



Condiciones de Uso

Plan de Asistencia Salud Familiar

DAVI
bank

Emitido por:

MAVDY
Leading together

I. Definiciones

1. **Accidente:** Suceso imprevisto, involuntario, repentino y fortuito, causado violentamente por medios externos, que afecte el organismo del Grupo familiar causándole la muerte o provocándole lesiones corporales traumáticas, y que se manifiesten por heridas visibles o contusiones internas que puedan ser determinadas por un médico.
2. **Afiliado:** Cliente que contrata el Plan de Asistencia Salud Familiar a su nombre, por lo tanto, es el titular.
3. **Dependiente(s):** Son dependientes del Afiliado, su cónyuge o compañera(o) permanente y su(s) hijo(s) menores de 18 años reportados, máximo tres (3), o bien hasta los 25 años de edad siempre y cuando dependan económicamente del Afiliado, estudien y residan en el mismo domicilio.
4. **Grupo Familiar:** Conjunto de personas conformado por el Afiliado y su(s) Dependiente(s) su cónyuge o compañera(o) permanente y su(s) hijo(s) menores de 18 años reportados, máximo tres (3), o bien hasta los 25 años de edad siempre y cuando dependan económicamente del Afiliado, estudien y residan en el mismo domicilio.
5. **Central de Asistencia:** Centro de contacto telefónico, digital o vía WhatsApp disponible las 24 horas del día, encargado de recibir solicitudes, coordinar y autorizar los servicios de asistencia, la cual puede ser contactada por teléfono para llamadas de voz o por mensajes de WhatsApp.
6. **Domicilio:** Lugar de uso habitacional permanente y habitual del Grupo familiar dentro del territorio nacional, reportado por el Grupo familiar y registrado en la base de datos de MAWDY.
7. **Emergencia:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física del Grupo familiar. Una vez identificada deberá ser reportada, a MAWDY mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA, durante las veinticuatro (24) horas siguientes de haber ocurrido el hecho.
8. **Enfermedad:** Toda alteración de salud sufrida por el Grupo familiar, que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras esté en vigencia el Plan de Asistencia Salud Individual.
9. **Enfermedad crónica:** Enfermedad de larga duración, progresión lenta e incurable sufrida por el Grupo familiar que puede ser controlada bajo cuidados médicos

especiales y específicos.

10. **Enfermedad o condición preexistente:** Cualquier enfermedad física o mental, lesión o dolencia que haya sufrido el Grupo familiar con anterioridad a la fecha de contratación del Plan de Asistencia Salud Individual.
11. **Gran Área Metropolitana:** El Gran Área Metropolitana, abreviado como GAM, incluye las grandes áreas urbanas adyacentes de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago, específicamente los siguientes cantones: De la provincia de San José, los cantones de San José, Escazú, Desamparados, Aserri, Mora, Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita, Vázquez de Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca, Curridabat, de la provincia de Alajuela, los cantones de Alajuela, Atenas, Poás, de la provincia de Cartago, los cantones de Cartago, Paraíso, La Unión, Oreamuno, El Guarco, Alvarado, de la provincia de Heredia, los cantones de Heredia, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, San Isidro, Belén, Flores y San Pablo.
12. **Horario hábil:** Días hábiles, no feriados o asuetos, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 1:00 pm.
13. **Límite máximo de servicio:** Monto máximo a reembolsar en caso de aplicar un reembolso.
14. **Plan de Asistencia Salud Familiar:** El plan de servicios de asistencia al Afiliado y su(s) Dependiente(s), objeto de las condiciones de uso contenidas en el presente Anexo.
15. **MAWDY:** MAWDY S.A., cédula jurídica 3-012-663187, quien es la entidad responsable del plan de asistencia y por ende obligado a coordinar o proveer la ayuda inmediata en forma de prestación de servicios, solicitada por el Grupo familiar a través de la Central de Asistencia. Teléfono: 4104-0200 Ubicado en: San José, Montes de Oca San Pedro, edificio Sigma, Torre A, segundo piso.
16. **Red de proveedores:** Se trata de las clínicas, profesionales médicos, comercios, entre otros, que forman parte de la Red de Proveedores de MAWDY para efectos del Plan de Asistencia Salud Individual, la cual puede ser consultada a través de la CENTRAL DE ASISTENCIA o página web DAVIbank. La Red de Proveedores podrá ser modificada en cualquier momento por MAWDY.
17. **Servicio:** Es la asistencia cubierta por el Plan de Asistencia Salud Familiar y que se le brinda al Grupo familiar de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones.
18. **Tiempo de espera:** Es el tiempo de espera establecido, que inicia a partir de la contratación del servicio de asistencia. En dicho período el Grupo familiar no

puede hacer uso del servicio.

