

LiberAsistencia[®]
Protegemos lo que más te importa

@ssist

 **Libertad**
Soluciones de vida



CONDICIONES GENERALES

LIBERASISTENCIA BÁSICO

Teléfonos de asistencia

En México: 5541697767

Usuarios de estos beneficios: Usuarios casados: Titular + Cónyuge y hasta 3 hijos menores de 24 años.
Tabla de beneficios Libertad soluciones de vida

Cobertura	Beneficio	Eventos	Limite en MXN
Asistencia Médica Telefónica	No incluye diagnóstico. Orientación telefónica sobre problemas menores, síntomas y molestias, atendido por el equipo médico. No se emite diagnóstico. Información sobre el uso de medicamentos, así como de efectos secundarios y dosis recomendadas.	Ilimitada	NA
Asistencia nutricional telefónica	Se proporcionará información telefónica al usuario respecto a los siguientes temas: Cálculo del peso ideal e índice de masa corporal. Orientación en caso de desórdenes alimenticios. No se emite diagnóstico ni tratamiento. Se brinda en horario laboral 9am a 6pm.	Ilimitada	NA
Asistencia psicológica telefónica	Apoyo familiar, de pareja e individual vía telefónica. No se emite diagnóstico ni tratamiento. Se brinda en horario laboral 9am a 6pm.	Ilimitada	NA
Descuentos en farmacias, laboratorios y ópticas	Cuando el Usuario necesite información sobre descuentos en farmacias, laboratorios y ópticas, deberá ponerse en contacto con el equipo de SSIST para solicitar la gestión de este descuento en base a la Red de proveedores de SSIST Para esta asistencia el Usuario deberá mostrar en los diferentes establecimientos identificación oficial con el fin de acreditar ser derechohabiente.	Ilimitada	NA
Envío de ambulancia en caso de emergencia (urgencia)	Envío de ambulancia terrestre (urgencia) en caso de emergencia médica por enfermedad grave o accidente grave, determinado por un médico de SSIST, para el traslado del Usuario hasta el Centro Hospitalario más cercano.	Ilimitada	NA
Estudio Química Sanguínea	A solicitud del beneficiario se le gestionará el servicio de estudio de laboratorio de química sanguínea de 6 elementos.	1 evento al año únicamente para el Titular de este Programa.	Incluye 1 evento al año únicamente para el Titular de este Programa hasta por \$ 800 MXN

<p>Asistencia Hogar</p>	<p>Envío de:</p> <p>Plomero: Cuando así lo requiera el Usuario podrá comunicarse con el equipo de SSIST para que le ayuden a gestionar un servicio por Asistencia Hogar por Derrames de agua / Plomería en tuberías fijas rotas o con fugas que ocasionen daños a sus bienes; así como el destapado de lavabos, fregaderos y tarjas.</p> <p>El servicio incluye: Atención por técnicos especializados, costo o mano de obra y desplazamiento para reparaciones de urgencia dentro de la vivienda, por Derrames de agua / Plomería en tuberías fijas rotas o con fugas que ocasionen daños a sus bienes; así como el destapado de lavabos, fregaderos y tarjas hasta el límite indicado en su plan de asistencias.</p> <p>Este servicio se proporcionará las 24hrs de 1 día, los 365 días del año a nivel nacional.</p> <p>Electricista: Cuando así lo requiera el Usuario podrá comunicarse con el equipo de SSIST para que le ayuden a gestionar un servicio por Asistencia Hogar por Cortos Circuitos/ Electricidad en caso de falta de energía eléctrica en la vivienda.</p> <p>El servicio incluye: Atención por técnicos especializados, costo o mano de obra y desplazamiento para reparaciones de urgencia dentro de la vivienda, por Cortos Circuitos/ Electricidad en caso de falta de energía eléctrica en la vivienda hasta el límite indicado en su plan de asistencias.</p> <p>Este servicio se proporcionará las 24hrs de 1 día, los 365 días del año a nivel nacional.</p> <p>Vidriero: Cuando así lo requiera el Usuario podrá comunicarse con el equipo de SSIST para que le ayuden a gestionar un servicio por Asistencia Hogar por rotura de cristales exteriores a causa de un accidente.</p>	<p>1 evento al año por Familia para cada una de las especialidades. (Éste evento no aplica individualmente por cada integrante de la Familia)</p>	<p>Incluye 1 evento al año por Familia hasta por \$ 600 MXN para cada una de las especialidades. (Éste evento no aplica individualmente por cada integrante de la Familia)</p>
--------------------------------	--	---	--

