



Para mayores informes consulte  
a su agente de  
**MAPFRE Seguros.**

En el D.F. 5230 7000

01800 **TEPEYAC**  
8 3 7 3 9 2 2

[www.mapfretepeyac.com](http://www.mapfretepeyac.com)

MAPFRE Seguros ha sido calificada con "A" (excelente)  
por A.M. Best, la agencia para la evaluación de empresas  
aseguradoras más antigua y reconocida del mundo.

[www.ambest.com](http://www.ambest.com)



**MAPFRE**  
**SEGUROS**

**Aseguramos tu calidad de vida**



**MAPFRE**

**GASTOS MÉDICOS**

**FAMILIA SEGURA**

# HOSPITALIZACIÓN DIARIA INDIVIDUAL

CONDICIONES GENERALES





**CONDICIONES  
GENERALES**

**HOSPITALIZACION  
DIARIA**



# ÍNDICE

## CLÁUSULAS GENERALES

1ª. Definiciones.....	5
2ª. Contrato de Seguro.....	6
3ª. Beneficio Amparado.....	6
4ª. Períodos de Espera.....	6
5ª. Exclusiones Generales.....	7
6ª. Cambio de Ocupación.....	8
7ª. Territorialidad.....	8
8ª. Residencia.....	8
9ª. Límite de edad.....	8
10ª. Período del seguro.....	9
11ª. Renovaciones.....	9
12ª. Renovación Automática.....	9
13ª. Período de beneficio.....	9
14ª. Primas.....	9
15ª. Aviso de Siniestro.....	10
16ª. Pago de Siniestro.....	10
17ª. Prescripción.....	10
18ª. Omisiones o inexactas declaraciones.....	10
19ª. Indemnización por mora.....	11
20ª. Moneda.....	11
21ª. Notificaciones.....	11
22ª. Arbitraje Médico.....	11
23ª. Competencia.....	11
24ª. Enfermedad Preexistente.....	12
SERVICIO ADICIONAL	
1.- Meditel.....	12



