

**Términos y Condiciones
INSIGNIA LIFE
Asistencias Vida Individual**

Servicios amparados para Titular, cónyuge e hijos que dependan económicamente del titular, hasta los 25 años en el caso de los hijos y sin límite de edad de aceptación para el usuario o su cónyuge.

Tabla de Prestaciones:

ASISTENCIA	DETALLE	LIMITE
Orientación Médica Telefónica	Sin costo	Ilimitado
Envío de Ambulancia	Hasta \$1,000.00 MN	1 evento al año (a primer evento)
Orientación Médica en Videollamada	Sin costo	Ilimitado
Consulta con Médico General	Costo Preferente	Ilimitado
Consulta con Médicos Especialistas	Costo Preferente	Ilimitado
Envío de Médico a Domicilio	Costo Preferente	Ilimitado
Check Up	Amparado	1 evento al año para Titular Hemoglobina Glucosilada, BH, EGO
Estudios de Laboratorio	Costo Preferente	Ilimitado
Orientación Psicológica Telefónica	Sin costo	Ilimitado
Orientación Telefónica Nutrición	Sin costo	Ilimitado
Asistencia Dental Preventiva	Amparado	La primera consulta del historial (previa cita), ya sea preventiva o diagnóstica, que comprende la realización de la historia clínica, valoración y técnica de cepillado.
		Consulta de servicio de urgencia odontológica, en horario laboral de consulta del odontólogo que corresponda (por dolor agudo). Límite: Sin límite de eventos
		Radiografía periapical (diagnostica). Límite: Sin límite de eventos
		Profilaxis en adultos, una vez terminado el tratamiento o la valoración del profesional. Límite: Un evento al semestre
		Instrucción sobre higiene oral.
		Aplicación de flúor gratuito, en niños de 3 a 12 años de edad. Límite: Un evento al semestre
		Precios preferentes y descuentos en tratamientos tabulados y publicados.
Asistencia Visión Preventiva	Amparado	Examen de la vista sin costo para el Titular.
		Estuche sin costo al adquirir lentes a precio preferencial
		Armazones básicos con lentes graduados a precio preferencial

		Reposiciones de lentes a precios preferenciales
		Micas, con o sin tratamientos, a precios preferenciales
		Descuentos en otros conceptos cubiertos (el usuario debe consultar en cada óptica referenciada por la cabina de MAWDY

A los efectos de este contrato se entenderá por:

ÁMBITO TERRITORIAL NACIONAL

Zona geográfica en la que se prestarán los servicios a los que tenga derecho por contrato el titular, siendo ésta dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

ASISTENCIA

Servicios/Asistencias, comercializados por MAWDY, cuyo objeto consiste en resolver incidencias de naturaleza diversa, que se encuentren previstas en las descripciones del presente documento.

COMPAÑÍA/MAWDY

Se refiere a la sociedad MAWDY, quien comercializa los Servicios objeto del presente documento, los cuales serán prestados directamente o través de su red de Prestadores de Servicios.

CONTRATO

Documento que contiene los acuerdos y condiciones reguladoras de la prestación del servicio.

CONTRATANTE

Persona física o moral cuya propuesta de servicio ha aceptado se brinde por MAWDY en los términos y condiciones del Contrato, con base en los datos e informes proporcionados por aquella, quien tiene la obligación legal que se deriva del contrato.

CONSULTA MÉDICA

Instancia de encuentro entre un médico general, médico familiar o especialista y el titular, para ser evaluado y comprobar su estado de la salud, detectando y/o diagnosticando posibles enfermedades, latentes o potenciales, a corto, mediano y largo plazo.

CÓNYUGE

Esposa o esposo, concubino(a), cualquier pareja en una relación reconocida por derecho que viva en el mismo domicilio.

COSTO

Cantidad de dinero que MAWDY dedica a la creación o producción de servicios. No incluye el margen de beneficio.

COSTO NETO

Cantidad de dinero que MAWDY cobra por una asistencia. Incluye el margen de beneficio, gastos de administración, gastos de adquisición, comisión, UDI.