Asistencia Funeraria	<p>Traslado de Cuerpo local o foráneo (nacional). Traslado del lugar de velación al panteón. El Servicio funerario incluye: Ataúd metálico o estándar, urna de madera económica para cenizas, arreglo estético del cuerpo, velatorio, embalsamamiento (Acorde a especificaciones de proveedores el embalsamado queda sujeto a la región). Asistencia telefónica sobre Trámites para inhumación o cremación.</p> <p><u>La suma límite de la asistencia funeraria se reduce al 50% para beneficiarios mayores a 60 años.</u></p>	<p>1 evento al año por Familia</p>	<p>Incluye 1 evento al año por Familia hasta por \$10,000 MXN</p>
-----------------------------	--	------------------------------------	---

COBERTURAS

Este programa y las asistencias del mismo están administrados por SSIST. Estas condiciones generales entrarán en vigor cuando el Titular adquiera este programa de asistencias.

1. Asistencia Médica Telefónica

A petición del Usuario, el Equipo Médico de SSIST le orientará telefónicamente sobre problemas médicos menores, síntomas y molestias que le estén aquejando, o dudas con relación a la utilización de medicamentos, o en situaciones cuya solución no requieren la presencia de un médico. Bajo ninguna circunstancia se emitirá diagnóstico clínico, ni receta médica.

Este servicio se proporcionará las 24 horas los 365 días del año a Nivel Nacional.

Sin límite de eventos.

2. Asistencia Nutricional Telefónica

Cuando el Usuario solicite orientación nutricional y no considerada como emergencia médica. SSIST proporcionará la orientación telefónica, sobre los siguientes aspectos:

- Ideas de cómo calcular el peso ideal.
- Indicaciones para obtener el cálculo de masa corporal.
- Dietas sencillas para toda la familia y estilos de vida.
- Rutinas de ejercicio, cuánto, cuándo y cómo hacerlo y bajo qué situaciones se requiere la supervisión de un médico.
- Desórdenes alimenticios no críticos.

SSIST no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los médicos especialistas, por omisiones del Usuario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

Este beneficio se proporcionará, sin límite de llamadas, hasta un máximo de 15 minutos de duración por llamada, pasado dicho tiempo se le recomendará al Usuario consultar a un Nutriólogo de manera personal.

Bajo ninguna circunstancia se emitirá diagnóstico clínico o se medicará.

Este servicio se proporcionará dentro del horario laboral de la red de proveedores de SSIST, a nivel nacional.

Sin límite de eventos.

3. Asistencia Psicológica Telefónica

A solicitud del Usuario el equipo de SSIST proporcionará la orientación telefónica sobre cómo afrontar problemas o trastornos generados por:

- Padecimiento de enfermedades terminales del propio Usuario o de alguno de sus padres, cónyuge, hijos o hermanos.
- Pérdida por el fallecimiento de alguno de los padres, cónyuge, hijos o hermanos del Usuario.
- Ayuda para identificar o detectar síntomas sobre desórdenes alimenticios, cuyo desenlace pudiesen provocar enfermedades tales como anorexia, bulimia, compulsión por ingesta de alimentos, etc.
- Apoyo familiar de pareja o individual,

- ☒ Apoyo en casos de bullying.
- ☒ Referencias de especialistas que se deberán consultar, para cualquiera de los aspectos anteriormente mencionados.

SSIST no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los especialistas, por omisiones del Usuario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa. Este servicio se proporcionará dentro del horario laboral de la red de proveedores de SSIST, a nivel nacional. Sin límite de eventos.

4. Descuentos en farmacias, laboratorios y ópticas

Cuando el Usuario necesite información sobre descuentos en farmacias, laboratorios y ópticas, deberá ponerse en contacto con el equipo de SSIST para solicitar la gestión de este descuento en base a la Red de proveedores de SSIST.

Este servicio es ilimitado a Nivel Nacional y se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

Para esta asistencia el Usuario deberá mostrar en los diferentes establecimientos identificación oficial con el fin de acreditar ser derechohabiente.

5. Envío de Ambulancia en caso de emergencia

A solicitud del Usuario en caso de accidente o enfermedad grave, un médico de la red de SSIST evaluará previamente la procedencia del envío de ambulancia terrestre estándar para gestionar el traslado del Usuario al Centro Hospitalario más cercano.

Este servicio se proporcionará a nivel nacional las 24 horas del día, los 365 días del año.

Sin límite de eventos.

