



Condiciones Generales del Servicio



Contenido

1. DISPOSICIONES GENERALES	2
2. DEFINICIONES	3
3. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS	4
4. CONDICIONES DE USO DEL CHECK UP GRATUITO	10
5.-CONDICIONES DE USO DE VIDEOCONSULTAS Y CONSULTAS DE ESPECIALIDAD GRATUITAS	11
6. CONDICIONES DE LA ASISTENCIA FUNERARIA.....	12
7. CONDICIONES DEL PLAN DENTAL	16
8. CODICIONES DE USO CLUB DE DESCUENTOS DESCLUB	16
9. GRATUIDADES	17
10. QUÉ HACER EN CASO DE REQUERIR EL SERVICIO	17
11. USO DE DATOS PERSONALES	17
12. RESPONSABILIDADES DE LA RED MÉDICA (MÉDICOS Y PROVEEDORES)	18



1. DISPOSICIONES GENERALES

Es una Tarjeta Digital de Descuentos y Servicios Médicos de SALUD, SANOS S.A. DE C.V.

Para dar atención a sus clientes, 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 las Condiciones Generales que se describen a continuación.

Los alcances de estos servicios dependerán del producto Tarjeta de Descuentos y Servicios Médicos contratado y detallado en el correo de bienvenida de cada usuario final.

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 SANOS S.A. DE C.V .

B. USUARIOS EN COBERTURA

Esta Tarjeta de Descuentos y Servicios Médicos brinda atención para el Usuario Titular (contratante de la tarjeta).

Para la prestación de los Servicios de Médicos no hay ninguna restricción en cuanto al límite de edad ni condición actual de salud.

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 SANOS S.A DE C.V. y/o los terceros se prestarán desde su contratación y hasta su cancelación o término de la vigencia. El inicio de vigencia inicia 24 horas hábiles posterior a la contratación verbal, entendiéndose como la aceptación de la adquisición de la Tarjeta Digital 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: Es cualquier persona(s) física(s), que adquiera(n) voluntaria y expresamente la Tarjeta de Descuentos y Servicios Médicos, que se encuentra al corriente de pagos y por lo tanto goza de todos las prestaciones y beneficios de la misma.

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

Fecha de Cobertura: Es el tiempo de vigencia a partir de la fecha en que el Usuario Titular acepta la contratación de la Tarjeta de Descuentos y Servicios Médicos, 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.

Asegurado: Persona física con derecho a utilizar los beneficios del seguro incluido en la Tarjeta de Descuentos y Servicios Médicos, que SANOS S.A. DE C.V. ha contratado con una Aseguradora o prestadora de servicios.

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 Whastapp encargado de brindar al Titular de la Tarjeta de Descuentos y Servicios Médicos un servicio élite que le facilite la detección de las necesidades específicas del solicitante dentro de la solicitud 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 SANOS S.A. DE C.V

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 SANOS S.A. DE C.V conlleve riesgo de muerte.



enfermedad Preexistente: Aquella Enfermedad que previamente a la celebración de este Contrato:

- a) se haya declarado su existencia, o
- b) que se compruebe mediante la existencia de un expediente médico donde se haya elaborado un diagnóstico por médico legalmente autorizado, o bien, mediante pruebas de laboratorio o gabinete, o por cualquier otro medio reconocido de diagnóstico, o
- c) que se hayan hecho gastos, comprobables documentalmente, para recibir un tratamiento médico de la Enfermedad de que se trate.

Período de Espera: Tiempo continuo e ininterrumpido que debe transcurrir a partir de la fecha de contratación de la póliza para cada Asegurado, a fin de que el fallecimiento por una enfermedad diagnosticada durante este tiempo se encuentre cubierto por esta póliza.

Proveedor(es): Profesionales y Operarios autorizados por **SANOS S.A. DE C.V** , debidamente capacitados para dar atención a las diversas coberturas estipuladas para la Tarjeta de Descuentos y Servicios Médicos .