# CONDICIONES GENERALES

## CLÁUSULA 1a. DEFINICIONES

- a) **ACCIDENTE.** Es la acción súbita, fortuita y violenta de una causa externa, ajena a la voluntad del asegurado y que le origine directamente lesiones corporales que requieran tratamiento médico o quirúrgico.
- b) **ASEGURADO.** Es la persona física que firma la solicitud como asegurado.
- c) **CONTRATANTE.** Persona física o moral que celebra el contrato de seguro para sí o para terceros y es el responsable del pago de la prima.
- d) **DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIO.** Derecho que se otorga al asegurado para que autorice a una persona para cobrar saldos pendientes a su favor derivados de la indemnización diaria en caso de fallecimiento.
- e) **DÍA DE HOSPITALIZACIÓN.** Se entiende por día de hospitalización, las 24 horas continuas en que el asegurado se encuentre internado en un hospital.
- f) **DOMICILIACIÓN BANCARIA.** Autorización otorgada por el contratante para que el pago de la prima o la fracción de ella en caso de pago en parcialidades, se realice con cargo a su cuenta bancaria o tarjeta de crédito.
- g) **ENDOSO.** Es el documento que modifica, previo acuerdo de las partes, las condiciones del contrato y que forman parte de éste.
- h) **ENFERMEDAD.** Es toda alteración de la salud que resulte de la acción de agentes morbosos de origen interno o externo que amerite tratamiento médico o quirúrgico.
- i) **ENFERMEDAD PREEXISTENTE.** Enfermedades contraídas y/o manifestadas antes de la entrada en vigor del Contrato de Seguro (cuya vigencia se consigna en la carátula de la póliza).
- j) **EVENTO.** Es el acontecimiento imprevisto que sufre un individuo al presentar una enfermedad o accidente, así como sus complicaciones, tratamiento y secuelas, derivadas del suceso inicial (mismo padecimiento o enfermedad), que conlleva a hospitalizarse.
- k) **HOSPITAL.** Institución de salud legalmente autorizada para la atención médico-quirúrgica y certificada por la Secretaría de Salud de acuerdo a los parámetros establecidos por ella.
- l) **INDEMNIZACIÓN DIARIA.** Es la cantidad de dinero que **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** pagará al asegurado por cada día de hospitalización.
- m) **MÉDICO.** Profesional titulado y legalmente autorizado para el ejercicio de la medicina, que no sea familiar del asegurado por consanguinidad o por afinidad hasta segundo grado, que puede ser Médico General, Especialista Certificado y/o Cirujano Certificado.
- n) **PERÍODO AL DESCUBIERTO.** Tiempo durante el cual la póliza no está vigente. Empieza al terminar el Período de Gracia y termina al momento de recibir el pago de las primas vencidas.
- Al momento de originarse un período al descubierto, el Asegurado pierde la antigüedad que haya generado estando asegurado en **MAPFRE TEPEYAC, S.A** y también los beneficios que había adquirido incluyendo el pago de la indemnización diaria complementaria de siniestros ocurridos con anterioridad a dicho período.
- o) **PERIODO DE CARENCIA.** Es el número de días de hospitalización que deben transcurrir desde el ingreso del asegurado al hospital antes de que **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** deba pagar la indemnización diaria.
- p) **PERÍODO DE ESPERA.** Tiempo que debe transcurrir a partir de la fecha de inicio de cobertura de la póliza para cada asegurado en los padecimientos, de acuerdo a las condiciones generales y especiales del contrato.
- q) **PERÍODO DE GRACIA.** Si no hubiere sido pagada la prima o la primera fracción de ella (en los casos de pago en parcialidades), dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de este plazo.
- r) **PRÁCTICA O ACTIVIDAD PROFESIONAL DE DEPORTES.** La realización de deportes que impliquen un beneficio o ingreso en efectivo, en especie o en forma de beca para el que lo realiza.
- s) **RECONOCIMIENTO DE ANTIGÜEDAD.** Es el lapso que **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** reconocerá por el aseguramiento ininterrumpido en un seguro con características similares.

- t) **SIDA.** Síndrome de Inmuno deficiencia Adquirida (SIDA) es la etapa final de la infección provocada por el Virus de Inmuno Deficiencia Humana (VIH).
- u) **VIH.** Se considera que una persona esta infectada por el Virus de Inmuno Deficiencia Humana (VIH) cuando en una prueba serológica (ELISA) el resultado es positivo y esto es confirmado mediante una prueba suplementaria de Western Blot.

## CLÁUSULA 2a. CONTRATO DE SEGURO

La presente póliza, estas condiciones generales, la solicitud que el contratante y asegurado han firmado y entregado a **MAPFRE TEPEYAC, S.A.**, así como las cláusulas adicionales o endosos adheridos a la póliza, constituyen la prueba del Contrato de Seguro.

Los agentes y su personal carecen de facultades para hacer modificaciones o concesiones.

Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones (Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

## CLÁUSULA 3a. BENEFICIO AMPARADO

Si durante la vigencia de la póliza y como consecuencia directa de accidente o enfermedad cubierta, el asegurado se viera precisado a internarse en un hospital para someterse a tratamiento médico o quirúrgico requerido para el restablecimiento de la salud, **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** pagará la indemnización diaria hasta por 180 días de hospitalización, considerando dentro de dicho plazo el periodo de carencia contratado.

## CLÁUSULA 4a. PERÍODOS DE ESPERA

- a) Se cubrirá la indemnización diaria por hospitalización indicada en la cláusula 3ª, a consecuencia de los siguientes padecimientos, siempre y cuando los primeros signos o síntomas de la enfermedad o

primer gasto médico para diagnóstico o tratamiento se presenten después de los primeros 30 días de vigencia con **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** para cada asegurado.