ENFERMEDAD

Alteración del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa, que se manifieste por primera vez durante la vigencia del producto contratado; cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido.

ENFERMEDAD AGUDA

Evento de corta duración, severo, que altera el estado de salud de la persona, provocando dolor, debilidad u otra manifestación que puede interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales.

ENFERMEDAD CONGÉNITA

Es aquella enfermedad que existe en el momento del nacimiento, como consecuencia de factores hereditarios, agudización de padecimientos o afecciones adquiridas durante la gestación.

ENFERMEDAD GRAVE

Es la alteración grave del funcionamiento normal de un individuo o de alguna de sus partes, debida a una causa interna o externa, que ponga en peligro una función vital o la vida de este.

ENFERMEDAD PREEXISTENTE

Es la padecida por el titular con anterioridad a la fecha de contratación de los servicios, objeto del presente anexo, independientemente del momento en que se manifieste o si ésta es del conocimiento, o no, del titular.

EVENTO

El evento es el hecho o circunstancia que desencadena la obligación de la aseguradora en proporcionar el servicio de asistencia ofrecido por la empresa.

FAMILIARES

Se considera familiar, al cónyuge del titular, e hijos menores de 21 años, que dependan económicamente de él.

FLÚOR

Es una sustancia que utiliza el odontólogo para prevenir la caries dental, otorgando ciertos beneficios para crear una superficie más fuerte y resistente del esmalte, es antibacteriano, entre otras.

LÍMITE

Montos máximos dentro de una asistencia que se otorga al Titular, indicado en el contrato de forma puntual o en el condicionado.

LIMPIEZA ORAL

Es el pulido de dientes o remoción de placa dental ayuda a prevenir gingivitis, y enfermedades periodontales, esto ayuda a mantener la salud dental.

MÉDICO GENERAL

Profesional de la medicina, que cuenta con los conocimientos y destrezas necesarias para diagnosticar y resolver con tratamiento y procedimientos sencillos, la mayoría de los padecimientos que pueda padecer el ser humano.

ODONTÓLOGO

Es un profesional de la salud, que se encarga de la prevención de las enfermedades de los dientes, las encías, el tejido periodontal, el maxilar superior, el maxilar inferior, entre otras.

ORIENTACIÓN

Servicio que consiste en el asesoramiento, a fin de informar sobre un tema específico, previsto en la descripción de dicho servicio.

OPTOMETRISTA

Técnico dedicado a la identificación de los trastornos visuales, producto de los diversos vicios de refracción, y a su corrección mediante la adaptación de lentes correctivos.

PERIODO DE ESPERA

Tiempo ininterrumpido que debe transcurrir entre la fecha de alta del Titular y hasta la fecha en que comienza la protección de éste, a efectos de que la asistencia pueda cubrir la enfermedad o padecimiento, de acuerdo con las especificaciones y términos establecidos en el presente documento.

PRESTADOR DE SERVICIOS

Es la persona, física o moral, que, mediante una relación jurídica y comercial, se obliga a efectuar una prestación en favor de un tercero, a cambio de una contraprestación por la realización de dichas actividades.

PROFILAXIS

Procedimiento de higiene dental, cuyo objetivo es limpiar las superficies dentales.

PROMESA VALOR

Tiempo promesa de arribo del proveedor de servicio.

PROVEEDOR

Aquella persona, física o jurídica, que provee o suministra profesionalmente un determinado bien o servicio a otros, como forma de actividad económica y a cambio de una contraprestación.

SARRO

Es la placa dentobacteriana calcificada o endurecida que se adhiere firmemente al esmalte de los dientes, por debajo de la línea de la encía.

TITULAR

Persona física a las que corresponde por contrato el derecho a recibir las prestaciones y servicios contratados y/o establecidos en este contrato.

URGENCIA ODONTOLOGICA

Situación que requiere atención médica dentro de las 24 horas siguientes, de la aparición o notificación de la existencia de una condición de salud.

