



**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

# CONDICIONES GENERALES WELLFEE SALUD

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Grupo GR:** La empresa que se encargará de suministrar los servicios de asistencia. Funge como Proveedor

**Usuario:** Persona que haya adquirido el Programa de Asistencia.

**Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud del Usuario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del contrato.

**Beneficiario:** Persona designada por el usuario para recibir los beneficios del programa de asistencias.

**Eventos:** Se considera evento cada vez que se utilice un servicio, estos dependen del paquete que se adquiera.

**Especialistas:** Persona que practica una rama determinada de una ciencia.

**Médico General:** Profesional de la medicina que cuenta con los conocimientos y las destrezas necesarias para diagnosticar y resolver con tratamiento médico y con procedimientos sencillos la mayoría de los padecimientos que el ser humano sufre en su vida.

**Servicios de Asistencia:** Los Servicios de Asistencia que presta Grupo GR a los Usuarios en los términos de este anexo.

**Accidentes:** Todo acontecimiento que provoque daños físicos a un Usuario causado única y directamente por una causa externa violenta o fortuita o evidente o como consecuencia de un acto no intencional del Usuario.

**Cónyuge:** Esposo o esposa del usuario titular, que comprobará la relación con el titular con un certificado de matrimonio o con un certificado de concubinato expedido por los juzgados del Registro Civil.

**Red Salud:** Grupo de médicos generales, especialistas, clínicas, hospitales, laboratorios, gabinetes, odontólogos, cuidadoras y enfermeras con los que Grupo GR tiene convenio y cubre su opción contratada.

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



# CONDICIONES GENERALES WELLFEE SALUD

## TERRITORIALIDAD

Los servicios de asistencia se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

## PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Grupo GR es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes Condiciones Generales, sin embargo, no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen los especialistas y/o proveedores de servicio.

## VIGENCIA DEL SERVICIO

Los servicios del programa de asistencias estarán vigentes por 1(un) año, contado a partir de la fecha de contratación registrada en el sistema de Grupo GR.

## ASISTENCIAS

- **PLATAFORMA SALUD EN CASA: VIDEOCONSULTAS CON MÉDICOS GENERALES, NUTRIÓLOGOS Y PSICÓLOGOS. HISTORIAL CLÍNICO EN LÍNEA, RESGUARDO DEN EXPEDIENTE MÉDICO Y RECETA ELECTRÓNICA.**

### **Teleconsulta con Médico General**

En caso de enfermedad, se brindará asesoría médica telefónica proporcionada por médicos generales, las 24 horas de los 365 días del año, dentro de la República Mexicana.



**Grupo GR**

SOLUCIONES INTEGRALES

Esta orientación médica incluye:

- a) Reacciones adversas a fármacos.
- b) Efectos secundarios de medicamentos.
- c) Indicaciones y contraindicaciones de medicamentos.
- d) Puericultura y orientación materno-infantil.
- e) Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- f) Consejo sobre adicciones.
- g) Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos.
- h) Valoración de la necesidad de consultas a especialistas.
- i) Conexión con servicios de urgencia y emergencia médica.
- j) Orientación en primeros auxilios.
- k) Interpretación de resultados de laboratorio

Los servicios telefónicos prestados en ningún caso pueden ser considerados y/o sustituir a los servicios facultativos o de diagnóstico médico necesarios para un tratamiento médico y su prescripción. Por tanto, no están incluidas actividades tales como:

- a) Diagnóstico de enfermedades
- b) Receta de medicamentos
- c) Recepción y/o interpretación de informes y pruebas
- d) Informes o comentarios por escrito
- e) Atención directa de urgencias o emergencias de ningún tipo
- f) Revisión o comentario del consejo, asesoramiento, diagnóstico o prescripción dada por un médico o profesional sanitario, limitándose a responder a las cuestiones referidas por el Usuario con arreglo a la información facilitada por él.

Para cualquier duda y / o pregunta, el servicio de atención al cliente está disponible de lunes a domingo de 9:00 a 20:00 horas. Una vez que se haya realizado el servicio, los usuarios podrán dejar comentarios a través del formulario de comentarios enviado por Grupo GR una vez que se haya realizado el servicio de asistencia de video para describir su experiencia en el trabajo realizado por el Médico.

Se proporcionará dicho servicio en toda la República Mexicana. Servicio únicamente para el Usuario Titular, sin límite de eventos

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



## **Teleconsulta con Nutriólogo**

A través del Centro de Atención Telefónica, se proporcionará orientación al Usuario sobre:

- a) Cálculo del peso ideal y masa corporal.
- b) Diseño de dietas y rutinas de ejercicio.
- c) Orientación telefónica sobre suplementos o desórdenes alimenticios.
- d) Información sobre eventos deportivos.
- e) Red de descuentos.
- f) Tips de nutrición por correo o WhatsApp .

Se brindará orientación sobre temas de acondicionamiento físico en temas tales como: adaptaciones fisiológicas que se producen en el organismo derivadas de la práctica del ejercicio.

Servicio brindado de lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas., sin límite de eventos.

## **Teleconsulta con Psicólogo**

A través del Centro de Atención, Grupo GR proporcionará la asistencia profesional de uno de nuestros especialistas buscando en todo momento crear una relación de confianza Usuario-Psicólogo, con la finalidad de brindar apoyo personalizado y confidencial en:

- a) Psicología Clínica
- b) Psicología Infantil
- c) Psicología Social
- d) Psicología Cognitiva
- e) Autoayuda
- f) Tanatología
- g) Adicciones (drogadicción, alcoholismo y tabaquismo)
- h) Adultos mayores (depresión senil, tratamiento sobre el Alzheimer)



**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

Referencias con especialistas para casos de violencia intrafamiliar y trastornos infantiles (hiperactividad, autismo, trastorno de déficit de atención, falta de memoria, trastornos del aprendizaje).

