de estudios de laboratorio.
- Pruebas diagnósticas adicionales de acuerdo al padecimiento con precio preferencial (servicio a domicilio según disponibilidad).
- A solicitud del Usuario resurtido periódico de recetas a domicilio con tarifa preferencial, en las zonas de cobertura disponibles.
- Programas de rehabilitación para atención de secuelas, con precio preferencial.

\*Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.



SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Usuario ya sea Titular o Beneficiario en cuanto a las consultas y 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 asesoría derive de una situación clínica de Urgencia Médica Real, el equipo médico de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. coordinará el envío de una ambulancia con tarifa preferencial para el traslado del Usuario al lugar a donde este último determine como el Hospital adecuado para su atención, o bien se coordinará una visita domiciliaria al Usuario por parte de un médico. (Consulte el apartado de “Envío y coordinación del servicio de ambulancia gratuito” para conocer más de este servicio, alcance y restricciones).

El número de orientaciones médicas telefónicas es ilimitadas mientras el servicio esté vigente.

**a) Referencias médicas a nuestra red de médicos especialistas a nivel nacional**

SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. proporcionará referencia de nuestra red médica de manera ilimitada y dentro de la República Mexicana.

- **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 con costo preferencial.
- **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 el usuario tendrá acceso a todas las especialidades con costo preferencial.

El número de eventos es ilimitado y el Usuario deberá pagar la cuota correspondiente de cada visita, directamente al médico que esté proporcionando el servicio. El Usuario podrá solicitar este servicio en cualquier parte de la República Mexicana que se encuentre al momento de su solicitud.

\*Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

**b) Referencias médicas a nuestra red de Proveedores de servicios médicos a nivel nacional**

SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. proporcionará referencia de Proveedores de servicios médicos en más de 4,000 establecimientos afiliados, en 250 cadenas de prestigio, y en 325 ciudades de la República



Mexicana, de manera ilimitada y dentro de la República Mexicana. Esta red incluye descuentos desde el 5% y hasta el 50% en:

- Red de laboratorios y gabinetes con servicio de imagenología
- Clínicas y hospitales
- Aparatos ortopédicos
- Aparatos auditivos
- Enfermeras y cuidadores
- Clínicas y hospitales
- Rehabilitación
- Equipo médico
- Cuidados en casa (Homecare).

\*Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

**c) Red visual.**

El Usuario tendrá derecho por parte de la Red de Proveedores y técnicos de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. a los siguientes servicios de Tratamiento integral de los defectos visuales y de enfermedades crónico-degenerativas de los ojos:


Descuentos en:

- Oftalmología: Acceso a todas las especialidades y subespecialidades.
- Hospitales oftalmológicos
- Promociones en cirugías
- Ópticas
  - Armazones y lentes oftálmicos graduados a precio preferencial
  - Reposición de lentes a precio preferencial
  - Descuento en conceptos no cubiertos.

- El número de eventos es ilimitado y el usuario deberá pagar el costo del producto o servicio correspondiente de cada compra, directamente al proveedor médico que esté proporcionando el servicio.

\*Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

**d) Red dental.**



El Usuario tendrá derecho por parte de profesionales y Proveedores dentales de la red de odontólogos de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. a los siguientes servicios con costo preferencial y de manera ilimitada de Servicios dentales preventivos, correctivos y estéticos:

- Consulta, (previa cita) ya sea preventiva o diagnóstica, comprende la realización de la historia clínica, valoración y técnica de cepillado.
- 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.
- Tratamientos, de hasta el 30% sobre los precios establecido por el profesional.
- Precios preferentes en 160 tratamientos.
- Coordinación de Emergencia Dental.
- El número de eventos es ilimitado y el usuario deberá pagar el costo del servicio correspondiente de cada visita, directamente al proveedor médico que esté proporcionando el servicio.

\*Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

**e) Asesoría Nutricional**

Orientación telefónica a pacientes para mejorar su estilo de vida y condiciones de salud con programas enfocados en:

- Fase de diagnóstico
- Fase de valoración con estudios de laboratorio
- Fase de seguimiento
- El servicio se otorgará en los horarios acordados en cada programa y conforme a la disponibilidad de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V.

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

**f) Asistencia Emocional**

Orientación telefónica para:

- Apoyo emocional para niños mayores de 8 años y adolescentes
- Manejo de relaciones interpersonales
- Manejo de estrés

- Ansiedad
- Anorexia y otros trastornos alimenticios
- Confinamiento
- Duelo
- Relaciones destructivas
- Depresión Postparto

El servicio se otorgará en los horarios acordados en cada programa y conforme a la disponibilidad de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V.