GARANTIAS

CONSULTA MÉDICOS ESPECIALISTAS

MAWDY presentará las opciones y coordinará de acuerdo con la elección del titular o familiar consultas médicas con especialistas en favor del Titular o familiar, en clínicas y/o consultorios particulares privados, afiliados a su red de proveedores, conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones. En todos los casos, sin excepción, el Titular o familiar deberá solicitar telefónicamente la asistencia, con la finalidad de que MAWDY coordine la consulta. Posteriormente, MAWDY indicará al Titular, la fecha y hora de la consulta solicitada.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- La cabina médica gestionará la cita con el especialista elegido por el titular, siempre y cuando, exista antecedente de un médico de primer contacto que la haya solicitado.
- Este servicio será prestado en las localidades y horarios, de acuerdo a la disponibilidad de la red médica. Las especialidades con cobertura en las ciudades capitales son: Medicina Interna, Ginecología, Otorrinolaringología, Pediatría, Traumatología y Ortopedia.

- MAWDY no será responsable por cualquier acción u omisión, imputable o atribuible a los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

RESTRICCIONES

- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental
- Padecimientos endémicos diagnosticados.
- No se cubren los traslados, hospedaje o alimentación.

CHECK UP

MAWDY presentará las opciones de proveedor y coordinará con el laboratorio elección del Titular las pruebas de Check Up, el cual consiste en el paquete de estudios referidos en la tabla de prestaciones.

En todos los casos, sin excepción, el Titular deberá solicitar telefónicamente a MAWDY, la coordinación de la cita con alguno de los proveedores suscritos a su red e indicará la fecha y hora para la realización de los estudios.

CONDICIONES DE OPERACIONES Y/O RECLAMACIONES

- Este servicio será prestado en las localidades de las ciudades principales en horas y días hábiles.
- Servicio únicamente para el Titular, los familiares recibirán costo preferencial.
- MAWDY no será responsable por cualquier acción u omisión, imputable o atribuible a los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

RESTRICCIONES

Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reembolso en ninguna circunstancia y/o eventualidad.

ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA

MAWDY ofrecerá orientación médica telefónica, las 24 horas, los 365 días del año, al respecto de la salud del [titular/familia], relativa a los siguientes temas:

- Reacciones adversas a algún medicamento.
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- Efectos y evolución de distintos tratamientos.
- A criterio del equipo médico, recomendación de acudir a consulta médica.
- Información sobre enfermedades.
- Información sobre pruebas diagnósticas.
- Orientación sobre especialidades médicas.

Esta asistencia, de ninguna manera podrá considerarse con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento y se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- MAWDY no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular o familiar, respecto del seguimiento de los asesoramientos médicos, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.

- En caso de ser necesario, el equipo médico de MAWDY recomendará al Titular o familiar, acudir al centro hospitalario más adecuado.
- Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia. En el supuesto que el Titular o familiar haya contratado los servicios para solventar la emergencia, éstos serán prestados en función de los límites establecidos en la tabla de prestaciones o directamente a cargo del titular o familiar.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

MAWDY ofrecerá orientación psicológica en favor del Titular o familiar, vía telefónica, en horario de lunes a viernes, de las 9:00 a las 21:00 horas, relativa a los siguientes temas:

- Apoyo en situaciones de tipo emocional.
- Realizar citas de acuerdo con la elección del titular en centros hospitalarios o en consultorios especialistas, con costo a cargo del Titular y de acuerdo con la red de proveedores de MAWDY.
- Tanatología

Esta asistencia, de ninguna manera podrá considerarse con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento y se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- MAWDY no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular o familiar, respecto del seguimiento de los asesoramientos, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- MAWDY no será responsable de ninguna afectación posterior, derivada de esta orientación.
- No se enviarán especialistas ni medicamentos a domicilio.
- No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

ENVÍO DE AMBULANCIA

MAWDY gestionará el envío de una ambulancia, vía terrestre, para el traslado del Titular o familiar al centro hospitalario más cercano, ya sea por emergencia médica, accidente, enfermedad grave, y/o traslado programado.