Servicio brindado sin límite de eventos.

Servicio únicamente para el Usuario Titular

### **Expediente Médico Electrónico**

Grupo GR concentrará el expediente médico electrónico de cada usuario titular. Después de cada valoración médica contaremos con el antecedente médico y en caso de que el usuario desee contar con el se lo haremos llegar a su correo electrónico.

Servicio únicamente para el usuario titular, sin límite de eventos.

### **• ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24/7.**

En caso de enfermedad, se brindará asesoría médica telefónica proporcionada por Médicos generales, las 24 horas de los 365 días del año, dentro de la República Mexicana. Sin límite de eventos.

Esta orientación médica incluye:

- a) Reacciones adversas a fármacos.
- b) Efectos secundarios de medicamentos.
- c) Indicaciones y contraindicaciones de medicamentos.
- d) Puericultura y orientación materno-infantil.
- e) Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- f) Consejo sobre adicciones.
- g) Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos.
- h) Valoración de la necesidad de consultas a especialistas.
- i) Conexión con servicios de urgencia y emergencia médica.
- j) Orientación en primeros auxilios.
- k) Interpretación de resultados de laboratorio.

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



Los servicios telefónicos prestados en ningún caso pueden ser considerados y/o sustituir a los servicios facultativos o de diagnóstico médico necesarios para un tratamiento médico y su prescripción. Por tanto, no están incluidas actividades tales como:

- a) Diagnóstico de enfermedades
- b) Receta de medicamentos
- c) Recepción y/o interpretación de informes y pruebas
- d) Informes o comentarios por escrito
- e) Atención directa de urgencias o emergencias de ningún tipo
- f) Revisión o comentario del consejo, asesoramiento, diagnóstico o prescripción dada por un médico o profesional sanitario, limitándose a responder a las cuestiones referidas por el Usuario con arreglo a la información facilitada por él.

### • **ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA 24/7.**

A través del Centro de Atención Telefónica, se proporcionará orientación al Usuario sobre:

- a) Cálculo del peso ideal y masa corporal.
- b) Diseño de dietas y rutinas de ejercicio.
- c) Orientación telefónica sobre suplementos o desórdenes alimenticios.
- d) Información sobre eventos deportivos.
- e) Red de descuentos.
- f) Tips de nutrición por correo o WhatsApp.

Se brindará orientación sobre temas de acondicionamiento físico en temas tales como: adaptaciones fisiológicas que se producen en el organismo derivadas de la práctica del ejercicio.

Servicio brindado de lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas, sin límite de eventos.



**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

- **AMBULANCIA DE EMERGENCIA**

En caso de enfermedad repentina, urgencia médica o accidente, se coordinará el envío de una ambulancia terrestre para traslado al centro hospitalario más cercano, sin costo adicional y dentro de la República Mexicana.

En caso de que el Usuario se encuentre en un hospital que no cuente con los recursos médicos ni hospitalarios para su atención en el lugar donde se presentó la emergencia médica, y sea necesario trasladarse a otro hospital.

Los servicios adicionales o aquellos que se requieran por otra causa se cubrirán por el Usuario.

**SERVICIO ÚNICAMENTE PARA EL USUARIO TITULAR, LÍMITE DE 1 EVENTO AL AÑO,**

- **ASISTENCIA MÉDICA A DOMICILIO.**

El servicio brinda atención médica a personas para los casos en los que se requiera la presencia física de un médico para resolver problemas que no se catalogan como urgencias, pero requieren la valoración y la prescripción de un tratamiento.

Se proporcionará dicho servicio las 24 horas del día, los 365 días del año en toda la República Mexicana.

Grupo GR asumirá los gastos de la visita del Médico General.

**SERVICIO ÚNICAMENTE PARA EL USUARIO TITULAR, LIMITADO A 1 EVENTO POR VIGENCIA.**

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

- **CHECK UP.**

El Usuario podrá gozar de diversos análisis clínicos y estudios de gabinete en los establecimientos de Red Salud, bajo las indicaciones previas del laboratorio según el estudio a realizar.

A través del Centro de Atención Telefónica el Usuario podrá coordinar una cita con los laboratorios de la red médica del Grupo GR a fin de realizarse un Check Up Plus incluye:

- a) Química sanguínea de 12 elementos.
- b) Examen General de Orina.
- c) Biometría Hemática.
- d) Electrocardiograma

Una vez coordinada la cita, el Centro de Atención Telefónica brindará al Usuario las condiciones o preparación que se requiera para los estudios clínicos.

Grupo GR no se hace responsable de los resultados brindados por el laboratorio clínico/gabinete, ni del pago por el tratamiento o medicamento que pudiera requerirse posterior a dicho resultado.

Servicio únicamente para el Usuario Titular, 1 evento por vigencia.

- **RED SALUD: RED DE DESCUENTOS A NIVEL NACIONAL EN MÁS DE 13,500 ESTABLECIMIENTOS MÉDICOS. ESPECIALISTAS, ANÁLISIS CLÍNICOS, GABINETES, CLÍNICAS Y HOSPITALES.**

Grupo GR proporcionará al Usuario, referencias de médicos generales, especialistas, clínicas, hospitales, laboratorios, gabinetes, odontólogos, cuidadoras y enfermeras con los que Grupo GR tiene convenio en el Interior de la República y en el extranjero.