19. **DAVIbank:** La entidad DAVIbank (Costa Rica) S.A, (antes Scotiabank de Costa Rica S.A), quien ha gestionado este plan para beneficio de sus clientes interesados, más no es el emisor de los servicios.

II. Afiliación al Plan

Para efectos de afiliarse al Plan de Asistencia Salud Individual, el Grupo familiar deberá completar el Formulario de Afiliación respectivo, o bien aceptar su afiliación por medios de comunicación a distancia tales como, pero sin limitarse a, afiliación por teléfono, correo electrónico, página web DAVIbank, entre otros. Para tales efectos, deberá brindar sus datos personales correspondientes. Se deja expresa constancia que no podrán contratar el plan personas menores de dieciocho (18) años.

En virtud del presente condicionado MAWDY garantiza la puesta a disposición del Grupo familiar de una ayuda material en forma de prestación de servicios como consecuencia de un evento cubierto en las presentes condiciones, siempre que el mismo ocurra en territorio costarricense.

Las garantías de este plan de asistencia se prestarán, en todo caso, de acuerdo con los términos o condiciones consignados en la afiliación y conforme a las garantías específicas de la misma que hayan sido efectivamente contratadas.

III. Cambios en el Plan de Asistencia Salud Individual

En caso de efectuarse alguna modificación sustancial de los términos contractuales del Plan de Asistencia Salud Familiar (precio, servicios, territorialidad, tiempos de espera, proveedor principal, límites y restricciones, entre otros), MAWDY comunicará al Grupo familiar dicho cambio antes de que entre en efecto con al menos un (1) mes de antelación, y en dado caso, el Grupo familiar podrá cancelar su afiliación si no estuviera de acuerdo con el o los cambios. Si no se recibiera comunicación del Grupo familiar o cancelación de su afiliación durante dicho plazo de un (1) mes, se entenderá que ha aceptado los cambios. No se considerará modificación sustancial el incremento o disminución de la Red de Proveedores, la cual podrá ser consultada en todo momento a través de la CENTRAL DE ASISTENCIA y en la página web DAVIbank.

IV. Procedimiento para solicitar un servicio de asistencia

Cuando se requiera la prestación de los servicios de asistencia establecidos en el Plan de Asistencia Salud Familiar, el Grupo familiar deberá:

1. Llamar a la CENTRAL DE ASISTENCIA o escribir por medio de WhatsApp y dar aceptación a la conversación.
2. Brindar la información necesaria que le sea solicitada por la CENTRAL DE ASISTENCIA para la coordinación del servicio de asistencia como: nombre completo, número de cédula, número de teléfono donde puede ser contactado y tipo de emergencia o servicio requerido, etc.
3. El Grupo familiar deberá estar vigente y al día en sus pagos mensuales. La CENTRAL DE ASISTENCIA confirmará que se encuentren en la base de datos.
4. La coordinación de los servicios se realizará en un plazo máximo de 72 horas.
5. Seguir las indicaciones de CENTRAL DE ASISTENCIA, quien coordinará la atención que requiere o activará el servicio de emergencia.
6. En caso de que no existan proveedores de red dentro de La Gran Área Metropolitana, o a veinticinco (25) kilómetros en el resto del país, MAWDY podrá ofrecer, previa autorización de la CENTRAL DE ASISTENCIA, un reembolso, el cual podrá ser hasta el límite máximo de servicio de ese servicio establecido en este anexo, sujeto a que este haya contratado al proveedor dentro del rango de distancia antes mencionado. El procedimiento para este reembolso será el siguiente:
 - El Grupo familiar llama a la línea telefónica o se comunica a través de WhatsApp, solicita el servicio, CENTRAL DE ASISTENCIA válida que no hay proveedores disponibles y autoriza el proceso de reembolso.
 - El Grupo familiar deberá enviar el documento fiscal (factura), con los datos brindados por la CENTRAL DE ASISTENCIA, a través de WhatsApp.
 - CENTRAL DE ASISTENCIA verificará la factura, así como el límite máximo de servicio del servicio requerido (se reembolsará solo el servicio inicial solicitado).
 - Aprobado el reembolso por MAWDY, se realizará la devolución a la cuenta bancaria facilitada por el Grupo familiar en un máximo de quince (15) días hábiles.
 - El reembolso se realizará únicamente a la cuenta bancaria del Grupo familiar.
- El reembolso aplicará para todos los servicios de asistencia detallados en este anexo a excepción de los servicios telefónicos.
- Para los descuentos, el procedimiento será el siguiente:
 - Cliente se comunica a central de asistencia para solicitar el descuento.
 - Operador ofrece las opciones, el cliente elige el proveedor.
 - El Grupo familiar pagará directamente al proveedor el precio total menos el descuento autorizado sobre el servicio solicitado.