Esta asistencia podrá ser solicitada las 24 horas al día, los 365 días del año, y su envío estará sujeto a:

- (i) la valoración previa, realizada por la cabina médica de MAWDY, quien determinará la necesidad del tipo de ambulancia a enviar, dentro de República Mexicana; y
- (ii) los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

La asistencia de Envío de Ambulancia está considerada a primer evento amparando al núcleo familiar, las solicitudes posteriores se ofrecerán a costo preferente.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- La cabina médica valorará previamente, la necesidad del envío de acuerdo con el código y al tipo de ambulancia detectados, los cuales se indican a continuación:
- Código Rojo: Emergencia médica en la que la vida del Titular o familiar corre peligro: Se entiende como emergencia médica aquella situación de extrema gravedad en la que si no se actúa rápida y adecuadamente puede producirse la muerte del titular o pueden aparecer secuelas graves e irreversibles.
- Código Amarillo: Caso urgente en el que la vida del Titular o familiar no corre peligro. Una urgencia sanitaria es aquel evento relacionado con la salud que para su resolución requiere una asistencia médica no inmediata pero temprana en el tiempo.
- Código Verde: Caso no urgente que no requiere un traslado sanitario, ni atención médica inmediata.
- Los tipos de ambulancias terrestres que se enviarán, serán los siguientes:
- Ambulancia terrestre tipo 1: Unidad móvil de traslado con un mínimo de equipamiento para transportar pacientes en condiciones que no pongan en riesgo potencial la vida o la salud.
- Ambulancia terrestre Tipo 2: Unidad móvil utilizada para el traslado y atención de salud del paciente.
- Ambulancia terrestre Tipo 3: Unidad móvil utilizada para el traslado y atención médica avanzada de pacientes en estado crítico o de alto riesgo.
- El equipamiento de las ambulancias, deberán cumplir con los establecidos NOM-020-SSA.

RESTRICCIONES

- La asistencia no será prestada tratándose de lesiones o padecimientos que no ameriten traslado en ambulancia, como lo pueden ser, de manera enunciativa más no limitativa, gripas, catarros, fracturas de dedos, dolores agudos de cabeza, entre otros.

CONSULTA MÉDICO GENERAL

MAWDY coordinará de acuerdo con la elección del titular o familiar la consulta con médico general en favor de él mismo, en clínicas y consultorios particulares privados, afiliados a su red de proveedores, conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones. En todos los casos, sin excepción, el Titular o familiar deberá solicitar telefónicamente la asistencia, con la finalidad de que MAWDY coordine la consulta. Posteriormente, MAWDY indicará al Titular o familiar, la fecha y hora de la consulta solicitada.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- La cabina médica gestionará la cita con el médico general elegido por el titular o familiar.
- Este servicio será prestado en las localidades y horarios, de acuerdo a la disponibilidad de la red médica.

- MAWDY no será responsable por cualquier acción u omisión, imputable o atribuible a los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

RESTRICCIONES

- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- Padecimientos endémicos diagnosticados.
- No se cubren los traslados, hospedaje o alimentación.
- No se cubren consultas con especialistas.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE CUIDADO PERSONAL (NUTRICIÓN, ESTADO FÍSICO)

Nutrición

MAWDY prestará en favor del Titular o familiar, el servicio de orientación nutricional telefónica, las 24 horas, los 365 días del año, sobre los siguientes temas:

- Cálculo del peso ideal y masa corporal.
- Recomendaciones alimenticias
- Orientación sobre desórdenes alimenticios.

Esta asistencia, de ninguna manera podrá considerarse con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento y se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

Fitness

MAWDY orientará telefónicamente, a través de entrenadores, o preparadores físicos a efectos de asesorar sobre rutinas básicas de acondicionamiento físico, de acuerdo con las necesidades de cada persona.

