

# EXTRACTO DE CONDICIONES GENERALES PRODUCTO ASISTENCIA INTEGRAL

## PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

### “ASISTENCIA MÉDICA”

En caso de que un AFILIADO o BENEFICIARIO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

1. El AFILIADO o BENEFICIARIO que requiera del servicio deberá llamar al call center de GEA empresa responsable de brindar los servicios al número 2424-4919 las 24 horas, los 365 días del año, de manera inmediata al presentarse la emergencia o necesidad.
2. El AFILIADO O BENEFICIARIO procederá a suministrarle al funcionario de GEA que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO O BENEFICIARIO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del AFILIADO O BENEFICIARIO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por AFILIADO O BENEFICIARIO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
3. Queda entendido que el personal de GEA únicamente prestará los servicios contemplados en este Reglamento del Plan de Asistencia, a las personas que figuren como AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en la última lista de AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS activos SEGUROS EL ROBLE. De este modo, SEGUROS EL ROBLE asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS activos.
4. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, GEA le prestará al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento
5. En caso de que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, GEA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente plan de asistencia.

### “ASISTENCIA EXEQUIAL”

- a. El FAMILIAR del AFILIADO al ocurrir el fallecimiento, deberá llamar al call center de GEA empresa responsable de brindar los servicios al número 2424-4919 las 24 horas, los 365 días del año.
- b. El FAMILIAR procederá a suministrarle al funcionario de GEA que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio, tales como: ubicación exacta del FALLECIDO, un número telefónico en el cual localizar al FAMILIAR, descripción de las circunstancias del deceso.
- c. Queda entendido que el personal de GEA únicamente prestará los servicios contemplados en este documento, a las personas que figuren como AFILIADOS en la última base de datos de AFILIADOS activos del PLAN DE ASISTENCIA por SEGUROS EL ROBLE. De este modo asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada una lista de AFILIADOS activos.
- d. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, GEA le prestará al AFILIADO los servicios indicados en el presente documento por intermedio de la red PROVEEDORES EXEQUIALES de GEA.
- e. El FAMILIAR debe abstenerse de realizar gastos o arreglos exequiales a LIBRE ELECCIÓN de prestadores exequiales.
- f. En caso de que el AFILIADO por intermedio del FAMILIAR no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, GEA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios exequiales indicados como beneficios en el presente documento.

## COBERTURAS

### “ASISTENCIA MÉDICA”

#### **Orientación Médica Telefónica (OMT)**

Previo solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, GEA brindará orientación médica telefónica, para que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO pueda resolver sus dudas sobre alguna dolencia, enfermedad o situación relacionada con la salud.

GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en otras consultas y medicamentos en los que incurra el AFILIADO y/o BENEFICIARIO correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el SERVICIO se prestará como una orientación y el personal médico profesional en ningún momento diagnosticará, recetará o modificará tratamientos a un paciente vía telefónica.

#### **Consulta Médica General en Clínicas GEA:**

GEA coordinará la visita del AFILIADO y/o BENEFICIARIO a una clínica de GEA para una consulta, a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas a un (1) miembro del núcleo familiar del AFILIADO ya sea por accidente o por enfermedad siempre y cuando no esté en riesgo la vida o la integridad. Este apoyo económico de la asistencia no incluye el costo de medicamentos, solo los honorarios del MEDICO.

#### **Consulta Médica Pediátrica en Clínicas de la Red:**

GEA coordinará la visita del AFILIADO o BENEFICIARIO a una clínica Pediátrica de la red para una consulta, a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas ya sea por accidente o por enfermedad que no constituyan una emergencia y no pongan en riesgo la vida y/o la integridad del paciente. Esta clínica será asignada y autorizada exclusivamente por el EQUIPO MÉDICO DE GEA. Este apoyo económico de la asistencia no incluye el costo de medicamentos, solo los honorarios del MEDICO