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

**g) Medicamentos con precio preferencial:**


El Usuario tendrá acceso de manera ilimitada al surtido en línea de medicamentos generales, de alta especialidad y genéricos con entrega a domicilio en cualquier parte de la República Mexicana con tarifas preferenciales, en 72 horas, así como referencias de farmacias con precios preferenciales. Este servicio deberá de ser acordado y pagado directamente por el Usuario previo acuerdo con el Proveedor.

**h) Envío y coordinación del servicio de ambulancia gratuito\***

En caso de que el Usuario presentara una Emergencia Real o Urgencia Médica Real por accidente y/o enfermedad grave, y necesite el traslado en ambulancia terrestre, podrá solicitar a consideración (Autorización) del equipo médico de SALUD INTERACTIVA, mediante llamada telefónica las 24 horas al día, los 365 días del año el envío de una ambulancia gratuita al domicilio indicado y hasta el centro hospitalario más cercano (hasta un radio máximo de 20 kilómetros a la redonda).

El envío de una ambulancia sin costo para el usuario depende del triage médico y del protocolo de atención médica de SALUD INTERACTIVA. El médico que atiende la llamada de emergencia es quien evalúa y prioriza la atención al paciente en función de la gravedad y sus condiciones, a través de la coordinación de servicios de emergencia o a través de medios propios del paciente (En ausencia de disponibilidad de proveedores), con la finalidad de atender de forma inmediata la situación médica del paciente. Este proceso es vital para optimizar los recursos médicos de nuestro centro especializado en salud digital y garantizar una respuesta eficaz y eficiente para todos nuestros usuarios.

Este Servicio se proporcionará con el límite de eventos de acuerdo con el plan contratado, durante la Fecha de Cobertura mientras el servicio esté vigente. El servicio se llevará a cabo en Ambulancia tipo II de la Red de Proveedores Médicos, si fuera requerida una distancia mayor a ese rango de distancia, tendrá un costo que se le hará saber al Usuario para su aceptación y pago correspondiente.



El excedente de los 20 kilómetros a la redonda será catalogado como Traslado Foráneo. En estos casos se informará al solicitante el costo del servicio en la misma llamada y solo bajo su aprobación, será coordinado el servicio.

Se excluye el servicio para la atención de cualquier padecimiento sospechoso de ser positivo a COVID-19 o Enfermedad Respiratoria Aguda relacionada con COVID-19. Para dichos requerimientos, ofrecemos a nuestros clientes, el servicio de coordinación de ambulancia con costo preferencial, a través de los proveedores que cuenten con el servicio de traslado seguro, el cual está sujeto a disponibilidad (debido a la emergencia sanitaria).

Para un mejor servicio de ambulancia, el Usuario o responsable del mismo, debe definir previo al traslado la institución médica a la que desea ser transportado, para poder resolver el problema del paciente. En caso de coordinación de ambulancia y si el paciente no es recibido en el hospital indicado por causas ajenas al Proveedor, iniciará el costo de tiempo de espera con los costos preferenciales establecidos por el Proveedor, dicho costo será cubierto por el Usuario. En todos los casos en los cuales el Usuario solicite el traslado a una institución médica que no lo reciba por causas atribuibles al paciente, el pago del traslado secundario a una nueva institución médica será responsabilidad del solicitante del Usuario, y será cargada con el costo preferencial que se tiene convenido vigente y previamente acordado con el Proveedor, sin otro beneficio.

**i) Servicio de ambulancia con costo**

En dado caso de que no aplique el servicio de ambulancia sin costo por no tratarse de una emergencia médica que ponga en peligro la vida o integridad del paciente para la coordinación del traslado en ambulancia con costo; para lo anterior el personal médico podrá realizar la coordinación con los proveedores disponibles y confirmar al solicitante el costo y condiciones para el traslado.

El usuario será el único responsable de realizar el pago del total de los servicios solicitados al proveedor de ambulancias.

El costo de un traslado en ambulancia puede variar significativamente dependiendo de factores como la distancia del traslado, el tipo de ambulancia y los servicios médicos requeridos durante el traslado, personal médico, tiempos de espera, de forma enunciativa y no limitativa. En Salud Interactiva contamos con una red de proveedores de servicios de emergencia credencializados para la ejecución de estos servicios.

\*Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

\*No aplican traslados interhospitalarios.

**j) Envío y coordinación de médico a domicilio\***

En caso de que el Usuario sufriera una enfermedad y la situación pueda resolverse en el domicilio por un médico general sin requerir atención médica en una sala de urgencias, se procederá al envío de un médico hasta su ubicación, sujeto a valoración médica y disponibilidad de la red médica de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V.

El número de eventos es ilimitado y el Usuario deberá pagar una cuota por servicio con costo preferencial en de cada visita, directamente al médico que esté proporcionando el servicio. (Esta cuota podrá variar de acuerdo de las condiciones del servicio zona geográfica y horario). Este servicio será coordinado previa aceptación del Usuario, de no aceptarse el costo del servicio por parte del Usuario, no se prestará la atención médica.