Dentro de la orientación que se brinda se abordan las siguientes áreas:

- Adaptaciones fisiológicas que se producen en el organismo derivadas de la práctica del ejercicio.
- Estructura de una sesión de acondicionamiento físico.
- Aumento de la intensidad de una sesión de ejercicios.
- Cálculo del Índice de masa muscular y porcentaje de grasa.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- MAWDY no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos, limitándose a responder cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- MAWDY no será responsable de ninguna afectación posterior, derivada de esta orientación.
- No se enviarán especialistas ni medicamentos a domicilio.
- No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

RESTRICCIONES

- No aplica para deportistas de alto rendimiento.
- No aplica para deportistas profesionales, que reciban remuneración económica por la práctica.

ENVÍO DE MEDICO A DOMICILIO

En caso de que el titular o familiar padezca una enfermedad o sufra un accidente, MAWDY gestionará el envío de un médico general a su domicilio. Esta asistencia podrá ser solicitada las 24 horas, los 365 días del año, y su envío estará sujeto a:

- (i) la valoración previa realizada por la cabina de MAWDY, quien determinará la necesidad del envío médico; y
- (ii) los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Dicho servicio incluirá la primera toma de medicamentos de tipo analgésicos, antiinflamatorios, antidiarreicos, antiácidos, antihistamínicos básicos, antivirales básicos.
- Este servicio se prestará, únicamente, en las localidades y horarios establecidos, siempre y cuando, el médico general no se vea imposibilitado para prestar sus servicios, por razones de seguridad por cualquier otra causa.
- MAWDY no será responsable por cualquier acción u omisión, imputable o atribuible a los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.
- En caso de una emergencia médica se valorará en envío de ambulancia, cuyo costo correrá directamente a cargo del titular.

RESTRICCIONES

No se prestará el servicio en caso de:

- Que la solicitud derive del consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales o ilegales.
- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales.
- Padecimientos endémicos diagnosticados.

ASISTENCIA DENTAL PREVENTIVA

El servicio dental básico será ofrecido y prestado a través de una red de odontólogos profesionales debidamente registrados e incluye lo siguiente:

1. La primera consulta del historial (previa cita), ya sea preventiva o diagnóstica, que comprende la realización de la historia clínica, valoración y técnica de cepillado.
2. Consulta de servicio de urgencia odontológica, en horario laboral de consulta del odontólogo que corresponda (por dolor agudo). Límite: Sin límite de eventos.
3. Radiografía periapical (diagnostica). Límite: Sin límite de eventos.

4. Profilaxis en adultos, una vez terminado el tratamiento o la valoración del profesional. Límite: Un evento al semestre.
5. Instrucción sobre higiene oral.
6. Aplicación de flúor gratuito, en niños de 3 a 12 años de edad. Límite: Un evento al semestre.
7. Precios preferentes y descuentos en tratamientos tabulados y publicados.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Plan de gestión de servicio dental básico con consulta diagnóstica, limpieza profiláctica básica y radiografías periapicales de diagnóstico gratis, además de descuentos. El servicio no implica el pago ni el reembolso de gastos por parte de MAWDY en favor del Titular o familiar.
- Los servicios serán prestados conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.
- El servicio será prestado directamente por los profesionales, afiliados a la red de proveedores de MAWDY y de acuerdo con la elección del titular o familiar.
- MAWDY no será responsable por cualquier acción u omisión, imputable o atribuible a los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

EXCLUSIONES

- Anestesia general o sedaciones.
- Gastos hospitalarios
- Cualquier atención realizada fuera de lo previsto en las condiciones del servicio.
- Cualquier tratamiento realizado por un odontólogo, no afiliado a la red de proveedores de MAWDY.
- Cualquier tipo de medicamento.
- Gastos hospitalarios.
- Complicaciones que surjan durante o después del tratamiento por negligencia del paciente a las indicaciones del odontólogo tratante.
- Reembolsos.
- Tratamientos fuera de la República Mexicana.
- Cualquier servicio que no se encuentre en la descripción anterior.
- Cualquier tipo de tratamiento estético.
- Cualquier procedimiento odontológico derivado del diagnóstico de la consulta diagnóstica o de urgencia odontológica
- Cualquier tratamiento maxilofacial.
- Cualquier tipo de prótesis.