V. Territorialidad para los servicios de asistencias

Todo el territorio de Costa Rica, con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública, privada y de seguridad. Si las condiciones del lugar no permitiesen llevar a cabo la

prestación del servicio, MAWDY tendrá la obligación de poner en conocimiento al Grupo familiar de tales circunstancias.

VI. Servicios de Asistencia

El Plan de Asistencia Salud Familiar contiene los siguientes servicios de asistencia para el Grupo familiar, **sujetos a la cantidad de servicios y límite máximo de servicio señalados en la Tabla de Servicios contenida en estas condiciones de servicio:**

Asistencia a la salud

- a) **Apoyo Médico por accidente:** Por solicitud de algún miembro del Grupo familiar, una vez avalado por un médico de la CENTRAL DE ASISTENCIA; con el propósito de brindarle un servicio orientado a su padecimiento derivado de un accidente, se le brindará y coordinará los siguientes servicios médicos:
 - Traslado terrestre en ambulancia al centro hospitalario más cercano al lugar de ocurrencia de la emergencia, derivado de un accidente o enfermedad. Este servicio no aplica para traslados interhospitalarios, del hospital al domicilio del Grupo familiar o del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.
 - Coordinación de exámenes de laboratorio en horario hábil: hemograma completo, toma de muestra y análisis de: hemo-grama, velocidad de sedimentación, glucosa, creatinina, GGTP (gamma glutamil transpeptidasa), colesterol, triglicéridos, ácido úrico, examen de orina completo.
 - Exámenes de Rayos X en horario hábil, si derivado del accidente reportado fuesen necesarios dichos estudios.
- b) **Teledoctor:** El miembro del Grupo Familiar se pondrá en contacto con un médico general a través del enlace compartido por la Central de Asistencia para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación en:
 - a. Utilización de medicamentos.
 - b. Síntomas o molestias que este padeciendo.
 - c. Recomendaciones médica y farmacéuticas.
 - d. Interpretación de exámenes de laboratorio.

Al ser este un servicio de orientación médica, no se prescribirán medicamentos de uso controlado o aquellos que solo pueden ser adquiridos mediante prescripción médica.

- c) **Orientación médica telefónica:** Por solicitud del Grupo familiar, la CENTRAL DE ASISTENCIA lo pondrá en contacto con un médico general para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación telefónica en:

- a. Utilización de medicamentos.
- b. Síntomas o molestias que esté padeciendo.
- c. Recomendaciones médicas y farmacéuticas.
- d. Interpretación de exámenes de laboratorio.

Al ser este un servicio de orientación médica, no se prescribirán medicamentos de uso controlado o aquellos que solo pueden ser adquiridos mediante prescripción médica.