- Apendicitis
- Neumonía
- Litiasis renal

- b) Se cubrirá la indemnización diaria por hospitalización a consecuencia de los siguientes padecimientos cuyos primeros signos o síntomas de la enfermedad o primer gasto médico para diagnóstico o tratamiento se inicien después de los primeros 90 días de vigencia continua con **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** para cada asegurado.

- Cáncer
- Diabetes Mellitus
- Divertículos del Colon
- Enfermedad Vascular Cerebral
- Glándulas mamarias
- Hernias de cualquier tipo
- Hipertensión Arterial
- Infarto al Miocardio
- Insuficiencias del piso perineal
- Litiasis del sistema urinario
- Padecimientos ano rectales
- Padecimientos ginecológicos
- Padecimientos prostáticos
- Pancreatitis aguda
- Ulcera Gástrica y Duodenal
- Vesícula y vías biliares
- Varices

- c) Se cubrirá la indemnización diaria por hospitalización por el evento final al que se llegue la asegurada por embarazo, trámite de parto normal o cesárea, así como las complicaciones **durante el proceso de gestación**, siempre y cuando la asegurada tenga al menos 10 meses de vigencia continua con **MAPFRE TEPEYAC, S.A.**

- d) Se cubrirá la indemnización diaria por hospitalización a consecuencia de Infección por Virus de Inmuno Deficiencia Humana (VIH), siempre y cuando el asegurado tenga al menos 60 meses de cobertura continua e ininterrumpida en **MAPFRE TEPEYAC, S.A.**, así como no haber sido detectado dicho padecimiento antes o durante este periodo.

**CLÁUSULA 5 a.**  
**EXCLUSIONES GENERALES**

Este seguro no ampara y por consiguiente la indemnización diaria no será pagada como consecuencia de:

- a) Enfermedades o accidentes que no ameritaron hospitalización.
- b) Enfermedades preexistentes.
- c) Enfermedades que ocurran durante el período de espera establecido en las presentes condiciones generales.
- d) Tratamiento médico y/o quirúrgico realizado por un familiar del asegurado por consanguinidad o por afinidad hasta segundo grado.
- e) Malformaciones o padecimientos congénitos.
- f) Tratamiento médico o quirúrgico de accidentes o enfermedades que resulten por culpa grave del asegurado al encontrarse bajo los efectos del alcohol (el nivel de alcohol en sangre deberá ser superior a 0.8 gramos por litro, o la prueba en aire espirado superior a 0.4 miligramos por litro), drogas, narcóticos o alucinógenos no prescritos como medicamento.
- g) Tratamiento de calvicie, de control de peso, acné y nevos.
- h) Intervenciones quirúrgicas o tratamientos para el control de la natalidad, infertilidad y/o esterilidad así como sus complicaciones, entendiéndose también como una de este tipo de tratamientos el embarazo múltiple, parto prematuro o abortos voluntarios, provocados o inducidos.
- i) Tratamiento con fines profilácticos y preventivos, curas de reposo y exámenes médicos para comprobación del estado de salud (Check-up).
- j) Cualquier tipo de tratamiento médico o quirúrgico por tratamientos experimentales o de investigación.
- k) Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), antes de cumplir 60 meses de cobertura continua e ininterrumpida con MAPFRE TEPEYAC, S.A.
- l) Cualquier hospitalización derivada de una complicación de padecimientos no cubiertos o excluidos en este contrato.
- m) Intento de suicidio, consciente o inconsciente, cualesquiera que sean las causas o circunstancias que lo provoquen. Mutilación voluntaria, aún cuando se cometa en estado de enajenación mental o inhalación voluntaria de gas de cualquier clase.
- n) Lesiones producidas en riñas provocadas por el asegurado, así como las sufridas al presentar servicio militar, naval, policiaco o en tiempo de guerra, revoluciones, a consecuencia de riesgos atómicos o nucleares de cualquier índole, alborotos populares, insurrecciones o rebeliones, excepto las lesiones producidas por asalto (notificadas al Ministerio Público).
- o) Salvo pacto en contrario, las lesiones producidas como consecuencia de la práctica o actividad profesional de cualquier deporte.
- p) Salvo pacto en contrario, la práctica de: equitación, piloto automotor de carreras, jockey, ciclismo de montaña, motociclismo, rugby, esquí, triatlón, viaje en globo, bungee, box, buceo,



lucha greco romana, lucha libre, artes marciales, charrería, tauromaquia, deportes aéreos, cacería, alpinismo, paracaidismo, espeleología y rapel.

