



Orientación Médica Remota (Telemedicina)

Colectivo

• Folleto Explicativo •

Bienvenida.

Gracias por la oportunidad que nos brindas para cuidar tu salud y la de tu familia. En este “Manual de Uso” te presentamos los pasos a seguir para que aproveches al máximo el beneficio que acabas de contratar.



Cobertura del Beneficio Adicional.

Proporcionar atención de diagnóstico médico vía remota, a través de alguno de los siguientes medios de contacto habilitados:

- Teléfono.
- Página Web.
- Aplicación / APP.

Descripción y Alcance del Beneficio Adicional.

Bajo este Beneficio Adicional, se encuentra amparado el servicio de atención médica de primer contacto vía remota para el diagnóstico oportuno de enfermedades o padecimientos de Medicina General, así como cualquier otra especialidad o tratamiento que se vaya incorporando para padecimientos de los asegurados y/o contratante.

El asegurado podrá ponerse en contacto con un médico a través de alguno de los siguientes canales de comunicación:

- Teléfono

- Página Web.
- Aplicación / APP.

El médico tratante deberá realizar un diagnóstico de acuerdo con la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE), "Internacional Classification of Diseases" (ICD), con base en los síntomas o signos descritos por el asegurado.

El médico tratante podrá recetar los medicamentos para el tratamiento, de acuerdo con diagnóstico efectuado y en caso de ser necesario, podrá referir al asegurado a servicios auxiliares de diagnóstico o referenciarlo a servicios de segundo o tercer nivel según sea el caso, considerando las exclusiones previstas en las presentes Condiciones Generales.

El número de consultas remotas a las cuales tendrá derecho el asegurado y/o contratante será ilimitado, durante el tiempo que tenga contratada la póliza, esto considerando el alcance otorgado por el proveedor a través del cual se ofrecerá el presente beneficio.

Los médicos sólo serán contactados a través de los sistemas remotos que se ofrecen, y en la misma página, aplicación o medio contacto se podrá conocer



el listado de médicos que brindarán los servicios. El listado se actualizará en dichos sistemas conforme a la rotación natural de la red de proveedores. Se puede consultar un detalle inicial de doctores en el link www.mediaccess.com.mx en el apartado de productos. El presente beneficio no limita el derecho del asegurado y/o beneficiario de consultar libremente a cualquier otro médico de forma presencial y en los términos aplicables de su póliza.

Exclusiones del Beneficio Adicional.

Este beneficio adicional no cubre los gastos derivados de alguno de los puntos mencionados a continuación:

- 1) Padecimientos preexistentes a la contratación del seguro, así como sus complicaciones, con excepción de los que hayan sido declarados en la solicitud de seguro y sobre los cuales no exista endoso de exclusión.**
- 2) Diagnóstico y/o tratamiento de enfermedades o padecimientos no pertenecientes a Medicina General, así como de otra especialidad que se vaya incorporando.**

3) Servicios para padecimientos o procedimientos secundarios a intento de suicidio o lesiones auto infligidas.

4) Orientación médica a asegurados que estén bajo los efectos del alcohol y/o alguna droga.

5) Prescripción de medicamentos controlados, es decir, medicamentos que solo pueden adquirirse con receta firmada por el médico tratante o un permiso especial otorgado por la Secretaría de Salud, así como aquellos otros que, aun no siendo controlados, requieran de receta con firma autógrafa, tales como los antibióticos.

6) Diagnóstico y prescripción de medicamentos para Padecimientos Preexistentes existentes al momento de la contratación del seguro, así como sus complicaciones, con excepción de los que hayan sido declarados en la solicitud de seguro y sobre los cuales no exista endoso de exclusión.