Los gastos incurridos por consulta y/o tratamiento, serán por cuenta y riesgo del Usuario.

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**





**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

Grupo GR no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

Apoyo telefónico y correo electrónico, 24 horas, los 365 días del año.

Servicio únicamente para el Usuario Titular, sin límite de eventos costo preferencial

### • **EVENTO DE URGENCIA DENTAL.**

El Usuario recibirá la atención odontológica encaminada atención de las principales causas de urgencia dental, un evento anual.

- Dolor dental agudo.
- Extracción simple.
- Intervención de nervio para eliminar dolor.
- Pérdida de un diente tras un golpe.
- Fractura parcial de un diente.
- Fractura de mandíbula.
- Selladores.

Servicio únicamente para el Usuario Titular, un evento por vigencia.

### • **ASISTENCIA DENTAL**

El Usuario recibirá la atención odontológica encaminada a prevenir y recuperar su salud dental, a través de Red Dental.

Los Servicios cubiertos por el plan son los que a continuación se describen:

- Evaluación y consulta diagnóstico, un evento, sin costo.
- Radiografía intraoral y/o radiografía de aleta de mordida, un evento anual.
- Limpieza dental, dos eventos anuales, sin costo.

Servicio únicamente para el Usuario Titular, un evento por vigencia.

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



## • **ASISTENCIA FUNERARIA COORDINADA.**

Grupo GR coordinará el servicio funerario en el momento que ocurra el deceso del Usuario, siempre y cuando éste ocurra durante la vigencia del servicio.

El periodo de espera para la asistencia funeraria es de 30 días naturales.

Este servicio y los siguientes mencionados, son únicamente para el Usuario Titular.

- Asesoría para la Integración de Documentos en caso de muerte accidental (Certificado de defunción, acta, permisos y autorizaciones correspondientes para sepelio, incineración y cobro de Seguro).
- Asesoría para la cancelación de deudas y/o créditos.
- Asesoría telefónica para la obtención del certificado de defunción.
- Asesoría para cobro de Seguro de Vida, pensiones o Afore.
- Concesión de la necropsia en caso de que la circunstancia lo permita legalmente.
- Trámites para la liberación de cuerpos en caso de muerte violenta, e iniciación de la demanda en contra de quien corresponda.
- Asistencia legal para juicios sucesorios.
- Gestión y asesoría para la realización del servicio funerario.
- Referencias Funerarias.
- Traslado del cuerpo dentro de la localidad (máximo 30km)
- Traslado a nivel nacional con costos preferenciales.
- Arreglo estético básico del cuerpo.
- Servicio de Embalsamado Básico.
- Servicio de cremación o entierro.
- Ataúd metálico.
- Sala de velación o servicio en domicilio.
- Gestión de trámites.
- Traslado en carroza para inhumación.



## **EXCLUSIONES**

Cuando el solicitante de los Servicios de Asistencia no proporcione información veraz y oportuna, que por naturaleza impida atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.

Por gastos de fosas en panteones o de nichos para Urnas.

Por el reembolso de gastos por Servicios Funerarios contratados en forma particular por el Contratante o familiares.

Por los servicios funerarios que se mencionan a continuación:

- Cambio de sala de velación.
- Mejoras en ataúd o urna.
- Traslados internacionales.
- Transporte para acompañantes en caso de inhumación.
- Servicio religioso.
- Servicio personalizado de cafetería en la capilla.
- Arreglos florales con entrega directa en capilla.
- Gestoría y trámites ante embajada.
- Gastos por servicios funerarios no proporcionados por Grupo GR, salvo cuando el servicio no exista en la localidad que se requiera.
- Gastos médicos u hospitalarios.
- Servicios y gastos administrativos por muertes en los que intervenga el Ministerio Público o cualquier otra autoridad.
- Los hechos y actos derivados de terrorismo, motín, tumulto, alboroto popular o huelgas.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.
- Los derivados de energía radiactiva.

Servicio únicamente para el Usuario Titular



**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

# CONDICIONES GENERALES WELLFEE SERVICIOS

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Grupo GR:** La empresa que se encargará de suministrar los servicios de asistencia. Funge como Proveedor

**Usuario:** Persona que haya adquirido el Programa de Asistencia.

**Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud del Usuario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del contrato.

**Beneficiario:** Persona designada por el usuario para recibir los beneficios del programa de asistencias.

**Eventos:** Se considera evento cada vez que se utilice un servicio, estos dependen del paquete que se adquiera.

**Especialistas:** Persona que practica una rama determinada de una ciencia.

**Médico General:** Profesional de la medicina que cuenta con los conocimientos y las destrezas necesarias para diagnosticar y resolver con tratamiento médico y con procedimientos sencillos la mayoría de los padecimientos que el ser humano sufre en su vida.

**Servicios de Asistencia:** Los Servicios de Asistencia que presta Grupo GR a los Usuarios en los términos de este anexo.

**Accidentes:** Todo acontecimiento que provoque daños físicos a un Usuario causado única y directamente por una causa externa violenta o fortuita o evidente o como consecuencia de un acto no intencional del Usuario.

**Cónyuge:** Esposo o esposa del usuario titular, que comprobará la relación con el titular con un certificado de matrimonio o con un certificado de concubinato expedido por los juzgados del Registro Civil.

**Red Salud:** Grupo de médicos generales, especialistas, clínicas, hospitales, laboratorios, gabinetes, odontólogos, cuidadoras y enfermeras con los que Grupo GR tiene convenio y cubre su opción contratada.