## CLÁUSULA 7 a. TERRITORIALIDAD

- q) Intento de homicidio cuando resulte de la participación directa del asegurado en actos delictuosos intencionales.
- r) Lesiones sufridas como consecuencia de la participación directa del asegurado en actos delictuosos.
- s) Cirugías con fines puramente estéticos o reconstructivos así como las complicaciones que deriven de las mismas. Por ejemplo: cirugía nasal estética, implantes mamarios, reducción mamaria cualquiera que sea su origen, causa o consecuencia, liposucción, lipectomía, cirugía de párpados, cirugía de papada, cirugía de glúteos y cualquier otra estética o cosmética.
- t) Exclusiones que figuren en los endosos anexos a esta póliza.

Salvo pacto expreso en contrario, la presente póliza sólo será aplicable a la hospitalización realizada dentro de los límites territoriales de los Estados Unidos Mexicanos.

Salvo pacto expreso en contrario, **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** pagará la indemnización diaria siempre y cuando el asegurado se hubiese internado en un hospital público o privado en los Estados Unidos Mexicanos.

## CLÁUSULA 8 a. RESIDENCIA

Para efectos de este contrato, sólo estará protegido bajo esta póliza el asegurado que resida habitualmente dentro de la República Mexicana, entendiéndose por habitualmente la estancia por un periodo mayor a seis meses durante la vigencia de la póliza (Artículo 29 del Código Civil Federal).

## CLÁUSULA 9 a. LÍMITE DE EDAD

El límite de edad de aceptación es hasta los 64 años de edad, aunque esta edad se ampliará en los casos de renovaciones hasta los 69 años y podrá continuar para el asegurado que lo solicite y que haya cumplido con tener al menos diez años completos de cobertura continua e ininterrumpida con **MAPFRE TEPEYAC, S.A.**

Si a consecuencia de la inexacta declaración la edad real de los asegurados, al tiempo de la celebración o en su caso la renovación del Contrato de Seguro, hubiere estado fuera de los límites fijados, los beneficios de la póliza quedarán rescindidos para los asegurados y **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** reintegrará la prima no devengada correspondiente que se hubiere pagado.

**MAPFRE TEPEYAC, S.A.** se reserva el derecho de exigir en cualquier momento la comprobación de la fecha de nacimiento del asegurado. Una vez comprobada la edad, **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** hará la anotación correspondiente en la póliza o extenderá el comprobante respectivo y no podrá exigir nuevas pruebas de edad.

## CLÁUSULA 6 a. CAMBIO DE OCUPACION.

Si el asegurado cambia a una ocupación diferente a la que tenía al momento de contratar su póliza y que conlleve a un riesgo mayor de sufrir alguna hospitalización por accidente o enfermedad, deberá avisar por escrito a **MAPFRE TEPEYAC, S.A.**, ésta se reserva el derecho de extender la protección para cubrir el riesgo al que se expone por dicha ocupación. Si **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** acepta el riesgo, cobrará la extraprima correspondiente a la nueva ocupación, o bien excluirá los siniestros derivados del nuevo riesgo.

Si el asegurado no avisa por escrito a **MAPFRE TEPEYAC, S.A.**, ésta no tendrá obligación de cubrir ninguna reclamación por hospitalización que se derive de la nueva ocupación.

## CLÁUSULA 10a. PERÍODO DEL SEGURO

Las partes convienen expresamente en que el período del seguro contratado inicialmente o por renovación será de un año y coincidirá siempre con el plazo que cubre la prima respectiva y que se indica en la carátula de la póliza.