7) Curas de reposo, exámenes médicos para comprobación del estado de salud (check up), materiales de consumo (materiales de curación, bolsas recolectoras de orina, protectores cutáneos, placas adhesivas, materiales para ostomías,



etc.), productos odontológicos (cepillos dentales, pasta dental, hilo dental, etc.), multivitamínicos, complementos alimenticios, ningún tipo de leches, fórmulas o sustitutos de leche materna, productos de perfumería o belleza, medicamentos de autoservicio o que no cumplan con la definición de medicamento de la Ley General de Salud.

8) Tratamientos y/o medicamentos para corregir o controlar acné, cualquier tratamiento, intervención o medicamento quirúrgico de carácter estético o plástico, incluyendo dermatocosméticos.

9) Tratamientos de calvicie, dietéticos, médicos y/o quirúrgicos por obesidad, sobrepeso, anorexia y bulimia, así como sus complicaciones.

10) Tratamiento o medicamentos que no hayan sido aprobados por la autoridad competente en el lugar que se hubieran prescrito o seguido, y aquellos que, por su naturaleza, se consideran experimentales o de investigación.

11) Lesiones producidas en riñas en las cuales el asegurado sea el provocador; lesiones sufridas como consecuencia de la participación del asegurado en actos delictivos como sujeto activo

del delito; así como las sufridas al prestar servicio militar, naval o policiaco; o en tiempo de guerra, revoluciones, alborotos populares, insurrecciones o rebeliones; o a consecuencia de radiaciones atómicas o nucleares de cualquier índole, y epidemias declaradas oficialmente.

Como hacer uso de tu Beneficio.

1.- Podrás hacer uso del servicio médico en línea utilizando cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

- Teléfono
- Página Web.
- Aplicación / APP.

La página web y la aplicación cuentan con funcionalidades tales como: chat con profesional de la salud, envío de fotografías, llamadas IP o videollamadas.

2.- Deberás ingresar los datos que te autentifiquen como afiliado de MediAccess.

3.- Una vez que se valide que eres afiliado de MediAccess, se te pondrá en contacto con un médico



general.

Mismo que te apoyará con el diagnóstico de la enfermedad o el padecimiento que estés presentando con base en las características que les describas.

En caso de ser necesario el médico tratante podrá referirte a servicios auxiliares de diagnóstico o a servicios de segundo o tercer nivel, según sea el caso, considerando las exclusiones previstas en el presente folleto.

4.- En caso de que se presente alguna inconformidad con el servicio proporcionado o no hayas podido ponerte en contacto con algún médico que te atienda, comunícate a la Unidad Especializada descrita en el apartado “Mecanismo interno de recepción y seguimiento de consultas y reclamaciones de los asegurados”, descrito más adelante.

Derechos del paciente.

Estimado usuario, es importante que recibas los servicios de salud de manera adecuada y oportuna, que seas tratado con profesionalismo, respeto, responsabilidad y ética de tal manera que seas tratado

correctamente por parte de los prestadores, por lo anterior es importante que conozcas tus derechos como paciente:

- **Acceso:** Los asegurados tendrán la misma oportunidad de acceso expedito a los servicios.
- **Respeto y dignidad:** El trato al paciente deberá proporcionarse en todo momento en forma respetuosa.
- **Privacidad y confidencialidad:** Los servicios proporcionados deberán cuidar siempre un profundo respeto a la privacidad, así mismo, la información relativa deberá preservar la confidencialidad.
- **Seguridad personal:** El individuo tendrá derecho a que durante su atención se le brinden tanto a él como a sus acompañantes y pertenencias medidas de seguridad.
- **Identidad:** El paciente tendrá derecho a conocer la identidad y grado de preparación de los servidores de la salud que lo atienden, y la persona responsable del equipo.
- **Información:** El usuario tendrá derecho a ser informado sobre su padecimiento, los métodos diagnósticos y sus riesgos, beneficios y alternativas, lo



mismo que los que las medidas terapéuticas ocasionen y sobre el pronóstico de su padecimiento.

