



CONDICIONES GENERALES

LIBERASISTENICAS BÁSICO

Teléfonos de asistencia: 55 41 69 77 67

Tabla de beneficios

Cobertura	Eventos	Descripción	Aplicable a
Asistencia médica telefónica	Ilimitada		Familiar
Descuentos médicos (laboratorios, ópticas y farmacias)	Ilimitada		Familiar
Ambulancia por emergencia	1 evento al año	Hasta \$2,000 M.N. Eventos subsecuentes a costo preferencial	Familiar
Check up química sanguínea de 6 elementos y examen general de orina	1 evento al año	Hasta \$800 M.N. Eventos subsecuentes a costo preferencial	Titular
Médico a domicilio	2 eventos al año	Hasta \$800 M.N. cada evento	Familiar
Asistencia dental	1 evento al año	Consulta diagnóstica	Titular
Asistencia en el Hogar (Plomero, Electricista, Vidriero)	2 eventos al año	Hasta \$800 M.N. cada uno. Eventos subsecuentes a costo preferencial	Familiar

Los servicios de cobertura familiar serán brindados para el titular registrado, cónyuge y 3 hijos menores de 24 años.

Asistencia médica telefónica – Servicio ilimitado familiar.

En caso de enfermedad o accidente, el usuario podrá tener contacto inmediato con médicos generales, de manera personalizada, quienes ayudarán a tomar las medidas necesarias para estabilizar al usuario y ayudarlo con su malestar.

El servicio no cubre ningún gasto médico generado. En ningún caso, el médico podrá dar un diagnóstico o recetar medicamentos.

El personal que atiende esta asistencia son únicamente médicos titulados con cédula profesional, con experiencia en atención médica de primer contacto, normas éticas en medicina y con experiencia en identificación de situaciones que requieren otro nivel de atención.

Este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

No tome la información de los servicios como consejos médicos y/o de salud. ninguna información suministrada por los servicios pretende ser un sustituto de la atención adecuada de los profesionales de la salud, incluyendo el diagnóstico y tratamiento de condiciones médicas. No deje de buscar al profesional médico. En caso de que un usuario utilice la información de algún servicio, lo hace expresamente bajo su propio riesgo y responsabilidad.

Descuentos médicos (laboratorios, ópticas y farmacias) – Servicio ilimitado familiar.

Se brindará acceso ilimitado a nuestra red de descuentos en farmacias, laboratorios y ópticas, a nivel nacional.

El usuario cuenta con eventos ilimitados durante el periodo de vigencia de los servicios. Todos los gastos que se originen serán a cargo del usuario y se hará del conocimiento al usuario de dicha condición. Para poder hacer uso de este beneficio, el usuario deberá de acreditar ser derechohabiente de este beneficio.

Ambulancia por emergencia – 1 evento al año por familia, hasta \$2,000 pesos.

En caso de que el usuario sufra un accidente o enfermedad considerada de emergencia y requiera los servicios de traslado médico, se enviará una ambulancia terrestre para su traslado hasta el centro hospitalario más cercano de la ciudad donde se encuentre. No aplica el traslado por emergencia para pacientes con sospecha de COVID-19 ni VIRUELA DEL MONO o de cualquier otra enfermedad pandémica, servicio disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

El servicio deberá ser coordinado desde un inicio por SSIST para hacer válido el beneficio. No aplican reembolsos.

Se entenderá por emergencia la situación que pone en peligro la vida, la viabilidad de alguno de los órganos o la integridad corporal del beneficiario, para la cual requiere una atención médica inmediata.

El servicio de ambulancia por emergencia consistirá en una unidad móvil de urgencias básicas, contará con un conductor y un técnico en urgencias médicas a bordo y equipamiento necesario que marca la NOM34.

De la unidad: La Ambulancia de urgencias básicas, será la unidad móvil, terrestre, destinada al servicio de pacientes que requieren atención médica prehospitalaria, mediante soporte básico de vida.

SSIST no será responsable de cualquier complicación que se pueda presentar con el traslado médico, ni de resultado alguno, sin embargo, coadyuvará con el beneficiario, a fin de reclamar la responsabilidad del tercero que deba asumir la responsabilidad.

Se considera únicamente un traslado al hospital más cercano, en caso de que no exista disponibilidad y el beneficiario tenga que ser trasladado a otro hospital, se considerará como un segundo evento y el costo adicional será cubierto por el beneficiario.

En caso de que el servicio de ambulancia tenga que esperar a que el paciente sea ingresado o esté en espera a que se le dé de alta para el egreso del hospital, o por cualquier circunstancia ajena al proveedor del servicio, el usuario tendrá que pagar directamente al proveedor la hora adicional por cada hora de espera, costo que se le comunicará en el momento a el beneficiario.

En caso de que el beneficiario cuente con sobrepeso y por tanto requiera para su traslado de una ambulancia de dimensiones mayores a las comunes deberá pagar directamente al proveedor de los servicios de ambulancia, el cargo adicional generado por este requerimiento especial.

SSIST no es responsable de los servicios proporcionados por los proveedores, ni de las funciones realizadas por estos, siendo el proveedor de servicio el responsable directo. En caso de cualquier queja, reclamación o demanda. El servicio que presta SSIST es únicamente de coordinación y gestión de envío de los proveedores, por lo que coadyuvará en todo momento con el usuario para la solución ante el proveedor.

Check up química sanguínea de 6 elementos y examen general de orina – 1 evento al año solo para el titular hasta \$800 pesos.