- d) **Visita de médico general a domicilio:** Por solicitud del Grupo familiar mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA, se le brindará y coordinará la visita de un médico general a su domicilio, para realizarle una evaluación clínica a consecuencia de un accidente o enfermedad
- e) **Cita en consultorio con profesionales médicos:** Por solicitud del Grupo familiar mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA, se le brindará y coordinará una cita en consultorio, en horario hábil, en las siguientes especialidades:
 - Médico general
 - Internista
 - Pediatra
 - Ginecólogo
 - Urólogo
- f) **Servicio de exámenes de laboratorio:** Se brindará un servicio de los siguientes exámenes médicos, los cuales deben ser coordinados con máximo de 72 horas para su coordinación y se debe presentar la receta médica para la correcta coordinación:
 - Hematología completa (glóbulos rojos, blancos, plaquetas, plasma)
 - Glucosa
 - Heces
 - Orina
- g) **Cita en consultorio con odontólogo para limpieza dental:** Por solicitud del Grupo familiar mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA, se le brindará y coordinará una cita en el consultorio de un odontólogo, en horario hábil, para realizarle una limpieza dental que consiste únicamente en el tratamiento de remoción de sarro, cálculos dentales, y pulido de las superficies dentales.
- h) **Cita en consultorio con oftalmólogo:** Por solicitud del Grupo familiar mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA, se le brindará y coordinará una cita en consultorio con un oftalmólogo, en horario hábil, para que le sea realizado uno de los siguientes servicios:
 - Diagnóstico clínico (evaluación e historia clínica)

- Estudio de la agudeza visual
- Refracción pre y post cicloplejia
- Toma de tensión intraocular
- Balance de los movimientos oculares
- Discriminación de colores
- Biomicroscopia: Lámpara de hendidura para estudiar córnea, conjuntiva, cámara anterior, pupila, cristalino, gonioscopia y fondo de ojo.

i) **Envío de medicamentos a domicilio:** Por solicitud del Grupo familiar mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA, se le brindará y coordinará el envío a su domicilio de los medicamentos luego que el Grupo familiar haya efectuado el pago correspondiente de estos.

El servicio será brindado hasta un máximo de 35 km

j) **Tarifas médicas preferenciales:** Por solicitud del Grupo familiar mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA, se le brindará el beneficio de tarifas preferenciales con profesionales en medicina, tales como:

- Pediatría del 5% hasta 20%.
- Geriatría del 5% hasta 17%.
- Psicología del 5% hasta 30%.
- Psiquiatría del 5% hasta 17%.
- Oncología del 5% hasta 10%.
- Cardiología del 5% hasta 20%.
- Neurología del 5% hasta 10%.
- Gastroenterología del 3% hasta 15%.
- Ginecología del 5% hasta 20%.
- Especialistas en consultas ambulatorias del 5% hasta 20%.
- Servicios de hospitalización hasta el 5%.
- Servicios médicos en general del 5% hasta 20%.

k) **Chequeo médico gratuito:** Por solicitud del Grupo familiar mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA, se le brindará y coordinará la cita para que le sea realizado un examen de evaluación, conforme lo siguientes:

- Evaluación clínica con un médico general.
- Hemograma completo.
- Velocidad de sedimentación
- Glucosa.
- Creatinina.

- GGTP (gamma glutamil transpeptidasa).
 - Colesterol.
 - Triglicéridos.
 - Ácido úrico.
 - Examen de orina completo.
 - Radiografía simple de tórax.
 - Examen de cáncer de colon (sanguíneo CA19-9).
 - Evaluación física preventiva de cáncer: próstata o mama (táctil).
- l) **Segunda opinión médica:** Por solicitud del Grupo familiar mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA, se le brindará información referencial de un profesional en medicina para que le brinde una segunda opinión sobre un diagnóstico o tratamiento médico indicado por un primer profesional en medicina. La empresa no se hace responsable de recomendación que el médico pueda brindar al grupo familiar.
- m) **Interpretación telefónica de exámenes de laboratorio:** Por solicitud del Grupo familiar mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA, se le pondrá en contacto vía telefónica con médico general para que le auxilie en la interpretación y lectura de los exámenes de laboratorio que se haya realizado derivado de una enfermedad.
- n) **Servicio de enfermería a domicilio:** Por solicitud del Grupo familiar mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA, cuando tenga una constancia médica de reposo por más de cinco (5) días derivado de un accidente o enfermedad, se le brindará y coordinará el envío de un profesional en enfermería a su domicilio para realizarle cuidados generales de enfermería hasta por un máximo de tres (3) días.
Este servicio deberá ser solicitado con veinticuatro (24) horas de anticipación.

Al momento que el profesional en enfermería se presente al domicilio, el Grupo familiar deberá firmar el consentimiento de la prestación de servicio al cual deberá adjuntarse los originales de la prescripción y/u órdenes directas del médico tratante. El profesional en enfermería seguirá únicamente lo establecido en la prescripción y/u ordenes médicas por lo que no recetará ni tomará decisiones médicas por su propia cuenta.

