

ANEXO 1: ASISTENCIA MÉDICA

1. SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA

El servicio de asistencia médica cubre al asegurado principal y sus dependientes elegibles e inscritos en la póliza.

2. SERVICIOS

2.1 ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:

A solicitud del Asegurado o sus familiares cubiertos por este servicio, proporcionará a través de su Centro de Llamadas asesoría médica las 24 horas, los 365 días del año con el objeto de proporcionar orientación médica y técnica en tiempo real para temas relacionados con la salud; es decir brindará asistencia telefónica con primeros auxilios en urgencias médicas, información sobre medicamentos en cuanto a reacciones adversas, efectos secundarios o contraindicaciones, cuidados de niños y orientación materno infantil, asesoría sobre pruebas diagnósticas y la valoración de necesidad de traslados en ambulancia, consultas a domicilio o con especialistas de la red, así como información sobre hospitales, centros médicos asistenciales, de emergencia, farmacias y laboratorios de red.

Esta Orientación Médica puede ser solicitada por el asegurado cuantas veces lo necesite a la hora que lo requiera ya que es sin límite de eventos, siempre y cuando lo haga por medio del Call Center.

2.2 DOCTOR CARIBE (PLATAFORMA DE TELEMEDICINA)

A solicitud del Asegurado o sus familiares cubiertos se brindará el servicio de Telemedicina, a través de una plataforma de tele-consultas médicas Doctor Caribe, que es operada por médicos idóneos y activos conforme a la legislación hondureña, para ofrecer a los asegurados la oportunidad de efectuar preguntas a los Doctores desde cualquier dispositivo electrónico, con el único requisito de tener habilitada la aplicación o programa y una conexión a internet.

Este servicio permite al asegurado (paciente) consultar con Médicos Generales desde la comodidad de su casa u oficina por medio de:

- **Video llamadas.**
- **Chats con fotos.**
- **Horario de atención 24/7.**

La Plataforma incluye:

- a. Interfaz web de Doctores para comunicarse con los asegurados.
- b. Interfaz web, Aplicación Android y Aplicación iOS para que los asegurados se comuniquen con los Doctores.

2.3 VISITA MEDICA A DOMICILIO POR EMERGENCIA

Se coordinará a través de su Centro de Llamadas el envío de un médico al domicilio del asegurado. Este médico será asignado por el PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MEDICA, y autorizado exclusivamente por el médico que atienda la asistencia médica en el Centro de Llamadas.

Las visitas médicas domiciliarias en otras circunstancias o por médicos distintos a los autorizados por, no están cubiertas.

El límite máximo de cobertura por este concepto es de cuatro visitas por núcleo familiar con un límite económico de \$ 40.00 USD por cada una.

En casos, en los que el lugar de domicilio del asegurado sea una zona considerada de alto riesgo, es decir que pueda poner en peligro la seguridad del médico, como ser barrios o colonias conocidas como zonas de “maras” o pandillas, el PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MEDICA, no está obligado a prestar dicho servicio. El PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MEDICA, podrá asistir al asegurado para que lo puedan recibir en un hospital o centro médico asistencial de la red.

2.4 TRASLADO MEDICO EN AMBULANCIA

El PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MEDICA, coordinará a través de sus médicos en el Centro de Llamadas el envío de una ambulancia para el asegurado, cónyuge e hijos dependientes que residan en el domicilio del titular y figuren como sus dependientes en la póliza emitida. Dicho envío podrá ser al domicilio del asegurado, centro de trabajo del mismo, escuela de sus hijos o en carretera cuando se trate de accidente automovilístico para brindarle asistencia y el traslado medico de emergencia al centro médico u hospital calificado más cercano, ya sea que el requerimiento sea por atención estable o atención crítica.

El límite máximo de cobertura por este concepto es de cuatro traslados por núcleo familiar con un límite económico de \$ 200.00 USD por traslado.

Los envíos de ambulancia en otras circunstancias fuera del enunciado anterior no están cubiertos por el servicio de asistencia médica. El envío de ambulancia a escuelas de hijos dependientes del asegurado se realizará únicamente con la autorización de uno de los padres. El PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MEDICA, deberá recibir la llamada del padre o madre y no de la escuela o lugar donde se encuentre el menor para enviar la ambulancia.