ASISTENCIA VISIÓN PREVENTIVA

MAWDY gestionará el servicio de visión básico, que será ofrecido y prestado a través de una red de ópticas, optometristas especializados en visión, conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones y de acuerdo con la elección del titular o familiar.

Dicho servicio incluye:

1. Examen de la vista sin costo para el Titular.
2. Estuche sin costo al adquirir lentes a precio preferencial.
3. Armazones básicos con lentes graduados a precio preferencial.
4. Reposiciones de lentes a precios preferenciales.
5. Micas, con o sin tratamientos, a precios preferenciales.
6. Descuentos en otros conceptos cubiertos (el Titular debe consultar en cada óptica referenciada por la cabina de MAWDY).

Las restricciones y conceptos no incluidos en el servicio correrán directamente a cargo y costo por separado del Titular, a precio preferente.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- La gestión tiene que ser otorgada por MAWDY.
- Todos los servicios deberán prestarse, con previa cita del Titular.
- MAWDY no se hace responsable de un diagnóstico erróneo por parte de los optometristas y técnicos en visión.
- Sólo aplica en ópticas de la red.
- Lentes de contacto cosméticos, duros o especiales.
- Soluciones, líquidos y estuches especiales.
- Reembolsos.
- Cualquier servicio proporcionado fuera del territorio nacional.
- Cualquier tratamiento adicional en las micas blancas CR39 visión sencilla terminadas.
- Cualquier tratamiento adicional en las micas bifocales flap top terminadas.
- Cualquier producto o servicio que no se encuentre descrito en la tabla de paquetes.
- Los descuentos no aplican en promociones vigentes de la óptica.
- Aplican las restricciones que la óptica tenga en convenio con proveedores de líneas concesionadas.
- Medicamentos.
- Las restricciones y conceptos no incluidos, que, en su caso, pagará por separado el titular o su familiar a precio preferente.

VIDEOCONSULTA MÉDICA CON RECETA

En caso de lesión y/o enfermedad del Titular o Familiar que no sea una emergencia o urgencia médica y que amerite una orientación médica o un tratamiento farmacológico, las 24 horas, los 365 días del año, podrá ser derivado a una Video llamada con médico general de la red, quien realizará una valoración y un diagnóstico clínico para orientar acerca de la acción más correcta a seguir desde el punto de vista médico, facilitando la conexión con el eslabón asistencial o el profesional médico más apropiado, incluso podría emitir una receta con la prescripción médica o de exámenes de laboratorio necesaria como tratamiento del padecimiento presentado /presentada. Esta asistencia médica se brindará en un lapso de 30 a 120 minutos posteriores a que el titular haga la solicitud a MAWDY.

La orientación medica está basada a los siguientes temas:

- Reacciones adversas a algún medicamento
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos
- Recomendaciones higiénico-dietéticas
- Efectos y evolución de distintos tratamientos
- A criterio del equipo Médico, recomendación de acudir a consulta médica presencial
- Información sobre enfermedades en general
- Información sobre pruebas diagnosticas
- Orientación en primeros auxilios
- Medicina Preventiva
- Valoración de la necesidad de consultas con especialistas
- Asistencia por Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS-COV-2
- Valoración de la necesidad con servicios de urgencia y/o emergencia Médica.

En caso de detectar algún síntoma durante la asistencia y que requiera atención inmediata, se notificara al paciente para que pueda dirigirse a algún hospital.

Enlace con otros servicios como:

- Central Médica, distribuidores de medicamentos, médicos de red preferente.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- El equipo Médico de MAWDY orientará lo que estime oportuno al titular hacia el centro hospitalario que considere más adecuado, si esto fuese necesario.
- Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia. Si se cuenta con el servicio para solventarla serán prestados en función de los límites existentes, de no ser así correrán por cuenta del titular.

RESTRICCIÓN:

MAWDY no será, en ningún caso, responsable ni ofrecerá servicio derivado de:

- Las acciones u omisiones del titular en cuanto al seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por los titulares de acuerdo con la información que éste le ha proporcionado.
- No se emitirán recetas para adquirir medicamentos controlados u otra sustancia que requieren control estricto debido a su capacidad de producir dependencia, abuso o adicción.