- o) **Estudios diagnósticos de laboratorio por aniversario (12 meses de adquirido el plan):** Por solicitud del Grupo familiar, una vez avalado por un médico de la CENTRAL DE ASISTENCIA; con el propósito de brindarle un servicio orientado a su padecimiento derivado de un accidente o enfermedad, se le brindará y coordinará una cita con un laboratorio, en horario hábil, para que le sea realizado uno de los siguientes exámenes:

- Antígeno prostático en hombres mayores de cuarenta (40) años.
- Examen de Papanicolaou en mujeres mayores de cuarenta (40) años.

- q) **Orientación psicológica telefónica:** Por solicitud del Grupo familiar mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA, en horario hábil y vía telefónica, le pondrá en contacto con un profesional en psicología quien le brindará recomendaciones generales en base a sus necesidades y cuando amerite se le compartirá ejercicios con el fin de orientarle en la situación que atraviesa.

El servicio una vez solicitado, será agendado para coordinarse y brindarse en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas. Las llamadas de seguimiento o de tratamiento psicológicos o psiquiátricos no se encuentran cubiertas.

- r) **Orientación nutricional telefónica:** Por solicitud del Grupo familiar mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA, en horario hábil y vía telefónica, le pondrá en contacto con un profesional en nutrición quien le brindará información sobre las calorías contenidas en los alimentos o tabla de calorías y, recomendaciones o programas de dieta.

Las llamadas de seguimiento no se encuentran cubiertas.

- s) **Transporte de retorno al hogar por hospitalización:** Por solicitud del Grupo familiar mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA, derivado de una hospitalización de más de cuarenta y ocho (48) horas y previo envío del alta médica, se le brindará y coordinará su traslado en ambulancia o taxi, basado en criterio médico, desde el centro hospitalario hasta su domicilio.

- t) **Control de agenda y avisos para la administración de medicamentos:** Por solicitud del Grupo familiar mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA se le realizará recordatorios periódicos para la administración puntual de medicamentos derivados de una hospitalización o enfermedad repentina.

El Grupo familiar será responsable de indicar los números telefónicos, fechas y horas para la agenda de ingesta de medicamentos, por lo que MAWDY quedará excluido de cualquier responsabilidad en caso de que el Grupo familiar haga caso omiso del aviso de la administración del medicamento o que bien este no sea localizable debido a problemas de comunicación, notificación, ubicación u otros ajenos a MAWDY.

- u) **Servicio de coordinación de ambulancia:** Por solicitud del Grupo familiar mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA, se le brindará el servicio de **coordinación** de traslado terrestre en ambulancia. Cualquier gasto incurrido será asumido exclusivamente por cuenta del Grupo familiar.

v) **Servicio de referencias y/o coordinaciones médicas:** Por solicitud del Grupo familiar mediante la CENTRAL DE ASISTENCIA, se le brindará información referencial, vía telefónica, sobre:

- Hospitales y centros médicos
- Centros de rehabilitación médica
- Laboratorios
- Médicos especialistas
- Farmacias
- Ópticas

Si el Grupo familiar lo requiere se le brindará el servicio de coordinación del servicio requerido.

VII. Exclusiones de los servicios de Asistencia

No serán objeto de prestación de los servicios de asistencia los siguientes casos:

1. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios de asistencia.
2. Los servicios que el Grupo Familiar haya contratado, gestionado y pagado por su cuenta, y no a través de la Central de asistencia.
3. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por el Grupo Familiar con dolo o mala fe.
4. Medicamentos o procedimientos médicos diferentes a los establecidos en el servicio de asistencia.
5. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
6. Los servicios derivados de enfermedades o condiciones mentales, preexistentes y de padecimientos crónicos.
7. Los servicios solicitados derivados de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas profesionales, práctica profesional y deportes extremos.
8. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales, exceptuando si la causa del servicio asistencial está relacionado a un contagio de SARS-COV-2 (COVID-19) el cual si está incluido.
9. Cuando el miembro del Grupo Familiar no proporcione la información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio de asistencia.
10. Cuando el miembro del Grupo Familiar incumpla cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el Plan de Asistencia Salud Familiar.
11. Eventos en el que el miembro del Grupo Familiar haya participado y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.