En caso de que algún Usuario de este Programa solicite la ambulancia para el traslado por emergencia médica, pero la persona a trasladar no sea alguno de los Usuarios designados como tal dentro de este programa, la ambulancia será enviada con costo preferencial para el Usuario que solicitó este traslado con pago directo al proveedor.

6. Estudio de Química Sanguínea

Cuando así lo solicite el Titular de este programa podrá comunicarse con el equipo de SSIST para que le ayuden a gestionar la cita para realizarse un examen de laboratorio de Química Sanguínea de 6 Elementos dentro de la red de proveedores de SSIST

Este servicio se proporcionará 1 evento al año únicamente para el Titular a Nivel Nacional, hasta por \$ 800 (ochocientos pesos 00/100 M.N.) por evento.

7. Asistencia Hogar

Este servicio incluye 1 evento al año por Familia hasta por \$600 (seiscientos pesos 00/100 M.N.) para cada una de las especialidades. Los servicios únicamente serán para casa-habitación propiedad rentada o propia del Titular. El titular deberá llamar para solicitar la "Asistencia Hogar" y confirmar de concluido el servicio cuando se le asista de conformidad.

Las especialidades para esta asistencia son:

Envío de:

Plomero

Cuando así lo requiera el Usuario podrá comunicarse con el equipo de SSIST para que le ayuden a gestionar un servicio por Asistencia Hogar por Derrames de agua / Plomería en tuberías rotas o con fugas que ocasionen daños a sus bienes; así como el destapado de lavabos, fregaderos y tarjas.

El servicio incluye:

Atención por técnicos especializados, costo mano de obra y desplazamiento para reparaciones de urgencia dentro de la vivienda, por Derrames de agua / Plomería en tuberías rotas o con fugas que ocasionen daños a sus bienes; así como el destapado de lavabos, fregaderos y tarjas hasta el límite indicado en su plan de asistencias.

El Usuario se podrá comunicar a los teléfonos de SSIST las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

Este servicio se gestionará dentro del horario laboral de la red de proveedores de SSIST

Electricista

Cuando así lo requiera el Usuario podrá comunicarse con el equipo de SSIST para que le ayuden a gestionar un servicio por Asistencia Hogar por Cortos Circuitos/ Electricidad en caso de falta de energía eléctrica en la vivienda.

El servicio incluye:

Atención por técnicos especializados, costo mano de obra y desplazamiento para reparaciones de urgencia dentro de la vivienda, por Cortos Circuitos/ Electricidad en caso de falta de energía eléctrica en la vivienda hasta el límite indicado en su plan de asistencias.

El Usuario se podrá comunicar a los teléfonos de SSIST las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

Este servicio se gestionará dentro del horario laboral de la red de proveedores de SSIST

Vidriero

Cuando así lo requiera el Usuario podrá comunicarse con el equipo de SSIST para que le ayuden a gestionar un servicio por Asistencia Hogar por rotura de cristales exteriores a causa de un accidente.

El Usuario se podrá comunicar a los teléfonos de SSIST las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

Este servicio se gestionará dentro del horario laboral de la red de proveedores de SSIST

8. Asistencia Funeraria

Los servicios funerarios incluidos en el programa, serán proporcionados como un servicio básico acorde a los tabuladores de SSIST

El cuerpo deberá estar liberado para poder brindar esta asistencia.

Este servicio incluye:

- Preparación y arreglo del cuerpo.
- Ataúd metálico, estándar o urna de madera económica. En caso de que el Usuario requiera otro tipo de ataúd o urna de distintas características a las mencionadas, y esto implique un costo mayor, la diferencia del costo será cubierta por el usuario.
- Sala de velación básica cuenta con capacidad promedio de 20 a 25 personas.
- Servicio de inhumación (sepultura) o servicio de cremación (cenizas). La fosa o el nicho no están incluidos.
- Traslado del cuerpo del lugar de defunción al sitio de velación.
- Servicio carroza fúnebre al lugar de inhumación o cremación.

En caso de no contar con un proveedor en la localidad donde haya fallecido el Usuario, se asignará a l proveedor más cercano para brindar el servicio. Cuando no se cuente con un prestador en la localidad, estarán sujetos a los plazos establecidos para realizar el reclamo y la entrega de documentación solicitada y autorización por parte SSIST

En caso de que la persona fallecida sea mayor de 60 años la suma límite de esta asistencia funeraria se reduce al 50%.

Este servicio cubre 1 evento al año, hasta un límite de \$10,000 (diez mil pesos 00/100 M.N.) por Familia (no así por cada integrante de la Familia).