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



# CONDICIONES GENERALES WELLFEE SERVICIOS

## TERRITORIALIDAD

Los servicios de asistencia se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

## PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Grupo GR es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes Condiciones Generales, sin embargo, no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen los especialistas y/o proveedores de servicio.

## VIGENCIA DEL SERVICIO

Los servicios del programa de asistencias estarán vigentes por 1(un) año, contado a partir de la fecha de contratación registrada en el sistema de Grupo GR.

## ASISTENCIAS

### • RED DE DESCUENTOS

Este programa le da acceso a nuestra red de descuentos nacional con más de 13500 establecimientos afiliados entre ellos:

- Comida
- Ropa
- Moda
- Entretenimientos
- Educación

Servicio únicamente para el usuario titular, sin límite de eventos.



**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

- **TALLER DE EDUCACIÓN FINANCIERA IMPARTIDO EN LÍNEA.**

A través del Centro de Atención, Grupo GR proporcionará la asistencia de taller de educación financiera impartido en línea proporcionada por nuestra red de proveedores.

Servicio brindado de acuerdo a los horarios impartidos, sin límite de eventos.

- **CONFERENCIAS EN LÍNEA: MANEJO DE ESTÉS E INTELIGENCIA EMOCIONAL, COMUNICACIÓN ASERTIVA DE IMPACTO Y ORGANIZACIÓN Y EFICIENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO.**

A través del Centro de Atención, Grupo GR proporcionará la asistencia de taller de educación financiera impartido en línea proporcionada por nuestra red de proveedores.

Servicio brindado de acuerdo a los horarios impartidos, sin límite de eventos.

- **PLATAFORMA GR WELLNESS**

Se proporciona al Usuario acceso ilimitado a la Plataforma Wellness GR donde podrá visualizar videos con rutinas de las siguientes disciplinas:

- Cardio
- Zumba
- Power Body
- Yoga
- Pilates

Tipos nutricionales y deportivos vía WhatsApp

Seguimiento de tus avances a nivel, básico, intermedio y avanzado.

Servicio únicamente para el Usuario Titular, sin límite de eventos

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

# CONDICIONES GENERALES WELLFEE SEGUROS

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Grupo GR:** La empresa que se encargará de suministrar los servicios de asistencia. Funge como Proveedor

**Usuario:** Persona que haya adquirido el Programa de Asistencia.

**Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud del Usuario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del contrato.

**Beneficiario:** Persona designada por el usuario para recibir los beneficios del programa de asistencias.

**Eventos:** Se considera evento cada vez que se utilice un servicio, estos dependen del paquete que se adquiera.

**Especialistas:** Persona que practica una rama determinada de una ciencia.

**Médico General:** Profesional de la medicina que cuenta con los conocimientos y las destrezas necesarias para diagnosticar y resolver con tratamiento médico y con procedimientos sencillos la mayoría de los padecimientos que el ser humano sufre en su vida.

**Servicios de Asistencia:** Los Servicios de Asistencia que presta Grupo GR a los Usuarios en los términos de este anexo.

**Accidentes:** Todo acontecimiento que provoque daños físicos a un Usuario causado única y directamente por una causa externa violenta o fortuita o evidente o como consecuencia de un acto no intencional del Usuario.

**Cónyuge:** Esposo o esposa del usuario titular, que comprobará la relación con el titular con un certificado de matrimonio o con un certificado de concubinato expedido por los juzgados del Registro Civil.

**Red Salud:** Grupo de médicos generales, especialistas, clínicas, hospitales, laboratorios, gabinetes, odontólogos, cuidadoras y enfermeras con los que Grupo GR tiene convenio y cubre su opción contratada.

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

# CONDICIONES GENERALES WELLFEE SEGUROS

## TERRITORIALIDAD

Los servicios de asistencia se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

## PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Grupo GR es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes Condiciones Generales, sin embargo, no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen los especialistas y/o proveedores de servicio.

## VIGENCIA DEL SERVICIO

Los servicios del programa de asistencias estarán vigentes por 1(un) año, contado a partir de la fecha de contratación registrada en el sistema de Grupo GR.

## ASISTENCIAS

### • SEGURO POR MUERTE ACCIDENTAL.

Nuestra cobertura indemnizatoria le apoya otorgando a los beneficiarios designados por el usuario titular un reembolso de hasta \$200,000.00 (DOSCIENTOS MIL PESOS 00/100 MN).

Acompañamiento y asesoría por especialistas, al momento de solicitar reembolso por gastos médicos.

Documentos:

Los familiares del titular deben enviar al correo [hmartinez@grupogrmx.com](mailto:hmartinez@grupogrmx.com) los siguientes documentos para iniciar con el proceso de reembolso:

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**





- a) Acta de defunción del usuario.
- b) Acta de nacimiento del usuario.
- c) INE del usuario.
- d) Contrato laboral del usuario.
- e) Alta ante IMSS del usuario.
- f) Últimos 4 recibos de nómina del usuario
- g) Carpeta de investigación del MP
- h) Hoja de designación de beneficiarios llenada en su totalidad con firma del usuario. Esta hoja se envía al inicio de la vigencia de la membresía.
- i) Comprobante de domicilio del usuario, con vigencia no mayor a 3 meses.
- j) Acta de nacimiento del beneficiario.
- k) Acta de matrimonio o certificado de concubinato en caso de que el beneficiario sea el esposo/a.
- l) INE del beneficiario.
- m) Estado de cuenta del beneficiario.