- **Comunicación:** El enfermo tendrá derecho a mantenerse en todo momento en comunicación con su familia y a ser informado en forma comprensible para él.
- **Consentimiento:** El paciente no deberá ser sometido a ningún procedimiento diagnóstico o terapéutico sin ser informado precisamente de sus riesgos, beneficios y alternativas. Tendrá derecho a participar en las decisiones relacionadas con su tratamiento y el diagnóstico de su padecimiento.
- **Consultas:** El paciente tendrá derecho a solicitar otras opiniones sobre su padecimiento, conforme a lo estipulado en el contrato de seguros respectivo.
- **Negativa al tratamiento:** El paciente tendrá derecho a no aceptar las propuestas terapéuticas.
- **Selección de médico y hospital:** El paciente tiene derecho de seleccionar el médico y hospital para su atención y cambiar cuando lo considere pertinente conforme a lo estipulado en el contrato de seguros respectivo. (Para más información con relación a este

beneficio, consulte sus Condiciones Generales)

Mecanismo interno de recepción y seguimiento de consultas y reclamaciones de los asegurados.

Podrás realizar consultas y reclamaciones a través nuestra Unidad Especializada, la cual recibirá la consulta y/o reclamación y le dará seguimiento a la misma con el fin de proporcionarte la respuesta por parte de la Compañía. Unidad Especializada (UNE): teléfono 01(55)1085-2000 EXT 2120; domicilio: Boulevard Adolfo Ruíz Cortines No. 3642, Piso 9 Oficina 901-B, Col. Jardines del Pedregal, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01900, Ciudad de México; correo electrónico: unidadespecializada@mediaccess.com.mx ; horario de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas. y viernes de 9:00 a 16:00 horas.

Para consultar las abreviaturas y preceptos legales que no se encuentren descritos en este contrato accede al sitio: www.segurosmediaccess.com.mx



Orientación Médica Remota (Telemedicina)

Nombre Completo	Médico de Primer Contacto	Cédula Profesional	Horario de Atención	Dirección	Medio de Comunicación
Jaiden Rodrigo Sandoval Rodríguez	Médico General	11050519	Lunes a Sábado de 8:00 a 14:00 h	Av. Hacienda Sierra Vieja, Hacienda del Parque, Local 8, C.P. 54769, Cuautitlán Izcalli, Estado de México.	Aplicación Móvil - Página Web
Cristina García Sánchez	Médico General	11066355	Lunes a Domingo 24 por 72 h		
María Paola Navarro Cellis	Psicóloga	10391143	Lunes a Viernes de 14:00 a 20:00 h		
Isabel Saldaña Cruz	Psicóloga	8281826	Lunes a Viernes de 8:00 a 14:00 h		
Thabata Fernanda Amezcua Sandoval	Nutrióloga	10761168	Lunes a Viernes de 8:00 a 14:00 h		
Xiomara Eunice Salinas Cobel	Nutrióloga	9535360	Lunes a Viernes de 14:00 a 20:00 h		
Ana Belem Martínez Calzada	Médico General	11364675	Lunes a Sábado de 8:00 a 14:00 h		
Jesús Daniel Orozco Fuentes	Médico General	10765507	Lunes a Sábado de 22:00 a 6:00 h		
Cecilia Itzel Pérez Lozano	Médico General	11264505	Lunes a Domingo 24 por 72 h		
José Ángel Jandete Hernández	Médico General	9743408	Lunes a Domingo 24 por 72 h		
Carlos Ernesto Mendoza Ávila	Médico General	10826874	Lunes a Domingo 24 por 72 h		
Rosa Elizabeth Zúñiga Salgado	Médico General	9853399	Lunes a Domingo 24 por 72 h		
Synthia Sandra Salas Zarco	Médico General	4440754	Lunes a Domingo 24 por 72 h		
Jonathan Weston Barquet Cooley	Médico General	7433711	Lunes a Domingo 24 por 72 h		



En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 30 de agosto de 2018, con el número BADI-H0702-0002-2018.