Si en un determinado momento el asegurado necesita un traslado médico fuera de las ciudades asignadas con cobertura se le brindará el servicio y el kilometraje recorrido si este excediera de USD 200.00 será por cuenta del asegurado a tarifa preferencial.

En casos, en los que el lugar de domicilio del asegurado sea una zona considerada de alto riesgo, es decir que pueda poner en peligro la seguridad de los médicos que acompañen la unidad de ambulancia, como ser barrios o colonias conocidas como zonas de “maras” o pandillas, el PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MEDICA no está obligado a prestar dicho servicio.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA podrá asistir al asegurado para que lo puedan recibir en un hospital o centro médico asistencial de la red.

2.5 CONSULTA EXTERNA EN CLÍNICAS DE ATENCIÓN PRIMARIA

Para consultas externas se pone a disposición de los asegurados en las Ciudades de **Tegucigalpa y San Pedro Sula** clínicas de atención primaria con médicos generales que incluye los medicamentos para iniciar un tratamiento. Este servicio es 24 horas y es sin límite de eventos, COMPLETAMENTE GRATIS, únicamente debe presentar su carnet de asegurado vigente, su identificación personal y recibirá la atención médica requerida.

2.6 CONSULTA CON ESPECIALISTA

2.6.1 ATENCION MÉDICA PEDIÁTRICA

Los asegurados de MAPFRE Seguros y sus dependientes, podrán tener acceso a servicios médicos pediátricos en las instalaciones de Centro médico Caribe en las ciudades de **Tegucigalpa y San Pedro Sula** las cuales cuentan con un staff de médicos capacitados para brindar atención médica de calidad y cumpliendo con los estándares de servicio que distinguen a Mapfre Asistencia.

Se prestarán los siguientes servicios médicos pediátricos:

- Consulta Médica especializada en cuidar la salud y atender las enfermedades de pacientes pediátricos, desde lactantes hasta los 18 años.
- Diagnóstico y prescripción médica para tratar condiciones y patologías de los niños incluyendo: virus, infecciones digestivas, condiciones genéticas y congénitas, identificación de enfermedades y disfunciones sistémicas en general.
- Atención y administración inmediata del niño enfermo, así como también de efectos a largo plazo sobre calidad de vida, incapacidad y supervivencia.
- Prevención y detección temprana en administración de problemas de salud incluyendo: retrasos y desordenes de desarrollo del niño, problemas del comportamiento, incapacidades funcionales, desordenes de la depresión y de ansiedad durante el desarrollo.
Servicio de Especialista con previa cita.

2.6.2 MEDICINA INTERNA

Los asegurados de MAPFRE Seguros y sus dependientes, podrán tener acceso a servicios médicos de un internista en las instalaciones de Centro médico Caribe en las ciudades de **Tegucigalpa y San Pedro Sula**, misma que cuenta con un staff de médicos capacitados para brindar atención médica de calidad y cumpliendo con los estándares de servicio que distinguen a Mapfre Asistencia.

Se prestarán los siguientes servicios médicos de internista:

- Consulta para valorar al paciente y detectar a través de pruebas diagnósticas posibles enfermedades comunes.
- Elaborar las prescripciones médicas para cumplimiento por parte de la enfermera o el paciente.
- Consultas de seguimiento

Servicio de Especialista con previa cita.

2.7 MEDICAMENTOS DE CHOQUE

Cuando a raíz de la consulta médica sea necesario la aplicación de medicamentos EL PRESTADOR brindará dichos medicamentos al beneficiario (únicamente la dosis el día de la consulta).

2.8 MEDICAMENTOS TIPO B

Cuando a raíz de la consulta médica sea necesario, EL PRESTADOR brindará al beneficiario el medicamento para iniciar tratamiento.

- a. Medicamentos de 1 a 3 días: Tipo B, para enfermedades comunes.
- b. Se excluyen medicamentos para enfermedades crónicas y epidemias.