En el caso de Coordinación de médico a domicilio, SE EXCLUYE la atención de cualquier padecimiento sospechoso de ser positivo a COVID-19 o “Enfermedad Respiratoria Aguda” relacionada con COVID-19. Para dichos requerimientos, ofrecemos a nuestros clientes, el servicio de coordinación de médico a domicilio con costo preferencial, a través de los Proveedores que cuenten con el servicio de atención segura, el cual está sujeto a disponibilidad por la emergencia sanitaria. y el precio a cubrir por el Usuario será con costo preferencial.

\*Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la plaza solicitada.

#### **k) Servicio de Concierge Médico**

Para utilizar este servicio, el Usuario puede consultar la red de médicos y de Proveedores llamando a los teléfonos de servicio de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V., solicitando la ayuda del Concierge Médico. El servicio que se ofrece es el siguiente:

- Ubicar a los médicos especialistas o a los proveedores médicos que el Usuario requiere.
- Concertar sus citas médicas.
- Llamadas de recordatorio al Usuario 48 horas antes.
- Llamadas de seguimiento para evaluar el servicio.
- Verificar el uso y temporalidad de los cupones de descuento y otras promociones.

#### **l) Exclusiones de los Servicios Médicos.**

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 médica.
- Cuando el Usuario no acredite su personalidad como Cliente Activo del servicio de asistencia.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- 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.
  - El pago o reembolso de cualquier tipo de medicamento.
  - Anestésias generales o sedaciones.
  - Gastos hospitalarios.
  - Complicaciones que surjan durante o después del tratamiento por negligencia del paciente a las indicaciones del médico tratante.
  - El servicio no implica el pago ni el reembolso de gastos por parte del prestador de servicios al Usuario.
  - SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. 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.

#### 4. CONDICIONES DE USO DEL CHECK UP GRATUITO

En algunos programas de Medicallhome, el Usuario anualmente tendrá derecho a 1 (un) evento sin costo de los siguientes estudios de laboratorio y gabinete. Verifique el plan contratado.

- Química sanguínea de 6 elementos
- Biometría hemática
- Examen general de orina

Para utilizarlo deberá llamar al servicio de Concierge Médico de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. para conocer los laboratorios de la red de Proveedores, en donde podrá solicitar esta prestación. Los resultados obtenidos en este Check Up podrán ser interpretados por SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. y servirán como referencia para seguimiento y asignación de algún tratamiento específico. En caso de no utilizar el servicio, el costo no será reembolsable. Valido 1 check up al año, aplica solo para el titular de la membresía MedicallHome.

#### 5. CONDICIONES DE LA ASISTENCIA FUNERARIA

Una vez que alguno de los familiares del Usuario hable servicio de Concierge Médico, SALUD INTERACTIVA, S.A. de C.V. para solicitar el servicio funerario, verificará que el Usuario se haya encontrado activo al momento de su fallecimiento y de ser el caso, autorizará la solicitud de prestación de la Asistencia Funeraria.

Se verificarán los Documentos Oficiales requeridos para un servicio funerario típico, es decir, identificación oficial y certificado de defunción.

El servicio funerario se otorgará en las funerarias que elija el solicitante de entre las que tienen convenio con la red contratada por SALUD INTERACTIVA, S.A. de C.V.

Los servicios funerarios a que se refiere el presente Convenio consistirán en lo siguiente:

#### Para Inhumación

*\*Asesoría y coordinación vía telefónica.*

- Recolección del cuerpo.
- Servicio de Embalsamado.
- Arreglo estético del cuerpo
- Sala de velación. El servicio también puede otorgarse a domicilio, sin costo adicional
- Ataúd Metálico.
- Gestión de trámites.
- Traslado en carroza para inhumación.
- Asesoría jurídica testamentaria vía telefónica.
- Servicio de tanatología.
- En área metropolitana es en directo, para el interior de la República la consulta es telefónica.