SANOS S.A. DE C.V : Es la sociedad mercantil SANOS S.A. DE C.V S.A. DE C.V. encargada de operar y proveer todos los servicios amparados en la Tarjeta de Descuentos y Servicios Médicos.

3. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS

Los Servicios Médicos de la Tarjeta de Descuentos y Servicios Médicos , están detallados en las siguientes descripciones Y serán coordinados, operados y brindados por SANOS S.A. DE C.V :

a) Consulta y Orientación Médica Telefónica y por Videoconsulta*

Este servicio consiste en brindar consultas y orientación médica telefónica o por videoconsulta, 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 ser 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 con el 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.

SANOS S.A. DE C.V. no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Usuario 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 SANOS 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 consultas y orientaciones médicas telefónicas o por videoconsulta es ilimitadas mientras el servicio esté vigente.

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

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

SANOS S.A. DE C.V. proporcionará referencia de nuestra red médica con más de 6 mil médicos en convenio de más de 100 subespecialidades de manera ilimitada y dentro de la República Mexicana.

- Consultas con Médicos Generales, Psicología, Nutrición y Odontología: En caso de que el Usuario requiera atención sobre una patología sencilla que se pueda resolver en un consultorio, podrá tener acceso a las siguientes especialidades: Médico General, Psicología, Nutrición y Odontología. Las consultas estarán al alcance y por cuenta del Usuario a 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 tendrá acceso a todas las especialidades a 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 hacer uso de este servicio en cualquier parte de la República Mexicana que se encuentre al momento de su solicitud de acuerdo con la cobertura.

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

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

SANOS 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).

• EN FASE DE PRUEBAS, Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

d) Red visual*

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

- 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.

e) Red dental*

El Usuario tendrá derecho por parte de Profesionales y Proveedores dentales de la Red de Odontólogos de SANOS 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% de descuento sobre los precios establecidos por el profesional.
- Precios preferentes en 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.

f) Asesoría Nutricional*

Orientación telefónica y/o por videoconsulta 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 SANOS S.A. DE C.V .

SANOS S.A. DE C.V 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.

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

g) Asistencia Emocional*

Orientación telefónica y/o por videoconsulta 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 SANOS S.A. DE C.V

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



h) 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 menos de 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.

i) 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 SANOS S.A. DE C.V , 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). 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.

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

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 SANOS S.A. DE C.V .

El número de eventos es ilimitado y el Usuario deberá pagar una cuota por servicio desde \$ 600.00 (seiscientos pesos 00/100 MN) correspondiente 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 desde \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 MN).

*Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región 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 SANOS 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 con los proveedores de nuestra red.

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 la Tarjeta de Descuentos y Servicios Médico del Usuario no tenga vigencia.
- 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, pandemia o cualquier otra causa de fuerza mayor.

- 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.
- Anestesia 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 incluye el pago ni el reembolso de gastos por parte del prestador de servicios al Usuario.
- SANOS S.A. DE C.V. no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor y/o las características administrativas y/o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los Servicios de asistencia, así como mala praxis por parte de los proveedores médicos siendo los profesionales de la salud los únicos responsables de la atención en la relación médico- pacientes.

4. CONDICIONES DE USO DEL CHECK UP GRATUITO

El Usuario de la Clásica, PLUS, Black, Platino o Elite anualmente tendrá derecho a 1 (un) evento sin costo de los siguientes estudios de laboratorio:

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

El Usuario Platino o Elite anualmente tendrá derecho a 1 (un) evento sin costo del siguiente estudio de gabinete:

- Electrocardiograma

Para utilizarlo deberá llamar al servicio de Concierge Médico de SANOS 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 SANOS 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.



5.-CONDICIONES DE USO DE VIDEOCONSULTAS Y CONSULTAS DE ESPECIALIDAD GRATUITAS

Las tarjetas Plus, Black, Platino y Elite cuentan con 2 (dos) videoconsultas gratis de ginecología, pediatría y/o medicina interna que serán proporcionados por el CESDI (Centro Especializado en Salud Digital).