## CLÁUSULA 11a. RENOVACIONES

La primera y las ulteriores renovaciones que tenga este contrato se sujetarán a las condiciones de cobertura y primas que **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** tenga registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas a la fecha de expedición de la póliza de renovación respectiva sin reducir coberturas.

En caso de que en la renovación se viesan incrementados los periodos de espera, se aplicarán los contratados en la póliza original siempre que el asegurado haya mantenido su cobertura continua e ininterrumpida con **MAPFRE TEPEYAC, S.A.**

El pago de la prima acreditado mediante recibo extendido en las formas usuales de **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** se tendrá como prueba suficiente de tal renovación.

Se perderá el derecho a la renovación en cualquier momento si **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** descubre que hubo dolo o mala fe de acuerdo a lo estipulado en la cláusula 18ª.

## CLÁUSULA 12a. RENOVACIÓN AUTOMÁTICA

**MAPFRE TEPEYAC, S.A.** se obliga a otorgar al asegurado la renovación de su contrato en forma automática en las condiciones que prevalezcan para la nueva vigencia. En cada renovación la prima se deberá pagar en términos de la cláusula 14ª. El incremento que se efectuará para cada renovación será el que corresponda, conforme a los procedimientos y parámetros calculados con información homogénea, suficiente y confiable, establecidos en la Nota técnica registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

## CLÁUSULA 13a. PERÍODO DE BENEFICIO

Si la póliza no presenta un periodo al descubierto, se continuará pagando la indemnización diaria mientras el asegurado este hospitalizado aplicando un periodo máximo de cobertura de 180 días de hospitalización, considerando dentro de dicho plazo el periodo de carencia contratado.

Si la póliza se da por terminada a causa de una cancelación por falta de pago o a solicitud del contratante y el asegurado se encuentra hospitalizado, se le pagará la indemnización diaria hasta la fecha de terminación de vigencia o cancelación, lo que ocurra primero.

## CLÁUSULA 14a. PRIMAS

La prima es el costo del seguro para el asegurado incluido en la póliza, en cuyo monto se incluyen los gastos de expedición, tasa de financiamiento por pago fraccionado, en su caso e IVA, pactada entre el asegurado y **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** misma que vencerá en el momento de inicio de vigencia del contrato.

El contratante gozará de un período de gracia de 30 días naturales para liquidar la prima o la primera fracción de ella, en los casos de pago en parcialidades.

A las doce horas del último día del período a que se refiere el párrafo anterior, los efectos del contrato cesarán automáticamente si el contratante no ha cubierto la prima respectiva.

Si el contratante opta por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones pactadas, posteriores a la primera exhibición, vencerán al inicio de cada fracción en que, para efecto del pago de la prima, se hubiere dividido el período del seguro.

Para el pago fraccionado de la prima (semestral, trimestral y mensual, éste último con domiciliación bancaria) se aplicará la tasa de financiamiento por pago fraccionado pactada a la fecha de celebración del contrato.

En caso de que el contratante y/o asegurado hubiera manifestado su consentimiento previo y por escrito, el importe de la prima podrá ser pagado mediante depósito bancario o cargo a tarjeta de crédito o cargo a cuenta de cheques. El estado de cuenta donde aparezca el cargo correspondiente hará prueba plena de dicho pago.

En caso de siniestro, **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** podrá deducir de la indemnización, el total de la prima pendiente de pago.

### **SOLICITUD DE INFORMACION**

Durante la vigencia de la póliza, el contratante podrá solicitar por escrito a la institución le informe el porcentaje de la prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este contrato. La institución proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

### **CLÁUSULA 15 a. AVISO DE SINIESTRO**

En caso de reclamación para el pago de siniestros se deberá dar aviso por escrito a **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** dentro de los cinco días siguientes a la fecha de conocimiento de los hechos que dieron origen a tal reclamación, salvo caso fortuito o fuerza mayor, debiendo darse tan pronto cese uno u otro.