#### Para Cremación

*\*Asesoría y coordinación vía telefónica.*

- Recolección del cuerpo.
- Ataúd para velación.
- Arreglo estético del cuerpo
- Sala de velación. El servicio también puede otorgarse a domicilio, sin costo adicional
- Servicio de cremación.
- Una Urna.
- Gestión de trámites.
- Asesoría jurídica testamentaria vía telefónica.
- Servicio de tanatología.
- En área metropolitana es en directo, para el interior de la República la consulta es telefónica,

a) En caso de Inhumación:

- 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 no 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 Secretaría de Salubridad 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 Público 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, 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).

b) 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 para 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 Ceniza.- 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.

c) 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 SALUD INTERACTIVA, S.A. de C.V., la(s) cita(s) será(n) coordinada(s) entre el solicitante y el Concierge Médico de SALUD INTERACTIVA, S.A. de C.V. La asistencia tanatológica 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.

d) Periodo de espera y servicios especiales:

- La edad de contratación máxima es de 70 (setenta) años de edad.
- Se considera un periodo de espera de 90 días en caso de fallecimiento a consecuencia de cualquier enfermedad preexistente (crónico degenerativas en fase terminal, infarto y/o contagiosa). Lo anterior exceptuando que la causa de muerte sea accidental, para lo cual no se considera este periodo.
- Cualquier servicio adicional al servicio funerario establecido para la atención de un empleado de “EL CONTRATANTE” o su beneficiario como mejora de producto a lo establecido en el servicio funerario, será producto de una negociación directa entre LA FUNERARIA y los familiares del difunto, quedando eximido SALUD INTERACTIVA, S.A. de C.V. y su Red de Proveedores de la responsabilidad de pago por dichos servicios adicionales.
- SALUD INTERACTIVA, S.A. de C.V. no brindará el servicio cuando no se cumpla una de las siguientes condiciones:
  - Que no se encuentre en la base de datos el nombre de la persona para la que se solicita el servicio.
  - Que el cliente no tenga la documentación solicitada al Usuario.
  - Que el cliente solicite el servicio después de haberlo contratado por cuenta propia.
  - No se harán reembolsos por gastos que el solicitante haya realizado por su cuenta.

## 6. CONDICIONES DE USO CLUB DE DESCUENTOS TDCONSENTIDO

Es el club de descuentos a nivel nacional, con más de 4,000 establecimientos comerciales de bienestar y esparcimiento, que ofrecen beneficios reales en 250 ciudades del país.

Puede consultarlos en nuestra página web o en nuestra app, o bien, llamado al área de Concierge Médico,

Para tener acceso a los descuentos únicamente debe:

- Mostrar membresía física o digital donde esté incluido el logotipo de TDConsentido
- Mostrar identificación oficial vigente
- En caso de algunos cupones, se deben presentar de manera física o digital para la redención de la promoción, o bien, mostrar el cupón para la lectura en sus instalaciones del código QR
- Cuando se trata de reservaciones, el cliente deberá comunicarse de manera directa con el proveedor a su centro de atención telefónica e indiquen el código o nombre de la promoción.

Para atender cualquier aclaración de servicio es indispensable que se cumpla el proceso correspondiente de registro, validación de queja e integración de reporte con datos específicos de la problemática para seguimiento y resolución del caso:

- Nombre del titular de la membresía y tipo de membresía
- Nombre del proveedor, sucursal, fecha y horario aproximado del suceso.
- Breve relato del suceso.
- Copia del ticket, factura o recibo de honorarios (según sea el caso) que funge como testigo de consumo o atención prestada por el proveedor.
- Se verifica la información con el proveedor y se lleva a cabo el reembolso o un nuevo beneficio para compensar al cliente

## 7. QUÉ HACER EN CASO DE REQUERIR EL SERVICIO MEDICALLHOME

En caso de requerir Servicio de Asistencia Médica o Información, el Usuario deberá ponerse en contacto con el Centro Especializado de Salud Digital Cesdi de manera inmediata y antes de hacer uso de alguna cobertura a los siguientes números o enviando un correo electrónico:

**A nivel nacional:**  
**Correo Electrónico:**

55 52 01 76 76  
contacto@salud-interactiva.com.mx

El Centro Especializado de Salud Digital Cesdi de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V., opera las 24 horas del día, los 365 días del año.

## 8. USO DE DATOS PERSONALES

Al momento de otorgar su consentimiento para la contratación de la Membresía Familiar de Descuentos Médicos MedicalHome, el Usuario otorga su consentimiento expreso para que sus datos personales se recaben y traten en los términos establecidos en el aviso de privacidad de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V., que se encuentra disponible en: [www.saludinteractiva.mx/aviso.html](http://www.saludinteractiva.mx/aviso.html)

## 9. PROVEEDOR DEL SERVICIO

Declara SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. que es el dueño del producto y marca de la Membresía Familiar de Descuentos Médicos MedicalHome, y que:

- Que es una persona moral, debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas.
- Que cuenta con la capacidad legal y técnica para la prestación de los servicios de la Membresía Familiar de Descuentos Médicos MedicalHome:
- Que tiene su domicilio fiscal ubicado en Culiacán #123, Colonia Hipódromo Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, CP 06170.
- Correo electrónico de contacto: [contacto@salud-interactiva.com.mx](mailto:contacto@salud-interactiva.com.mx)
- Teléfonos de atención a clientes: 55 52 01 76 76