Para poder utilizar el servicio se deberá comunicar al Servicio de Concierge Médico de SANOS S.A. DE C.V. para programar su cita.

De ninguna manera podrán ser intercambiadas con consultas presenciales.

Ginecología

- Atención aguda y recomendaciones para padecimientos ginecológicos en todas las etapas de la vida.
- Asesoría sobre cuidados a la salud en la mujer.
- Como: desarrollo de la mujer en etapas tempranas.
- Inicio y alteración de ciclos menstruales.
- Condiciones relacionadas con embarazo, puerperio y lactancia.
- Orientación sobre métodos anticonceptivos.
- Recomendaciones para personas que cursan menopausia.

Pediatría

- Recomendaciones para el desarrollo del niño sano en todas sus etapas.
- Lactancia.
- Inicio de la alimentación del bebé.
- Alimentación saludable.
- Orientación sobre esquemas de vacunación.
- Actividad física para el desarrollo del niño sano.
- Recomendaciones sobre enfermedades en edad escolar: paperas, sarampión, varicela, entre otros.
- Contención de problemas agudos: caídas y accidentes.

Medicina Interna

- Recomendaciones para el mantenimiento de la salud para el adulto sano: actividad física, dieta saludable, vigilancia de antecedentes familiares de riesgo.
- Seguimiento y apoyo para problemas de salud del adulto.
- Referencia para interconsulta con otras especialidades.
- Recomendaciones sobre padecimientos crónicos: diabetes, hipertensión, dislipidemias, obesidad, alergias, alteraciones musculares, entre otros.
- Recomendaciones generales para adultos mayores.



Adicional a las videoconsultas de especialidad, la tarjeta Black, Platino y Elite tendrán consultas disponibles de modo presencial que podrán intercambiar, si así lo desean, por videoconsultas.

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

- ELITE: 2 videoconsultas / consultas presenciales de especialidad dentro de nuestra Red Médica sin costo.
- PLATINO y BLACK: 1 videoconsulta / consulta presencial de especialidad dentro de nuestra Red Médica sin costo.

Para utilizar este beneficio, es indispensable coordinar y agendar la cita a través de nuestro Concierge Médico.

Especialidades disponibles en videoconsultas

- Especialidad
- Cardiología
- Coloproctología
- Dermatología
- Gastroenterología
- Geriatria
- Ginecología y obstetricia
- Medicina Interna
- Nefrología
- Neumología
- Neurología
- Oftalmología
- Oncología Médica
- Ortopedia y Traumatología
- Otorrinolaringología
- Pediatría
- Psiquiatría
- Reumatología
- Urología

6. CONDICIONES DE LA ASISTENCIA FUNERARIA

Una vez que alguno de los familiares del Usuario hable al servicio de Concierge Médico de SANOS S.A. DE C.V para solicitar el servicio funerario, se verificará que el Usuario se encuentre activo en el sistema 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 SANOS 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 de los bienes del finado.
- 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 km., 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 km.
- **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 mortuario. 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 km., 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 mortuario 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 mortuario. 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 SANOS S.A. DE C.V , la(s) cita(s) será(n) coordinada(s) entre el solicitante y el Concierge Médico de SANOS 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 del Usuario 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 SANOS S.A. DE C.V y su Red de Proveedores de la responsabilidad de pago por dichos servicios adicionales.
- SANOS 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 no tenga la documentación solicitada del Titular
 - 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.



7. CONDICIONES DEL PLAN DENTAL

Aplica sólo para tarjetas Elite.