12. Los fenómenos de carácter extraordinario que impiden imposibilitan o dificultan la prestación de servicios fuera de su operación normal, tales como pero sin limitarse a: (i) eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyendo inundaciones, terremotos, erupciones volcánica y tempestades ciclónicas, maremotos; (ii) hechos y actos derivados de terrorismo, huelgas, asonadas, bloqueo de vías, motín o tumulto popular; (iii) hechos y actos de las fuerzas armadas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz; y (iv) hechos derivados de la energía nuclear radiactiva. Una vez reestablecidas las condiciones normales de operación de la Red de Proveedores, se reanudarán los servicios.

Obligaciones del Afiliado y Dependientes

1. Con el fin que el miembro del Grupo Familiar pueda hacer uso de los servicios contemplados, deberán cumplir con las siguientes obligaciones:
2. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con Mawdy.
3. Identificarse como Afiliado o Dependiente ante los empleados de Mawdy o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el Plan de Asistencia Salud Familiar.
4. Ser Afiliado activo y permanecer al día en los pagos asociados al Plan de Asistencia Salud Familiar.

VIII. Limitación de los servicios de asistencia

1. Todos los servicios serán brindados únicamente por la Red de Proveedores de MAWDY.
2. Todo servicio de tarifas preferenciales dependerá del proveedor seleccionado y el tipo de servicio requerido, dicha tarifa preferencial será proporcionado al momento de la llamada.
3. Para todos los servicios de referencias el objetivo es brindar información al Grupo familiar, por lo tanto, cualquier gasto de contratación de servicios u honorarios profesionales en que se incurran serán asumidos exclusivamente por cuenta del Grupo familiar.
4. Cualquier costo que supere los montos máximos de servicios establecidos en la Tabla de Servicios, la CENTRAL DE ASISTENCIA le informará al Grupo familiar y deberá ser pagado por éste al proveedor con sus propios recursos, antes de la prestación del servicio.
5. El Grupo familiar deberá remitir al personal de MAWDY todos los documentos o respaldos que le sean solicitados y se ameriten para la coordinación de los servicios de asistencia.
6. MAWDY estará exento de cualquier responsabilidad ante cualquier decisión o acción que tome el Grupo familiar por la prestación de los servicios asistenciales, al igual que en caso de que el Grupo familiar manifieste su voluntad expresa de no requerir o no querer recibir el servicio recomendado por MAWDY; así como de

cualquier acción que el Grupo familiar lleve a cabo derivado de la no aceptación del servicio recomendado.

IX. Uso personal e intransferible

Los servicios de asistencia son de carácter personal e intransferible. Únicamente el Grupo familiar registrado podrá solicitar y hacer uso de las asistencias.

X. Fecha de inicio

A partir del 1 de abril de 2026, los servicios del Plan de Asistencia Salud Familiar estarán disponibles para el grupo familiar, una vez cumplido el período de espera establecido. Posterior a dicho período, los servicios podrán solicitarse con un tiempo máximo de coordinación de hasta 48 horas.

XI. Acceso a los servicios

El Grupo familiar deberá comunicarse con la Central de Asistencia a través de los canales habilitados para coordinar el servicio.

La activación debe realizarse previo a la utilización del servicio,

XII. Terminación

El presente plan de asistencia terminará por el no pago del mismo o por el vencimiento de su vigencia, sin que se diera la renovación del plan.

XIII. Protección de derechos del consumidor

Debido a que el Grupo familiar es el destinatario final de este plan de asistencia, sus derechos como consumidor se encuentran debidamente protegidos y tutelados por la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 y sus reglamentos.

XIV. No producto de seguros

MAWDY indica que los servicios contenidos en este plan de asistencia no se catalogan como productos de seguros, por lo cual ni este contrato ni MAWDY se encuentran supervisados o regulados por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE).