**MAPFRE TEPEYAC, S.A.** tendrá el derecho de exigir al reclamante, toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales se puedan determinar las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

En toda reclamación, el contratante, asegurado y/o beneficiario, según corresponda, deberá comprobar a **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** la realización del siniestro, debiendo presentar las formas de reclamación que para tal efecto se les proporcionen debidamente requisitadas, así como los documentos que correspondan.

Las reclamaciones que resulten procedentes, serán liquidadas en el curso de los 30 días siguientes a la fecha en que **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** haya recibido toda la documentación que le permita conocer el fundamento de la reclamación.

### **CLÁUSULA 16 a. PAGO DE SINIESTRO**

El pago de la indemnización diaria por hospitalización será con las condiciones que tenía al momento en que dio origen al accidente o enfermedad cubierta.

El asegurado debe enviar a **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** el informe médico, el aviso de accidente y/o enfermedad, la historia clínica y el resultado de estudios practicados, incluyendo copia de la interpretación de los estudios radiológicos.

**No se pagarán las indemnizaciones por hospitalización iniciales y complementarias derivadas por enfermedades o accidentes cuyos síntomas o signos se hayan iniciado durante un periodo al descubierto.**

### **CLÁUSULA 17 a. PRESCRIPCIÓN**

Todas las acciones que deriven de este Contrato de Seguro, prescribirán en dos años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen tal como lo previene el Artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, salvo los casos de excepción consignados en el Artículo 82 de la misma Ley.

La prescripción se interrumpirá por las causas ordinarias y por aquellas a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

### **CLÁUSULA 18 a. OMISIONES O INEXACTAS DECLARACIONES**

El contratante y asegurado están obligados a declarar por escrito a **MAPFRE TEPEYAC, S.A.**, de acuerdo con la solicitud y cuestionario respectivos, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones convenidas, tales como los conozca o deba conocer en el momento de la celebración del Contrato de Seguro.

La omisión o inexacta declaración de los hechos importantes a que se refiere el párrafo anterior facultará a **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** para considerar rescindido

de pleno derecho el Contrato de Seguro, aunque no hayan influido en la realización del siniestro (Artículos 8, 9, 10 y 47 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

## **CLÁUSULA 19 a.** **INDEMNIZACIÓN POR MORA**

En caso de que **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** no obstante de haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, capital o renta en los términos del Artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro se obliga a pagar al asegurado, beneficiario o tercero dañado una indemnización por mora de conformidad con lo establecido en el Artículo 135 Bis de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

## **CLÁUSULA 20 a.** **MONEDA**

Todos los pagos relativos a este contrato de seguro ya sean por parte del contratante, asegurado o **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** serán en moneda nacional, conforme la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos en vigor a la fecha de pago.

## **CLÁUSULA 21 a.** **NOTIFICACIONES**

Cualquier reclamación o notificación realizada por el contratante y/o asegurado relacionada con el presente seguro, deberá hacerse por escrito a **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** en su domicilio social indicado en la carátula de la póliza.

Cualquier reclamación o notificación realizada por **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** relacionada con el presente seguro, deberá hacerse por escrito en el último domicilio que haya notificado el contratante para tal efecto.

## **CLÁUSULA 22 a.** **ARBITRAJE MÉDICO**

En caso de que **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** rechace una reclamación considerando que la enfermedad es

preexistente, el reclamante podrá optar en acudir ante una persona física o moral que sea designada por el reclamante y **MAPFRE TEPEYAC, S.A.**, a fin de someterse a un arbitraje privado.

**MAPFRE TEPEYAC, S.A.** acepta que si el reclamante acude a esta instancia se somete a comparecer ante este árbitro y sujetarse al procedimiento y resolución de dicho arbitraje, el cual vincula al reclamante y por este hecho se considerará que renuncia a cualquier otro derecho para hacer dirimir la controversia.