Una vez que se cuente con todos los documentos, se iniciará el proceso de solicitud de reembolso, y en 7 días hábiles se tendrán los comentarios de parte de la aseguradora.

## • REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE

Nuestra cobertura indemnizatoria le apoya otorgando al usuario titular un reembolso de hasta \$15,000.00 (QUINCE MIL PESOS 00/100 MN).

Documentos:

Los familiares del titular deben enviar al correo [hmartinez@grupogrmx.com](mailto:hmartinez@grupogrmx.com) los siguientes documentos para iniciar con el proceso de reembolso:

- a) Facturas que avalen los gastos generados por el usuario titular.
- b) Interpretaciones médicas de RX y procedimientos realizados por el médico tratante.
- c) Fotografías y/o imágenes que muestren el accidente ocurrido.
- d) Acta de nacimiento del usuario titular.



- e) INE del usuario titular.
- f) Contrato laboral del usuario titular.
- g) Alta ante IMSS del usuario titular.
- h) Últimos 4 recibos de nómina del usuario titular.
- i) Comprobante de domicilio del usuario titular, con vigencia no mayor a 3 meses.
- j) Estado de cuenta del usuario titular.

#### Exclusiones.

Serán causas excluyentes de los servicios de asistencia, las siguientes:

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- Cuando el Usuario no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- Grupo GR 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.
- No se otorgará el servicio a pacientes que se encuentren en condiciones psiquiátricas-agresivas, en estado de ebriedad o drogado agresivo.
- No se cubren los honorarios de personal médico que no haya sido autorizado y programado por Grupo GR.
- También quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de:
  - Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
  - Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.



- Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.
  - Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales.
  - A mujeres embarazadas, no se le proporcionarán los servicios, durante los últimos noventa días antes de la fecha del parto.
  - Grupo GR no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones de los Usuarios en cuanto al seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Usuario de acuerdo con la información que éste le ha proporcionado.
  - Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia, o bien se dirigirá al Usuario a su médico de cabecera o al Especialista que corresponda.
- **SEGURO INDEMNIZATORIO QUE CUBRE LAS 90 INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS MÁS COMUNES EN LOS MEXICANOS.**

Nuestra cobertura indemnizatoria le apoya otorgando al usuario titular padecimientos más comunes en los mexicanos. Servicio únicamente para el titular, un evento por vigencia.

No.	Intervención Quirúrgica	Días de periodo de espera	Suma Asegurada
1	Tratamiento Quirúrgico de Aneurisma (Cirugía para corrección de la dilatación o crecimiento de un vaso sanguíneo)	60	\$80,000
2	Excisión de Tumor Cerebral (Cirugía para extracción de tumor)	60	\$60,000
3	Descompresión a Nivel del Túnel del Carpo (Liberación del nervio mediano en la articulación de la muñeca)	60	\$20,000
4	Excisión de lesión conjuntiva	60	\$5,000
5	Sutura de conjuntiva – biopsia	60	\$2,000
6	Sutura de heridas en córnea	60	\$5,000

No.	Intervención Quirúrgica	Días de periodo de espera	Suma Asegurada
7	Tratamiento Quirúrgico el Glaucoma (Presión Intraocular aumentada)	60	\$20,00
8	Retinopexia - Diatermia - Crio, Fotocoagulación con Láser (Desprendimiento de retina y/o daño ocular por diabetes)	60	\$10,000
9	Capsulotomía (Cristalino encapsulado)	60	\$5,000
10	Extracción de Catarata con Implante de Lente Intraocular (Cristalino opaco o Nube)	60	\$10,000
11	Excisión de glándula lagrimal	60	\$5,00
12	Timpanoplastía (Cirugía de tímpano)	60	\$20,000
13	3 Úvulo-Palatoplastia (Cirugía del Paladar Blando o Duro)	60	\$20,000
14	Amigdalectomía y/o Adenoidectomía (Cirugía de Anginas)	300	\$5,000
15	Tiroidectomía Total/Subtotal, Hemitireidectomía (Cirugía de Tiroides)	60	\$30,000
16	Tiroidectomía subtotal	60	\$30,000
17	Punción Biopsia de Tiroides	60	\$1,000
18	Hipofisectomía Transeptoefenoidal (Cirugía de Hipófisis)	60	\$30,000
19	Excisión local de lesión pulmonar, cuerpo extraño,	60	\$20,000
20	Drenaje de pleura con trocar por toracotomía	60	\$1,000
21	Mastectomía Radical (Extirpación glándula mamaria completa incluyendo ganglios axilares)	60	\$20,000
22	Mastectomía Simple (Extirpación de glándula mamaria)	60	\$1,0000
23	Excisión Local de Lesión de Mama – Quiste, Fibroadenoma	60	\$5,000
24	Cuadrantectomía (Extirpación parcial de la glándula mamaria)	60	\$5,000
25	Colocación de Marcapaso Definitivo.	300	\$10,000
26	Cambio Generador de Marcapaso (Pila del marcapaso)	300	\$10,000
27	Reemplazo de Válvula Cardíaca	300	\$80,000
28	Cierre de defectos Auriculares o Ventriculares (Cirugía de cavidades del corazón)	300	\$80,000
29	Tratamiento Quirúrgico de los Aneurismas de la Aorta (Cirugía para corregir la dilatación de grandes vasos)	300	\$80,000
30	Derivación by Pass – Coronario único, doble	300	\$80,000
31	Angioplastia Transluminal Coronaria (Cirugía de grandes vasos coronarios)	300	\$60,000