2.9 SERVICIO DE CONEXIÓN CON LA RED DE PROVEEDORES

EL PRESTADOR pondrá a disposición del asegurado una red de proveedores integrada por especialistas de todas las áreas de la medicina. EL PRESTADOR no cubre económicamente el costo de la consulta o servicio. Estos servicios de conexión pueden ser solicitados por el asegurado cuantas veces los necesite y a la hora que lo requiera. Asimismo, si EL CONTRATANTE desea que el prestador informe a los asegurados sobre su red de médicos y hospitales, El prestador se limitará entonces a brindar dicha información siguiendo las instrucciones de EL CONTRATANTE.

2.10 DIRECCIÓN

Ubicaciones de las clínicas Centro Médico Caribe

Tegucigalpa:

- Clínicas Médicas Caribe Honduras, Avenida Manuel José Arce, entre Boulevard Morazán y Ave. Los Proceres, horario de atención 24/7.

San Pedro Sula:

- Clínicas Médicas Caribe Honduras, Boulevard Morazán, 1 calle, 10 y 11 avenida S.O., local 49, horario de atención 24/7.

Queda entendido y convenido que este servicio es brindado por MAPFRE Seguros Honduras en forma gratuita, por esta razón la compañía previa notificación a sus asegurados, se reserva el derecho de suspender dicha cobertura en cualquier tiempo o momento de la vigencia de la póliza.

2.11 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS – (A costo del asegurado)

Los servicios complementarios serán brindados a todos los asegurados de MAPFRE Seguros con un precio preferencial a cuenta del asegurado, en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula.

A. Consulta con especialistas

1. Ginecología y Obstetricia
2. Psicología
3. Ortopedia y Traumatología
4. Nutrición

B. Farmacia interna

C. Laboratorio

D. Rayos X

E. Ultrasonido (TGU)

F. Área de observaciones (TGU)

G. Área de procedimientos

2.12 ATENCIÓN MÉDICA PRIMARIA EN CLÍNICAS ASOCIADAS Y DE RED

Los asegurados de MAPFRE Seguros y sus dependientes, podrán tener acceso a servicios de Atención Médica Primaria en Clínicas de red mediante proveedores ubicados en las ciudades principales de Honduras.

El asegurado (a) debe comunicarse a la línea telefónica y/o WhatsApp asignado para coordinar la consulta, antes o al momento de asistir a la clínica.

Para las ciudades de Red los servicios cubiertos serán:

1. Orientación médica telefónica 24/7
2. Telemedicina (Plataforma Doctor Caribe)
3. Consulta externa en clínicas de atención primaria

2.13 DIRECCIÓN

Ubicaciones de las clínicas foráneas

| No | Ciudad | Nombre del Centro Asistencial | Dirección | Horario de Atención |
|----|---------------------|---|---|---|
| 3 | Santa Rosa de Copan | Clínica Médica San Lucas | Barrio Miraflores media cuadra al norte de la Flor de Copán | L-V de 7 a.m. a 9:30 p.m. S-D de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. |
| 4 | La Ceiba, Atlántida | Clínica Médica Popular /Dr. Mauner Lacayo | Calle el Estadio, frente al antiguo Hospital Atlántida | L-V de 9 a.m. a 12:30 p.m. de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y S de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. |
| 5 | La Ceiba, Atlántida | MEDICENTRO | Calle 13 y, Avenida 14 de Julio, La Ceiba | L-V de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y S de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 6 | Nacaome, Valle | Hospital y Centro Médico El Pilar | Calle Principal, contiguo a farmacia Punto Farma. | L-D 24/7 |
| 7 | Choluteca | Clínicas Sinaí | Barrio el hospital, salida a Marcovia | L-D 24/7 |