El procedimiento de arbitraje será establecido por la persona designada de común acuerdo por el reclamante y **MAPFRE TEPEYAC, S.A.**, quienes, en el momento de acudir a ella deberán firmar el convenio arbitral respectivo. El laudo que emita, vinculará a las partes y tendrá fuerza de cosa juzgada. Este procedimiento no tendrá costo alguno para el reclamante y en caso de existir será liquidado por **MAPFRE TEPEYAC, S.A.**

## **CLÁUSULA 23 a.** **COMPETENCIA**

Si para los casos previstos en la cláusula 22, el reclamante no opta por el arbitraje previsto en la misma, así como para cualquier otro no contemplado en tal cláusula, podrá hacer valer sus derechos en los términos previstos por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a elección del reclamante, en razón del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Asimismo será competente el Juez del domicilio de dicha delegación; cualquier pacto que se estipule contrario a lo dispuesto en este párrafo, será nulo. En caso de juicio, se deberá emplazar a **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** en el domicilio que se indica en la carátula de la póliza.

En caso de controversia el reclamante tendrá la prerrogativa de acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en sus oficinas Centrales o en sus delegaciones; a la Unidad de Atención a Clientes de La Compañía, o acudir directamente ante los Tribunales competentes.

**MAPFRE TEPEYAC, S.A.** podrá requerir al solicitante someterse a un examen médico para este seguro.

Si el asegurado se sometió al examen médico para este seguro; **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** no podrá excluirle enfermedades preexistentes que no hubiesen sido diagnosticadas en el examen médico.

**MAPFRE TEPEYAC, S.A.** podrá rechazar una reclamación por un padecimiento o enfermedad preexistente cuando cuente con las pruebas que se señalan en los siguientes casos:

a) Que previamente a la celebración del contrato:

- 1) Se haya declarado la existencia de dicho padecimiento y/o enfermedad, o;
- 2) Se compruebe mediante la existencia de un expediente médico donde se haya elaborado un diagnóstico por un médico legalmente autorizado, o;
- 3) Se hayan realizado pruebas de laboratorio o gabinete, o por cualquier otro medio reconocido de diagnóstico para la detección del padecimiento y/o enfermedad preexistente.

b) Que previamente a la celebración del contrato, el asegurado haya hecho gastos, comprobables documentalmente, para recibir un tratamiento médico de la enfermedad y/o padecimiento de que se trate.

Cuando **MAPFRE TEPEYAC, S.A.** cuente con pruebas documentales de que el asegurado haya hecho gastos para recibir un diagnóstico de la enfermedad o padecimiento de que se trate, podrá solicitar al asegurado el resultado del diagnóstico correspondiente, o en su caso el expediente médico o clínico, para resolver la procedencia de la reclamación.

**La documentación contractual y la nota técnica que integran este producto, están registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 36, 36-A, 36-B y 36-D de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, bajo el registro número CNSF-S0041-0422-2006 de fecha 16/04/2007.**

## 1. Meditel

Este servicio se otorga para cada integrante de la póliza y consiste en ofrecer asistencia telefónica las 24 horas de día y durante los 365 días del año a nivel nacional para:

- Consulta y asesoría de condiciones, políticas y procedimientos de nuestros planes de Gastos Médicos Mayores.
- Consulta médica para casos de enfermedades o padecimientos no graves.
- Asesoría en salud, medicina preventiva y urgencias médicas.
- Referencia de consulta médica domiciliaria.
- Enlace y traslado en ambulancias terrestres vía reembolso siempre y cuando se requiera a causa de un accidente o enfermedad cubierta por la póliza y rebase el deducible contratado.
- Asesoría administrativa de Hospitales Sede, médicos de red y médicos supervisores de **MAPFRE TEPEYAC, S.A.**
- Referencia sobre consultorios médicos, laboratorios de análisis, diagnóstico y patología, ópticas y farmacias.

No aplica deducible ni coaseguro.