No.	Intervención Quirúrgica	Días de periodo de espera	Suma Asegurada
32	Fístula Arteriovenosa Periférica para Hemodialisis (Comunicación de arteria y vena para tratamiento de la Insuficiencia renal)	60	\$10,000
33	Safenectomia (Cirugía de Várices)	60	\$10,000
34	Cateterismo de corazón para Diagnóstico – Compren	60	\$20,000
35	Aortografía por cateterismo femoral.	60	\$20,000
36	Hernioplastia (Inguinal, Crural, Epigástrica, Umbilical) Unilateral o Bilateral (Cirugía de Hernia)	60	\$10,000
37	Eventracion, hernia recidivante.	60	\$10,000
38	Cierre de pared abdominal por evisceracion	60	\$10,000
39	Gastrostomía como Única Operación (Comunicar el estómago con la pared abdominal)	60	\$5,000
40	Gastrorragia (úlceras gástricas perforadas)	60	\$20,000.00
41	Pilorotomía + piloroplastia	60	\$20,000.00
42	Hemicolectomía Derecha o Izquierda (Extirpación de intestino grueso)	60	\$30,000.00
43	Apendicectomia (Cirugía de Apéndice)	30	\$20,000.00
44	Hemorroidectomía con o sin Fisura Anal (Extirpación de Hemorroides)	60	\$10,000.00
45	Fistulectomia ,Fistulotomía, Fisurectomía, Cripectomía o Papilectomía (Defectos del recto y ano)	60	\$10,000.00
46	Incisión o Drenaje de Absceso Perianal (Cirugía de absceso anal)	60	\$5,000.00
47	Tratamiento Radical del Absceso Perianal con Resección (Cirugía amplia del absceso anal)	60	\$5,000.00
48	Colecistectomía (Cirugía de Vesícula)	300	\$20,000.00
49	Linfadenectomía Cervical, Axilar o Inguinal Radical (Extirpación de cadenas ganglionares)	60	\$10,000.00
50	Nefrectomía Total, cualquiera que fuera la vía utilizada (Extirpación de Riñón)	60	\$30,000.00
51	Extracción de calculoureter. (endoscópico)	60	\$20,000.00
52	Tratamiento Quirúrgico de la Incontinencia de Orina	60	\$10,000.00
53	Prostatectomía Radical (Extirpación de Próstata, Incluye ganglios)	60	\$30,000.00
54	Adenomectomia de próstata con o sin vasectomía bilateral	60	\$20,000.00
55	Resección Trans-uretral de Próstata (Por endoscopia)	60	\$10,000.00

No.	Intervención Quirúrgica	Días de periodo de espera	Suma Asegurada
56	Orquidopexia Unilateral (Descenso testículo unilateral)	60	\$10,000.00
57	Orquidopexia Bilateral con o sin Tratamiento de Hernia (Descenso testículo bilateral)	60	\$10,000.00
58	Tratamiento Quirúrgico del Hidrocele, Varicocele. (Testículo ocupado por várices o líquido)	60	\$5,000.00
59	Vasectomía	60	\$2,000.00
60	Histerectomía con o sin anexos (Cirugía para extirpación de Matriz)	300	\$20,000.00
61	Miomectomía uterina abdominal - como única operación	60	\$10,000.00
62	Miomectomía vaginal	60	\$5,000.00
63	Legrado Uterino Terapéutico o Diagnóstico	30	\$5,000.00
64	Conización o Cerclaje del Cuello (Por lesiones o incompetencia del cuello de la matriz)	60	\$5,000.00
65	Colporrafia, Colpo-perineoplastia anterior y/o posterior (Cirugía de vejiga y/o matriz caída)	60	\$10,000.00
66	Extirpación de Glándulas de Bartholin (Absceso en labios menores)	30	\$5,000.00
67	Osteoplastia de pelvis, fémur, tibia y perone, astragalo, calcaneo.	60	\$10,000.00
68	Osteoplastia de: clavícula, costillas, rotula, metacarpianos o metatarsianos	60	\$5,000.00
69	Osteosíntesis Húmero, Pélvis, Sacro, Fémur, Tibia, Tibia-Peroné (Aplicación de tornillos, placas, etc. por fracturas en brazo, cadera, pierna.)	30	\$10,000.00
70	Osteosíntesis Cubito, Radio, Tercio inferior, uno o más huesos (Aplicación de tornillos, clavos, placas en antebrazos)	30	\$10,000.00
71	Osteotomía fémur, tibia, tibia y perone.	60	\$20,000.00
72	Artroplastia de Cadera (Cirugía de Cadera)	300	\$30,000.00
73	Artroplastia de Rodilla (Cirugía de Rodilla)	300	\$20,000.00
74	Artroplastia hombro, codo, muñeca, tobillo.	60	\$5,000.00