EXCLUSIONES

1. Exclusiones de asistencia funeraria

- Excluidos los Arreglos florales, flores, fosa, nicho, pago de derechos.
- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- Cuando no se acredite la personalidad de la persona fallecida como derechohabiente del servicio de asistencia. El representante deberá de presentar identificación oficial con fotografía vigente que lo soporte.
- El representante deberá proporcionar cualquier documento oficial que demuestre relación con el difunto.
- Cuando el usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- La familia o el representante del usuario no tendrá derecho al servicio gestionado, contratado y pagado por su cuenta, si no cumple con los plazos o documentación solicitada, por los que deberá de sujetarse a las condiciones previamente establecidas en este documento.
- Cualquier tipo de gasto médico, farmacéutico y hospitalario es por cuenta del representante y queda excluido de esta cobertura.
- SSIST 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.

También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:

- Operaciones bélicas, ya fueren provenientes de guerra extranjera o de guerra civil declarada o no, insurrección, subversión, rebelión, expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención donde las autoridades legalmente reconocidas hayan intervenido en dichos actos con motivo de sus funciones.
- Actos ilícitos o peleas o altercados en donde el usuario haya participado o provocado.
- Actos de terrorismo de una o varias personas que actúen en forma anónima o a nombre y por encargo de o en conexión con cualquier organismo.
- Cuando el usuario haya sido víctima de secuestro.
- Participación en actos criminales, siendo el usuario el agresor.

- ☒ Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- ☒ Enfermedades y Auto lesiones (suicidio) y/o lesiones resultantes del intento de suicidio. cualquier acto o accidente donde se ponga de manifiesto la imprudencia por parte del Usuario.
- ☒ Accidentes producidos por la gestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica o por gestión de bebidas alcohólicas, si estas circunstancias influyeron en forma directa en la situación de la asistencia.

2. Generales

Quedan expresamente excluidos los siguientes eventos:

- ☒ Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de eventos criminales realizados por el Usuario.
- ☒ Enfermedades o afecciones crónicas o preexistentes, congénitas o recurrentes (conocidas o no por el Usuario), padecidas con anterioridad y/o padecimientos originados de una enfermedad o afección preexistente, cualquier tipo de cáncer.
- ☒ Enfermedades con compromiso inmunológico, oncológicas, desordenes cardiovasculares, enfermedades respiratorias crónicas, infecciones renales crónicas, hepatitis; todo tipo de enfermedades endémicas, epidémicas y/o pandémicas, etc., sean estas conocidas o no por el Usuario.
- ☒ Tratamiento, de enfermedades o estado patológicos producidos intencionalmente ingestión o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin orden médica. Asimismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo, tabaquismo.
- ☒ Enfermedades, lesiones, afecciones o consecuencias o complicaciones resultantes de tratamientos o atención dada por personas o profesionales no pertenecientes al Equipo Médico o Farmacéutico de la Compañía (SSIST).
- ☒ Síndrome de Inmunodeficiencia Humana, SIDA y HIV en todas sus formas, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias. Enfermedades venéreas.
- ☒ Eventos consecuentes de actos de guerra, secuestro, huelga o actos de terrorismo, servicio militar, manifestaciones, rebelión e insurrección u otra alteración grave del orden público.
- ☒ Los causados por mala fe del Usuario.
- ☒ Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tornado, huracanes, tempestades ciclónicas, tormentas invernales, y cualquier otro evento meteorológico fuera del orden común. Imposibilidad de habitar la residencia permanente Primaria del Usuario a consecuencia de un desastre natural, incendio, inundación, robo o vandalismo.
- ☒ Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.
- ☒ Los derivados de la energía nuclear radiactiva o afecciones derivadas de cualquier tipo de contaminación.
- ☒ Las enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad al inicio de la vigencia de este programa.
- ☒ La muerte producida por suicidio y las lesiones o secuelas que ocasionen la tentativa del mismo.

La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Usuario con dolo o mala fe.

La asistencia y gastos por enfermedad o estado patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica y tampoco la asistencia y gasto derivados de enfermedades mentales.

El usuario en estado de ebriedad (embriagado).

Los relacionados con la adquisición y uso de anteojos.

Embarazo (cesárea o parto natural).

Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.

Robo sin Violencia o Auto robo.

Robo o pérdida de dinero en efectivo, robo de animales domésticos y no domésticos.

Tratamientos homeopáticos, acupuntura, quinesioterapia, curas termales, podología, psicoterapia.

Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de actuaciones delictivas del Usuario, directa o indirectamente.

Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis o similares, síntesis o ayudas mecánicas de todo tipo, ya sean de uso interno o externo, incluyendo pero no limitados a: prótesis dentales, lentes, audífonos, anteojos, artículos de ortopedia, férulas, muletas, sillas de ruedas, nebulizadores, respiradores, y cualquier otro equipo o aparato para cualquier tipo de tratamiento.

Eventos ocurridos como consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además quedan expresamente excluidos los eventos consecuentes a la práctica de deportes peligrosos de forma profesional o amateur como son: motociclismo, automovilismo, boxeo, polo, ski acuático, buceo, aladeltismo, vuelo en cualquier aparato o nave que no sea de línea comercial, excursionismo, paracaidismo, bungee jumping, Kitesurf, alpinismo, ski, skate, snowboard, parapente, gotcha, ciclismo de montaña, patinaje de ruedas, patinaje en ski y en general todo deporte de invierno.

El diagnóstico, control, seguimiento y tratamiento de embarazos; abortos y sus consecuencias, a menos que sean producto de un accidente.

Todo tipo de enfermedad mental, disturbios y tratamientos emocionales psicológicos de cualquier naturaleza.

Tratamientos de alcoholismo o tabaquismo.

Consecuencia de fuerzas naturales, radiación nuclear y radioactividad, epidemias, cualquier otro fenómeno con carácter que debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional o catástrofe.

El suicidio, intento de suicidio o las lesiones infringidas a si mismo por parte del Usuario y/o su familia, cualquier acto o accidente donde se ponga de manifiesto la imprudencia por parte del Usuario.

Desastres Naturales o Condiciones Meteorológicas.

Robo de casa habitación del Usuario o por robo al Usuario.

Ocurrencia de un evento Terrorista.

Por secuestro al Usuario



Cese o Despido involuntario del Usuario de la Compañía en la que han desempeñado sus labores de forma ininterrumpida durante los últimos tres años.

Citatorio de comparecencia u orden de presentación en tribunales del fuero común o federal, cortes internacionales, para el Usuario o su acompañante.

Los actos intencionados y de mala fe del Usuario o de sus apoderados.

El cáncer y todos sus tratamientos.

Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos sin licencia de conducir, sin casco.

Lesiones por participar en apuestas o peleas.

Cirugía plástica y tratamientos rejuvenecedores o estéticos.

Exámenes y/u hospitalizaciones para exámenes, pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.

Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.

Invalidez por accidente de trabajo.

Riesgos Profesionales o de actividades laborales.

Países en guerra civil o extranjera (Ejemplo Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc.).



Aviso de Privacidad

Transferencia de Datos

Podemos compartir su información dentro o fuera del país con empresas controladoras, filiales y subsidiarias de ASSIST, Socios de negocio: empresas de confianza que pueden proporcionar información acerca de productos y servicios que usted podría desear.

Proveedores de servicios: empresas que prestan servicios para o en nombre de ASSIST, tales como entrega de productos, procesamiento de información, atención a clientes, administración y optimización de los datos de clientes, evaluación de productos y servicios, investigaciones de mercado o encuestas de satisfacción. Estas empresas están obligadas a proteger su información. Autoridades, procesos legales, aplicación de la ley: cuando se nos exige hacerlo por una autoridad pública o gubernamental o con motivo de un proceso o litigio. También puede divulgar su información para proteger la operación de ASSIST y a sus Usuarios.

Otras partes en relación con transacciones corporativas. Podemos revelar o transferir su información a un tercero como parte de una fusión o una cesión, o en caso de quiebra. Otras partes con su consentimiento o según sus instrucciones. Si usted no manifiesta su oposición para que sus datos personales sean transferidos a terceros para estos fines, se entenderá que nos otorga su consentimiento para ello. Es importante señalar que los terceros a los que ASSIST hace la transferencia de sus datos personales, se comprometen en los mismos términos del presente Aviso de Privacidad y cumplen con las medidas de seguridad y confidencialidad correspondientes. De cualquier manera, hacemos de su conocimiento que nos comprometemos a no transferir su información personal a terceros sin contar con su consentimiento, salvo en el caso de las excepciones previstas en el artículo 37 de la Ley, así como a realizar esta transferencia en los términos que fija dicha Ley. Toda vez que el tratamiento y la transferencia de sus datos personales es indispensable para cumplir las finalidades expuestas en el presente Aviso de Privacidad, su limitación podría impedirnos cumplir con ellas y proporcionarle los servicios de calidad que usted espera de nosotros.

Conoce más sobre nuestro Aviso de Privacidad en: http://assist.mx/aviso_privacidad.html