- Suma asegurada: Hasta \$10,000 anuales.
- Cubre 15 procedimientos
- Procedimientos cubiertos en adultos y niños: Diagnóstico, resina y recubrimiento en diente anterior y posterior de 1 a 3 caras, radiografía intraoral y profilaxis.
- Copago del 20% en resinas y radiografías, diagnóstico y profilaxis sin costo. Días de carencia: 30 días
 - Restauración con resina fotopolimerizable y recubrimiento en diente anterior 1 cara
 - Restauración con resina fotopolimerizable y recubrimiento en diente anterior 2 caras
 - Restauración con resina fotopolimerizable y recubrimiento en diente anterior 3 caras
 - Restauración con resina fotopolimerizable y recubrimiento en diente posterior 1 cara
 - Restauración con resina fotopolimerizable y recubrimiento en diente posterior 2 caras
 - Restauración con resina fotopolimerizable y recubrimiento en diente posterior 3 caras
 - Restauración con resina fotopolimerizable con recubrimiento en diente anterior 1 cara
 - Restauración con resina fotopolimerizable con recubrimiento en diente anterior 2 caras
 - Restauración con resina fotopolimerizable con recubrimiento en diente anterior 3 caras
 - Restauración con resina fotopolimerizable con recubrimiento en diente posterior 1 cara
 - Restauración con resina fotopolimerizable con recubrimiento en diente posterior 2 caras
 - Restauración con resina fotopolimerizable con recubrimiento en diente posterior 3 caras
 - Radiografía intraoral periapical.
 - Consulta diagnóstica
 - Profilaxis por arcada copago 0%

8. CODICIONES DE USO CLUB DE DESCUENTOS DESCLUB

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 DESCLUB
- 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

9. GRATUIDADES

El Usuario de la Plus, Black, Platino o Elite anualmente tendrá derecho a 3 cupones 2x1 en Cines, para solicitar el beneficio deberá comunicarse a Concierge, se verificará que el Usuario se encuentre activo al momento de la solicitud y de ser el caso, se proporcionará un código 2X1 aplican términos y condiciones, queda sujeto a la disponibilidad de la sala.

10. QUÉ HACER EN CASO DE REQUERIR EL SERVICIO

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

A nivel nacional: +52 55 5909 7079

Correo Electrónico: contacto@healthservicesalliance.com

Centro Especializado en Salud Digital de SANOS S.A. DE C.V , opera las 24 horas del día, los 365 días del año.

11. USO DE DATOS PERSONALES

Al momento de otorgar su consentimiento para la contratación de la Tarjeta de Descuentos Médicos , 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 SANOS S.A. DE C.V S.A. DE C.V., que se encuentra disponible en la liga <https://healthservicealliance.com/HSADocumentos/terminos.pdf>



12. RESPONSABILIDADES DE LA RED MÉDICA (MÉDICOS Y PROVEEDORES)

Declara SANOS S.A. DE C.V es el dueño del producto y marca de la Tarjeta de Descuentos Médicos , y que:

Correo electrónico de contacto: contacto@healthservicesalliance.com

Teléfonos de atención a clientes: +52 55 5909 7079

Dirección

Petarca 133, Chapultepec Morales, Polanco V Secc, Miguel Hidalgo, 11560 Ciudad de México, CDMX

SANOS S.A. DE C.V bajo ningún caso y en ninguna circunstancia será responsable por el deterioro de la salud de los Usuarios atendidos y/o revisados por el Proveedor Médico, siendo este último el único y absoluto responsable de la prescripción y atención médica de los Usuarios, así como, cualquier reclamación o queja de la misma por lo que se compromete y obliga a prestar los servicios profesionales con el mayor profesionalismo, diligencia, cuidado y ética. En caso de una mala praxis por parte del Proveedor Médico en los servicios proporcionados a los Usuarios, éste asumirá la responsabilidad total en caso de que la misma le sea comprobada por cualesquier vía legal, por lo que en este acto el Proveedor Médico se obliga a sacar en paz y a salvo a SANOS S.A. DE C.V , a sus subsidiarias y/o afiliadas en términos de la legislación mexicana aplicable por y contra cualquier reclamación, juicio, demanda, queja, daño, pérdida, multa, responsabilidad y obligación de cualquier índole, así como al pago de los gastos, costos y honorarios de abogados que se requieran para su defensa.