#### **Consulta Médica Ginecológica en Clínicas de la Red:**

GEA coordinará a una clínica Ginecológica de la red para una consulta, a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas a un (1) miembro del núcleo familiar del AFILIADO o BENEFICIARIO ya sea por accidente o por enfermedad. Esta clínica será asignada y autorizada exclusivamente por el EQUIPO MÉDICO DE GEA. Este apoyo económico de la asistencia no incluye el costo de medicamentos, solo los honorarios del MEDICO

#### **Exámenes de laboratorio:**

GEA coordinará cita para estudios clínicos de laboratorio al AFILIADO titular, siempre y cuando sean prescritos y autorizados por el **EQUIPO MEDICO DE GEA**, realizándose con una orden médica en los laboratorios de la red, y que comprende cualquiera de los que se mencionan a continuación

- Examen general de orina.
- Examen general de heces.
- Grupo y RH.

#### **Red de descuentos en exámenes de laboratorio:**

Previo solicitud telefónica del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, GEA proporcionará información sobre los laboratorios, con los que cuente dentro de su red de proveedores con descuento, a precio preferencial. GEA no asume ninguna responsabilidad por los servicios ni la atención prestada por parte del laboratorio elegido.

El costo de los servicios será pagado directamente por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos.

#### **Red de descuentos en Rayos X, Ultrasonidos y Tomografías:**

Previo solicitud telefónica del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, GEA proporcionará información sobre los laboratorios de Rayos X, Ultrasonidos y Tomografías, con los que cuente GEA dentro de su red

## EXTRACTO DE CONDICIONES GENERALES PRODUCTO ASISTENCIA INTEGRAL

de proveedores, a precio preferencial. GEA no asume ninguna responsabilidad por los servicios ni la atención prestada por parte de las clínicas elegidas.

El costo de los servicios será pagado directamente por el AFILIADO con sus propios recursos.

### Red de descuentos en Farmacias:

Previa solicitud telefónica del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, GEA proporcionará información sobre las Farmacias, con los que cuente dentro de su red de proveedores, a precio preferencial. GEA no asume ninguna responsabilidad por los servicios ni la atención prestada por parte de la Farmacia elegida.

El costo de los servicios será pagado directamente por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos.

### “SERVICIOS DE ASISTENCIA FUNERARIA”

Los servicios detallados a continuación se prestarán a beneficio del AFILIADO, de acuerdo con lo establecido en el presente documento. Si los servicios excedieren el límite del monto máximo o del número máximo de eventos por cada periodo de doce (12) meses, entonces GEA deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y lo pague de sus propios recursos en forma inmediata y directa al PRESTADOR y éste debe entregar la factura respectiva por el excedente del servicio prestado, en caso de que el PRESTADOR no cuente con facturas en el momento del servicio, está se enviará físicamente al AFILIADO en las siguientes 48 horas. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

GEA brindará los servicios de ASISTENCIA FUNERARIA al AFILIADO, previa solicitud del AFILIADO, de acuerdo con los términos y condiciones establecidas en el presente Anexo. Es elegible el AFILIADO desde los 18 años hasta los 65 años, cumplidos previo a la suscripción al presente programa de asistencia, en el caso de los beneficiarios para los hijos no hay edad mínima de ingreso y hasta los 18 años. El AFILIADO o su cónyuge tendrán una permanencia hasta los 70 años de edad.

Los servicios de ASISTENCIA EXEQUIAL se otorgarán a consecuencia del fallecimiento del AFILIADO ya sea por muerte accidental o natural, siempre y cuando ocurra dentro de la vigencia del servicio. El servicio de ASISTENCIA EXEQUIAL se dará exclusivamente a través de la red de PROVEEDORES de GEA.

### ASISTENCIA EN TRÁMITES LEGALES

Asistir y asesorar al FAMILIAR en los TRÁMITES LEGALES de DEFUNCIÓN e INHUMACIÓN, ante las Autoridades Competentes dentro del TERRITORIO NACIONAL.