| | | | | |
|----|------------------------|--|--|---|
| 8 | Danlí, EL Paraíso | MEDITRAUMA | Calle el calvario, 1/2 cuadra antes del parque central contiguo a farmacia ABA | L-V de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. S 7:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 9 | Catacamas Olancho | Centro Médico Monte de Sinai | Barrio la Pista, carretera a la Universidad Nacional de Agricultura 200 mts. adelante de Texaco el cruce | L-V de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. S 7:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 10 | Santa Barbara | Clínica Peraza, Centro Médico Quirúrgico Santa Barbara | Colonia Suyapa, Gualjoco Santa Barbara | L-D 24/7 |
| 11 | Comayagua | Clínica Médica Emanuel | Barrio Independencia, Comayagua. | L-V de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. S 7:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 12 | La Libertad, Comayagua | Clínica Medicas Emanuel | Bo. La Ceibita | L-V de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y S 8:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 13 | Comayagua | IntegraMédica | Barrio Abajo, 3 cuerdas abajo de repostería Ana y 1/2 a la derecha, 12101 | L-V de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y S 8:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 14 | Roatán | CEMESA | Megamall, 2do. Piso, French harbour Roatán | L-D 24/7 |
| 15 | Progreso | Centro Médico Quirúrgico Popular | Colonia Bendeck, el Progreso | L-V de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. S 7:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 16 | Olanchito, Yoro | Consultorio Médico Popular | Una cuadra al Sur de Hondutel. Casa antes de pinturas Will. | L-V de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. S 7:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 17 | La Virtud, Lempira | Clínica Médica Familiar La Virtud | Barrio el Centro Esquina opuesta al materno infantil | L-V de 1:00 p.m. a 8:00 p.m. S 8: a.m. a 8:00 p.m. |
| 18 | San Marcos, Ocotepeque | Hospital Medico San Marcos | Bo. San Juan frente a hospital básico san marcos | L-V de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. |
| 19 | Mapulaca | Clínica Eben Ezer | Barrio Centro Pacifico | L-V de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. y S de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 20 | Tocoa, Colon | Clínicas Médicas San Gabriel | Bo. Buenos Aires, 1/2 del Hospital San Isidro | L-V de 7:00 a.m. a 5:00 pm y S de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 21 | Puerto Cortes | Hospital Del Caribe | Bo. Cienagueta carretera hacia Omoa. frente a gasolinera puma, Puerto Cortés | L-D 24/7 |
| 22 | Gracias Lempira | Clínica Médica San Lucas | Bo. Mejicapa gracias, Lempira | L-V de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y S de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 23 | La Paz, La Paz | Clínica Médica Sagrado Corazón | Bo. Sagrado Corazón La Paz | L-V de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y S de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 24 | Puerto Lempira | Clínica Sagrado Corazón | Bo. el Centro Puerto, Lempira Gracias a Dios | L-V de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y S de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 25 | Siguetepeque | Hospital Evangélico | 12 avenida, Siguatepeque, Comayagua | L-V de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y S de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 26 | Juticalpa, Olancho | Centro Médico El Castaño | 1/2 cuadra al este de Blvd. Los Poetas, contiguo a ferretería el castaño, en la calle de BANHCAFE. | L-V de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y S de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 27 | Trujillo, Colon | Clínica Médica Familiar | Rigores, Trujillo-Colon | L-V de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y S de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 28 | La esperanza Intibucá | Clínica Médica Familiar | Avenida el Calvario La Esperanza, Intibucá | L-V de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. y S de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 29 | Tela | Clínica Medihouse | El Centro, Frente a Comercial Pineda Tela | L-V de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y S 7:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 30 | Choloma | Centro Médico la fe | Bo. Abajo, 4ta. calle, 3era. Avenida, Choloma, Honduras | L-D 24/7 |

| | | | | |
|----|-------------|---------------------------------|---|--|
| 31 | Villa Nueva | Clínica Médica Genesis | Residencial Real, Segunda etapa, calle principal sector de búfalo | L-V de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y S 7:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| 32 | La Lima | Hospital La Lima Medical center | 1era. Calle La Lima | L-V de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y S 7:00 a.m. a 12:00 p.m. |

IMPORTANTE: Las clínicas de red están sujetas a cambio en cualquier momento por disponibilidad o condiciones de servicio del proveedor.

3. CONDICIONES

Si el asegurado requiere atención médica con especialista para las ciudades con cobertura, deberá comunicarse telefónicamente a través de la **línea telefónica 2216-2550 y línea de WhatsApp 24/7** de asignado a MAPFRE Seguros.

- La compañía no se hace responsable por el costo de los servicios que el asegurado haya concertado o contratado por su cuenta.