El usuario podrá solicitar, durante la vigencia del plan, una química sanguínea con los 6 elementos y un examen general de orina.

SSIST coordinará este servicio en las principales ciudades del país; En caso de ser requerido en un poblado no urbano o rural, el beneficio se proporcionará en la ciudad más cercana que cuente con la infraestructura para poder realizar el estudio.

El usuario cuenta con 1 evento hasta \$800.00 MXN, aplicable solamente para el titular de la asistencia. En caso de existir excedente, el monto deberá ser cubierto por el mismo. Este servicio deberá ser coordinado desde un inicio por SSIST. No aplican reembolsos.

Una vez coordinado el servicio, el usuario tendrá 5 días para redimir el estudio, en caso de no acudir, no se reagendará el servicio y se considerará como estudio realizado.

Exclusiones del servicio:

- SSIST no es responsable de la entrega de resultados de laboratorio, ni de los resultados obtenidos, siendo el proveedor (laboratorio) el único responsable, por lo que en caso de existir alguna queja o inconformidad por parte del usuario, esta deberá de ser presentada directamente ante el prestador de servicios (laboratorio), coadyuvando SSIST para la pronta solución al usuario.
- En casos de caso fortuito o fuerza mayor y en que la prestación del servicio puede verse afectada, SSIST hará su mayor esfuerzo por prestar el servicio en las mejores condiciones posibles. Se considera como caso fortuito o fuerza mayor, todo evento inesperado, imprevisto, ajeno y fuera del alcance del control y voluntad de las partes, de manera enunciativa más no limitativa: huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, terremotos, huracanes, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad, pandemias, decretos o

pronunciamientos de Autoridades Locales, Estatales o Federales en materia de salud, caso fortuito de manera enunciativa más no limitativa: inundaciones, huracanes, terremotos, ciclones, cualquier evento hidrológico fuera del alcance humano.

- En caso de prestarse la asistencia sin haberse declarado la enfermedad pandémica por COVID-19, y en el momento de la prestación resulta positivo a dicha enfermedad, los sobre costos, serán a cargo del usuario, quien deberá pagar directamente al proveedor.
- No aplican reembolsos en caso de que el usuario haya realizado el estudio por su propia cuenta, por lo que el servicio deberá ser coordinado con SSIST desde un inicio a fin de que dichos estudios se realicen por la red de laboratorios.

Médico a domicilio – 2 eventos al año por familia, hasta por \$800 pesos cada evento.

Coordinación de consulta médica con un médico general; el médico designado por SSIST, acudirá al domicilio del usuario a efecto de realizar la consulta médica. Este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Para poder hacer uso de este servicio el usuario deberá de solicitar previamente la asistencia médica telefónica.

En caso de que el usuario presente síntomas de COVID-19, no será posible prestar el servicio y se aplicarán las medidas expedidas por las Autoridades Sanitarias competentes.

El usuario cuenta con 2 eventos hasta \$800 MXN, con eventos subsecuentes a precio preferencial. En caso de que exista excedente, este monto deberá ser cubierto por el usuario al momento del arribo del médico. Este servicio deberá ser coordinado desde un inicio por SSIST. No aplican reembolsos.

El cliente referido podrá cancelar la cita con el médico general con un mínimo de 48 horas de anticipación a la cita coordinada. En el caso de que el cliente referido no cancele la cita dentro de dicho periodo o no acuda a la cita coordinada por SSIST, se considerará como un servicio prestado y se aplicará el número de eventos a que tenga derecho.

SSIST no es responsable del resultado de la consulta, tratamiento médico, diagnóstico, que realice el personal médico, siendo el proveedor de servicio responsable directo en caso de cualquier queja, reclamación o demanda, puesto que el servicio que presta SSIST es únicamente de coordinación y gestión de envío de los proveedores.

Asistencia dental – 1 evento al año.

A solicitud del usuario, SSIST coordinará una cita con alguno de los proveedores de asistencia dental de la red, donde le brindarán una consulta diagnóstica sin costo.

El usuario cuenta con 1 evento al año sin costo, aplicable solamente al titular de la asistencia. Este servicio deberá ser coordinado desde un inicio por SSIST. No aplican reembolsos.

Asistencia en el hogar – 2 eventos al año por familia, hasta \$800 pesos por evento.

Electricista: En caso de falta de energía eléctrica, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas, SSIST gestionará el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones y condiciones meteorológicas lo permitan. No aplican reembolsos.

Plomería: En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua del domicilio, SSIST gestionará el envío de un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones y condiciones meteorológicas lo permitan. El evento debe de ser coordinado desde un inicio por SSIST. No aplican reembolsos.

Vidriería: Se enviará a un especialista en el momento en que cualquiera de los cristales o ventanas exteriores al domicilio del usuario sufra una rotura y ponga en riesgo la integridad del edificio y las personas, para que se realice el cambio.

Se entiende como emergencia cuando los cristales formen parte de la fachada del bien usuario.

El evento debe de ser coordinado desde un inicio por SSIST. No aplican reembolsos.

Exclusiones del servicio:

- Daños y contingencias provocados intencionalmente por el Usuario, así como los que tengan origen en hechos de guerra, revolución, rebelión, sedición, motín, alboroto popular y otros hechos que alteren la seguridad interna del Estado (vandalismo) y cuando se impida el acceso a la vivienda por orden o actos de autoridad, al igual que en casos de terremoto, erupción volcánica, inundación y otros fenómenos naturales o por consecuencia directa de estos.