No.	Intervención Quirúrgica	Días de periodo de espera	Suma Asegurada
75	Artroplastía acromio-clavicular, metacarpo-falangica, metatarso-falángica	60	\$5,000.00
76	Columna Cervical, Dorsal, Lumbar, Cadera, Rodilla (Cirugía de Columna, Cadera, Rodilla, con aplicación de prótesis)	60	30,000.00
77	Tratamiento Quirúrgico Luxación Cadera, Rodilla (Cirugía de cadera o rodilla por luxación)	60	20,000.00
78	Tratamiento Quirúrgico Luxación Clavícula, Hombro, Codo, Muñeca, Metacarpo, Tobillo	60	10,000.00
79	Tratamiento Quirúrgico Luxación Metacarpo o Metatarso-falángica (Cirugía de huesos de la mano o pie)	30	5,000.00
80	Tenoplastía con Alargamiento, Acortamiento o Injerto (Cirugía de ligamentos y/o tendones)	60	10,000.00
81	Discectomía Cervical, Dorsal o Lumbar (Cirugía de discos de columna)	60	30,000.00
82	Tratamiento quirúrgico de luxación de hombro	60	10,000.00
83	Tratamiento Quirúrgico de Pie Zambo, Varo Equino Supinado (Cirugía para corrección de malformaciones de pies)	300	10,000.00
84	Hallux Valgus Unilateral o Bilateral completo (Cirugía de Juanetes)	60	10,000.00
85	Litotripsia Extracorpórea (Deshacer piedras en el riñón por ondas de ultrasonido)	60	20,000.00
86	Extracción de Cálculos Urinarios por Endoscopia o Microcirugía o Vía Percutánea Ureterales o Pélvicos (Procedimientos para extracción de piedras en Riñón por endoscopio)	60	10,000.00
87	Yeso Toraco-Braquial/Braquipalmar/Bota larga o corta de yeso (Yesos para hombro, brazo, antebrazo, muslo, pierna, pie)	30	1,000.00
88	Excisión amplia de lesion de	60	5,000.00
89	Embolizaciones de Aneurismas Cerebrales con Balón o Coils (Coagulación de defectos arteriales por cateterismo)	60	80,000.00
90	Colocación de Stent Arteriales o Venosos * (Colocación de prótesis vasculares arteriales o venosos)	60	60,000.00



# CONDICIONES GENERALES WELLFEE HUELLITAS

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Grupo GR:** La empresa que se encargará de suministrar los servicios de asistencia. Funge como Proveedor

**Usuario:** Persona que haya adquirido el Programa de Asistencia.

**Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud del Usuario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del contrato.

**Beneficiario:** Persona designada por el usuario para recibir los beneficios del programa de asistencias.

**Eventos:** Se considera evento cada vez que se utilice un servicio, estos dependen del paquete que se adquiera.

**Especialistas:** Persona que practica una rama determinada de una ciencia.

**Médico General:** Profesional de la medicina que cuenta con los conocimientos y las destrezas necesarias para diagnosticar y resolver con tratamiento médico y con procedimientos sencillos la mayoría de los padecimientos que el ser humano sufre en su vida.

**Servicios de Asistencia:** Los Servicios de Asistencia que presta Grupo GR a los Usuarios en los términos de este anexo.

**Accidentes:** Todo acontecimiento que provoque daños físicos a un Usuario causado única y directamente por una causa externa violenta o fortuita o evidente o como consecuencia de un acto no intencional del Usuario.

**Cónyuge:** Esposo o esposa del usuario titular, que comprobará la relación con el titular con un certificado de matrimonio o con un certificado de concubinato expedido por los juzgados del Registro Civil.

**Red Salud:** Grupo de médicos generales, especialistas, clínicas, hospitales, laboratorios, gabinetes, odontólogos, cuidadoras y enfermeras con los que Grupo GR tiene convenio y cubre su opción contratada.





# CONDICIONES GENERALES WELLFEE HUELLITAS

## TERRITORIALIDAD

Los servicios de asistencia se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

## PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Grupo GR es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes Condiciones Generales, sin embargo, no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen los especialistas y/o proveedores de servicio.

## VIGENCIA DEL SERVICIO

Los servicios del programa de asistencias estarán vigentes por 1(un) año, contado a partir de la fecha de contratación registrada en el sistema de Grupo GR.

## ASISTENCIAS

### • **ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA 24/7.**

Se proporcionará a través del Centro de Atención telefónica y aplica únicamente para consultas básicas que no requieran diagnóstico.

En caso de que el Usuario tenga cualquier consulta veterinaria referente a molestias, dolores o síntomas de malestar de su mascota, se realizará un enlace telefónico con un profesional del área, quien le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médico-veterinarias de primera necesidad.



**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

Consulta telefónica veterinaria sobre manejo de alimentación, vacunas, información de medicamentos. De acuerdo con comentarios de proveedores, los veterinarios no brindarán recomendación de medicamentos, lo anterior debido a que el diagnóstico de enfermedades y receta de medicamentos está sujeto a la evaluación física de la mascota.

**Este servicio es sin límite de eventos y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año.**

- **CONSULTA VETERINARIA A DOMICILIO.**

El servicio brinda atención médica a mascotas para los casos en los que se requiera la presencia física de un veterinario para resolver problemas que no se catalogan como urgencias, pero requieren la valoración y la prescripción de un tratamiento.

Se proporcionará dicho servicio las 24 horas del día, los 365 días del año en toda la República Mexicana.

Grupo GR asumirá los gastos de la visita del Médico General.

**Servicio únicamente para la mascota, limitado a 2 eventos por vigencia.**

- **DESPARASITACIÓN**

El dueño y/o propietario de la mascota podrá solicitar anualmente dos desparasitaciones para su mascota, con la red veterinaria.

A través del Centro de Atención Telefónica el Usuario podrá coordinar una cita con los médicos veterinarios de la red médica del Grupo GR a fin de realizarse.

Grupo GR asumirá los gastos de la visita del Médico General.