XV. Tabla de servicios

Asistencia Salud – Servicios			
Asistencia Médica	Cantidad de servicios	Límite	Espera
Traslado terrestre de ambulancia/ Coordinación de exámenes de laboratorio/ Exámenes de rayos X/ Coordinación de clínicas y hospitales	8 al año por Grupo Familiar	Ilimitada	Sin tiempo
Servicio	Cantidad de servicios	Límite	Espera
Teledoctor	Ilimitado	Ilimitado	Sin tiempo
Orientación médica telefónica	Ilimitado	Ilimitado	Sin tiempo
Visita médico general a domicilio	1 al mes / máximo 5 servicios al año por grupo familiar	USD 50	Sin tiempo
Cita en consultorio con profesionales médicos	Cantidad de servicios	Límite	Espera
Cita médico general /con internista / pediatra/ ginecólogo / urólogo	8 al año por grupo familiar	USD 50	Sin tiempo
Exámenes de laboratorio	Cantidad de servicios	Límite	Espera
Hematología completa (glóbulos rojos, blancos, plaquetas, plasma) / Glucosa, Heces, Orina	6 al año por grupo familiar	USD 50	Sin tiempo
Servicio	Cantidad de servicios	Límite	Espera
Cita con Odontólogo (limpieza dental) en consultorio	1 al año por grupo familiar	USD 50	6 meses
Cita en consultorio con Oftalmólogo	1 al año por grupo familiar	USD 100	Sin tiempo
Envío de medicamentos a domicilio	Ilimitado	Ilimitado	Sin tiempo
Servicio			
Tarifas médicas preferenciales	Cantidad de servicios	Límite	Espera
Pediatría	Ilimitado	5% al 20%	Sin tiempo
Geriatría	Ilimitado	5% al 17%	Sin tiempo
Psicología	Ilimitado	5% al 30%	Sin tiempo
Psiquiatra	Ilimitado	5% al 17%	Sin tiempo
Oncología	Ilimitado	5% al 10%	Sin tiempo
Cardiología	Ilimitado	5% al 20%	Sin tiempo

Neurología	Ilimitado	5% al 10%	Sin tiempo
Gastroenterología	Ilimitado	3% al 15%	Sin tiempo
Ginecología	Ilimitado	5% al 20%	Sin tiempo
Especialistas en consultas ambulatorias	Ilimitado	5% al 20%	Sin tiempo
Servicios de hospitalización	Ilimitado	Hasta 5%	Sin tiempo
Servicios médicos en general	Ilimitado	5% al 20%	Sin tiempo
Chequeo médico gratuito	Cantidad de servicios	Límite	Espera
Evaluación clínica médico general/Hemograma completo/ Velocidad de sedimentación/ Glucosa/ Creatinina/ GGTP (Gamma glutamil transpeptidasa)/ Colesterol/ Triglicéridos/ Ácido úrico/ Examen de orina completo/ Radiografía simple tórax/ Examen de cáncer de colon (sanguíneo CA 19-9)/ Evaluación física preventiva de cáncer: próstata o mama (táctil)	1 al año por grupo familiar	USD 50	Sin tiempo
Servicio	Cantidad de servicios	Límite	Espera
Coordinación ambulancia	Ilimitado	Ilimitado	Sin tiempo
Segunda opinión médica	Ilimitado	Ilimitado	Sin tiempo
Interpretación laboratorio telefónica	Ilimitado	Ilimitado	Sin tiempo
Enfermería a domicilio	4 al año por grupo familiar	Máximo 3 días / USD 50 x día	Sin tiempo
Estudios diagnósticos de laboratorio	Cantidad de servicios	Límite	Espera
Antígeno prostático/ Papanicolau	1 al año por grupo familiar	USD 30	12 meses
Servicio	Cantidad de servicios	Límite	Espera
Orientación psicológica telefónica	1 cada 30 días	30 minutos por orientación	Sin tiempo
Orientación nutricional	1 cada 30 días	30 minutos por orientación	Sin tiempo
Transporte de retorno al hogar por hospitalización	5 al año por grupo familiar	USD 70	Sin tiempo
Control de agenda y avisos para la administración de medicamentos	Ilimitado	Ilimitado	Sin tiempo
Servicios de referencia y/o coordinaciones médicas	Cantidad de servicios	Límite	Espera

Hospitales y centros médicos	Ilimitado	Ilimitado	Sin tiempo
Centros rehabilitación médica	Ilimitado	Ilimitado	Sin tiempo
Laboratorios	Ilimitado	Ilimitado	Sin tiempo
Médicos especialistas	Ilimitado	Ilimitado	Sin tiempo
Farmacias	Ilimitado	Ilimitado	Sin tiempo
Ópticas	Ilimitado	Ilimitado	Sin tiempo