EXCLUSIONES GENERALES/PRESTACIONES NO INCLUIDAS

Además de las restricciones específicas para cada uno de los servicios contemplados en el presente documento, son causas de restricción general, aquellas que, de manera enunciativa más no limitativa, se indican a continuación:

- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.
- Las guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva, así como las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- Las consecuencias de las acciones del Titular en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico y estados depresivos.
- Los que se produzcan a causa de la participación del Titular en apuestas, desafíos o riñas, salvo en caso de legítima defensa o necesidad.
- Los causados directa o indirectamente por la mala fe del titular, por su participación en actos delictivos o hechos constitutivos de delito, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria.
- Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.
- México Asistencia queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este contrato.
- Causas de fuerza mayor o casos fortuitos.
- Los que se produzcan por la participación del Titular, en competencias, carreras, competiciones, exhibiciones o contiendas y/o pruebas de seguridad, velocidad, resistencia, torneos, prácticas deportivas, y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- La práctica profesional de cualquier deporte, así como, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.

- La utilización, como pasajero o tripulante, de medios de navegación aérea no autorizados para el transporte público de viajeros, incluidos los helicópteros.
 - Las derivadas de la renuncia o retraso, por parte del Titular o personas responsables por él, del traslado propuesto por México Asistencia y acordado por su servicio médico.
 - México Asistencia queda relevada de responsabilidad de ofrecer el servicio si por cualquier circunstancia, el Titular se encontrare privado de su libertad por cualquier autoridad.
 - Afecciones propias del embarazo como aborto, partos prematuros o partos normales o anormales, cesárea, legrados y toda complicación del embarazo, del parto o del puerperio que no sean precisamente las consignadas en este contrato.
 - Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico.
 - Tratamientos médicos o quirúrgicos de anticoncepción y sus complicaciones.
 - No se podrá considerar incumplimiento por parte de México Asistencia, el rechazo respecto de cualquier solicitud para la prestación de servicios de asistencias, cuando éstos sean en territorio diverso a la República Mexicana.
 - Los servicios contratados por el titular por su cuenta, sin la previa comunicación y/o consentimiento de México Asistencia.
 - Suicidio y secuelas por su tentativa.
 - La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, por hechos punibles o acciones dolosas del Titular. La muerte o lesiones que resulten de accidentes sufridos por el Titular cuando se encuentre en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes no prescritos médicamente. Para tales efectos se considerará que el Titular se encuentra en estado de ebriedad cuando exceda el límite de gramos por litro de alcohol en la sangre o de alcohol en aire espirado (expirado) de miligramos por litro, certificado por la autoridad competente, conforme a lo permitido en las disposiciones de tránsito, vialidad, movilidad o su equivalente, y demás disposiciones jurídicas aplicables, en las distintas entidades de los Estados Unidos Mexicanos.
 - Cuando no se hubiera realizado el pago del producto contratado.
 - Los servicios solicitados antes de la entrada en vigor del certificado.
 - Los servicios contratados con posterioridad al diagnóstico de una enfermedad terminal.
 - Padecimientos preexistentes.
 - Cualquier lesión autoinfligida
 - Envenenamiento de cualquier causa origen o naturaleza (a excepción de aquellos cuya causa u origen sea un accidente)
 - Los acontecidos en algún, automóvil o cualquier otro vehículo, de carreras, pruebas o contiendas de velocidad y resistencia.
 - Los acontecidos en motocicletas, motonetas y otros vehículos similares de motor, utilizados con fines laborales o profesionales.
 - Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad del Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS-COV-2, así como de cualquier mutación o variación de ambos, así como los eventos producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades. Lo anterior salvo que se establezca lo contrario en la descripción de la asistencia en cuestión.
 - Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente, la existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica o figuren como no recomendados por dichas autoridades.
 - Los hechos ocurridos cuando exista concurrencia de dos o más servicios. En este supuesto el servicio se prestará de forma complementaria a los anteriores.
- tiene menú contextual