**Servicio únicamente para la mascota, limitado a 2 eventos por vigencia.**

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



## • **ASISTENCIA FUNERARIA EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE.**

En caso de fallecimiento de la mascota descrita en el registro a causa de un accidente, Grupo GR cubrirá los gastos funerarios de la misma, hasta por un importe de \$4,000.00 M.N. (CUATRO MIL PESOS 00/100 M.N.) IVA incluido. Para ejercer la cobertura de gastos funerarios, el Usuario del servicio debe cumplir con los siguientes requisitos y documentación ante Grupo GR:

1. Adquirir la cobertura de Gastos Funerarios, de acuerdo con el tipo de plan que contrate.
2. Certificado de fallecimiento firmado por médico, mismo que debe coincidir con la información establecida en el registro inicial. Lo anterior, para confrontar y corroborar los datos de la mascota que fue descrita mediante el formato de alta y solicitud de cobertura.
3. En caso de mascotas de raza con pedigree registrado, copia de dicho documento.

Esta cobertura está sub limitada a la suma asegurada contratada; aplica hasta el importe señalado anteriormente, siempre que haya suma asegurada disponible al momento del siniestro.

Será considerado la muerte accidental en los siguientes casos:

- Atropellamiento
- Traumatismos o lesiones sufridos por accidentes
- Caídas
- Ingestión de cuerpos extraños
- Golpe de calor
- Por ataques de otras mascotas o animales
- Muerte acción violenta súbita y externa
- Envenenamiento accidental



## **Exclusiones Funerarias**

Gastos Funerarios no aplican en los siguientes casos:

1. Maltrato, descuido, exceso de ejercicio del animal o culpa grave de los dueños de la mascota.
2. Actos dolosos o intencionales contra la mascota (por ejemplo: lesiones causadas a la mascota de manera intencional).
3. En caso de fallecimiento por enfermedad el periodo de espera será de 60 días hábiles a partir de la fecha de compra.
4. Cualquier reclamación debida a enfermedad, lesión o muerte que ocurra fuera de la República Mexicana.

- **RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS OCASIONADOS UNO O MÁS HECHOS REALIZADOS SIN DOLO.**

Reembolsos: Grupo GR se obliga a reembolsar dentro de los límites y condiciones del servicio, los gastos que el Usuario haya cubierto a un tercero, a consecuencia de uno o más hechos realizados sin dolo, ya sea por culpa o negligencia en el cuidado, vigilancia o por agresividad de la mascota asegurada y que causen un daño previsto a terceras personas, con motivo de la tenencia de mascotas. Para la cobertura de responsabilidad civil los daños comprenden: lesiones corporales, enfermedades, muerte, así como el deterioro o destrucción de bienes que haya causado la mascota asegurada. Los perjuicios que resulten y el daño moral sólo se cubren cuando sean consecuencia directa e inmediata de los citados daños. Las responsabilidades civiles materia del seguro se determinan conforme a la legislación vigente en los Estados Unidos Mexicanos.



- Grupo GR reembolsará hasta un límite de \$5,000.00 M.N. (CINCO MIL PESOS 00/100 M.N.) IVA incluido por hechos ocasionados por la mascota asegurada y que causen daño a terceros en su persona o bienes, hayan ocurrido durante la vigencia de la póliza y de acuerdo con las especificaciones estipuladas en el apartado anterior y con la siguiente cobertura.
- Lesiones corporales
- Enfermedades
- Muerte
- Deterioro o destrucción de bienes que haya causado la mascota

**Limitado a 1 evento por vigencia.**

## **Exclusiones**

Los bienes y riesgos que en ningún caso ampara el contrato celebrado entre el cliente y GRUPO GR, son:

- Perros o gatos no registrados o amparados en la póliza.
- Perros de trabajo y de cacería.
- Maltrato, descuido, exceso de ejercicio del animal o culpa grave de los dueños de la mascota.

## • **ESTÉTICA MÓVIL A DOMICILIO.**

Grupo GR a través de su red de proveedores a nivel nacional, coordinará el envío de estética móvil a domicilio la cual proporcionará:

- Baño relajante con agua tibia
- Humectación de nariz y cojinetes
- Cepillado profundo
- Limpieza de dientes
- Limpieza de glándula
- Secado rápido
- Corte de uñas



**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

- Limpieza de oído
- Limpieza de lagrimales
- Corte de acuerdo a la raza
- Adorno y perfumé

**Este servicio está limitado a dos eventos por vigencia y se proporcionará de lunes a domingo de 9:00 a 19:00 hrs.**

- **RED DE DESCUENTOS VETERINARIOS EN ALIMENTO, ACCESORIOS, GUARDERÍAS, PENSIONES Y PASEADORES, ILIMITADO.**

Descuentos en más de 13,500 establecimientos comerciales, otorgando al Usuario descuentos desde un 5% hasta un 50% en comercios como:

- Salud
- Moda y belleza
- Comida
- Turismo
- Entretenimiento

Referencias con paseadores de mascotas CDMX y área Metropolitana.

Se concertará una cita con el paseador previa solicitud del Usuario y con cargo a éste.

Se coordinará la atención requerida y dará seguimiento con el Usuario y el proveedor del servicio, desde el momento en que se concreta la cita, hasta el momento en que concluye el servicio.

Este servicio puede ser telefónico o por correo electrónico.

Sin límite de eventos, mismos que están a disposición del Usuario en nuestro directorio de establecimientos afiliados y podrán ser visualizados a través nuestra aplicación.

Las 24 hrs. De los 365 días del año.

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

- **HOSPITALIZACIÓN.**

GRUPO GR, cubrirá durante la vigencia de la póliza, mediante reembolso, los gastos médicos de la mascota del Asegurado, derivados de una hospitalización.

El propietario deberá presentar facturas de la hospitalización.

Hasta 4 días, \$500.00 por día

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**