### COFRE MORTUORIO Y TRASLADO DEL CUERPO

Proveer del ataúd y el servicio de traslado del FALLECIDO, dentro del TERRITORIO NACIONAL, desde el lugar donde suceda el deceso, hasta las SALAS DE VELACIÓN, CEMENTERIO, o CAMPOSANTO.

### PREPARACIÓN DEL CUERPO

Servicio de TANATOPRAXIA o arreglo del cuerpo.

### SALAS DE VELACIÓN CON ARREGLOS FLORALES Y SERVICIO RELIGIOS

Se coordinará una SALA para realizar la VELACIÓN, esta se encontrará decorada con arreglos florales por 24 horas. Por decisión del FAMILIAR el servicio puede ser domiciliario. El Servicio Religioso estará a cargo del ministro del culto indicado por un FAMILIAR, de acuerdo con la religión del FALLECIDO.

### LIMITACIONES GENERALES

Además de las limitaciones antes indicadas, se deben tener en cuenta que:

No son objeto de los SERVICIOS las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- Las situaciones de asistencia que en su momento no fueron reportadas para ser solicitadas, y por dicho motivo no fueron coordinadas para su atención por el centro de atención telefónica, operadores y funcionarios de GEA sin excepción alguna.
- Los servicios recibidos por parte de terceros en virtud de haber presentado alguna situación de asistencia solicitados directamente por el afiliado y/o sus beneficiarios sin haberlos solicitado a GEA, sin excepción alguna.
- Cuando el afiliado y/o sus beneficiarios no soliciten el servicio de asistencia GEA cualquiera que fuese la causa de esta.
- La mala fe del AFILIADO y/o BENEFICIARIOS, comprobada por el personal de GEA.
- Los producidos en forma culposa.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas.
- Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, paros huelgas, bloqueos, etc.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- La energía nuclear radiactiva.
- Consultas, Exámenes, tratamientos y procedimientos no autorizados por GEA GUATEMALA o en caso de ENFERMEDADES PREEXISTENTES, congénitas o crónicas. Se entiende por preexistencia, cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al AFILIADO, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de adquirir la asistencia. Por lo anterior a criterio de GEA no se prestarán los Servicios materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de GEA su comprobación:
  - Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico.
  - Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
  - Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
  - Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la adquisición de la asistencia.

En todos los casos, corresponde al AFILIADO comprobar la no preexistencia.

- **ENFERMEDADES y/o ACCIDENTES**, originadas directa o indirectamente por terremotos, inundaciones, energía atómica, radiación, reacción nuclear, desastres naturales, o cualquier evento de la naturaleza, así como guerra (declarada o no), conmoción civil, revolución, asonada, participación activa en huelga y motines.
- **ENFERMEDADES y/o ACCIDENTES** causados o provenientes del uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o drogas, el tratamiento; daños auto infringidos estando o no en uso de sus facultades mentales, así como aquellos sufridos como producto de la participación directa en actos calificados como faltas a la ley.
- Procedimientos médicos prestados por otras instituciones y médicos no adscritos a la **RED DE PRESTADORES**.
- Medicamentos o medicinas ambulatorias u hospitalarias, de marca o genéricas, y medicina natural.
- Traslado en ambulancia de una clínica u hospital a otro centro de atención médica.
- Suministros de muletas, cabestrillo, aparatos ortopédicos de cualquier clase, fajas, corsetes, y adaptación de uno o cualquiera de ellos, a excepción del servicio Insumos Ortopédicos
- Consultas, Exámenes, Tratamientos Ambulatorios y Hospitalizaciones, relacionados con obesidad, bypass gástrico, enfermedades causadas a consecuencia de sobrepeso (excesivo) y/o por hábitos de fumador.
- La ingestión de drogas, alcohol, sustancias tóxicas, narcóticos o

## EXTRACTO DE CONDICIONES GENERALES PRODUCTO ASISTENCIA INTEGRAL

medicamentos sin prescripción médica.

- Enfermedades mentales padecidas por el AFILIADO y/o BENEFICIARIOS
- Durante el embarazo, se brindará únicamente el servicio en caso de emergencia.
- Prácticas deportivas en competencia o deportes extremos
- En servicios de asistencia legal el incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del AFILIADO y/o BENEFICIARIO en el procedimiento.
- Los derivados de prácticas deportivas en competencias
- Cuando el AFILIADO y/o BENEFICIARIO hagan uso de palabras altisonantes
- Cuando el AFILIADO y/o BENEFICIARIO incurran en falsedad
- Bajo ningún concepto, situación o circunstancia procederá REEMBOLSO O RESTITUCION alguna por la falta de cumplimiento al proceso general de solicitud de servicio de asistencia relacionados con el presente plan por parte de GEA

### OBLIGACIONES DEL AFILIADO O BENEFICIARIO

Con el fin de que el AFILIADO o BENEFICIARIO pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con GEA.
2. Dar aviso oportuno a GEA del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE DEL TITULAR. Queda entendido que en caso de que el AFILIADO TITULAR establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio distinto al del país en el cual contrató los SERVICIOS, la relación entre GEA y el AFILIADO TITULAR se tendrá por extinta, con lo cual GEA se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente Reglamento al Plan de Asistencia y el AFILIADO TITULAR se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
3. Realizar cuando este proceda, el respectivo reporte de cambio de domicilio en su contrato de cliente con SEGUROS EL ROBLE
4. Estar al día con la Tarjeta de Crédito y/o tener saldo en su cuenta de Débito del Banco y con el Programa de Asistencia
5. Identificarse como AFILIADO y/o BENEFICIARIO ante los funcionarios de GEA o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

### EXCLUSIONES DEL PLAN DE ASISTENCIA EXEQUIAL

- a. Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atenderlo debidamente.
- b. Cuando la persona no se identifique como AFILIADO
- c. Cuando el AFILIADO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- d. Procedimientos no autorizados por GEA.
- e. Los servicios de expatriación y repatriación del CADAVER.
- f. Servicios adicionales que hayan sido contratados por el AFILIADO y/o sus FAMILIARES por su cuenta, sin el previo consentimiento de GEA.
- g. Cualquier cambio de los servicios que hayan sido solicitados directamente con el PROVEEDOR por los FAMILIARES y que no esté dentro del alcance establecido en el servicio.

h. La no utilización de alguno de los servicios estipulados en la ASISTENCIA EXEQUIAL no dará lugar a compensación de ningún tipo, perdiéndose el derecho sobre este beneficio.

i. La mala fe, fraude o abuso de confianza del AFILIADO, comprobada por el personal de GEA.

j. La solicitud para ASISTENCIA EXEQUIAL debe ser comunicada con máximo 24 horas posteriores al momento de la emergencia o SITUACIÓN DE ASISTENCIA. Queda entendido que GEA brindará el servicio con su red de PROVEEDORES, en ninguna circunstancia GEA reembolsará gastos incurridos por los FAMILIARES del AFILIADO.

k. Suicidio.

l. Enfermedades preexistentes al momento de afiliarse.

m. SIDA.

n. Guerra declarada o no, invasión, actos de enemigos extranjeros, operaciones hostiles o bélicas (se haya declarado la guerra o no), terrorismo, guerra civil, actos de sedición, conmociones civiles que alcancen proporciones o tengan carácter de alzamiento popular, alzamiento militar, asonadas, rebeliones, revoluciones, poderes militares, o usurpados, ley marcial, y reclamaciones directas o indirectamente derivadas de la fisión o de la fusión nuclear, o de radiactividad.

o. El desempeño de servicio militar, naval o de seguridad, vigilancia o policía.

p. Lesiones corporales causadas intencionalmente al Asegurado por: a) El (los) Beneficiario(s). b) Cualquier otra persona, como consecuencia de actos ilícitos cometidos por el Asegurado.