

sofía

Plan *Morado* para Empresas

● Condiciones Generales

Para un equipo extraordinario, un seguro innovador

Queremos que al pensar en tu salud estés tranquilo. En Sofía vamos a acompañarte y motivarte para que, junto con tu equipo, alcancen su máximo potencial sin descuidarse. Queremos que estés física, mental y emocionalmente sano para enfrentar nuevos retos todos los días. Pero especialmente queremos que disfrutes de los beneficios de vivir saludable y en equilibrio.

05

Alcance

06

Objeto del seguro

07

Definiciones

19

Características del contrato

21

Descripción de la cobertura básica

21	Descripción general	32	Padecimientos Preexistentes
21	Términos y condiciones	32	Padecimientos con periodo de espera
24	Servicios de salud preventivos	34	Exclusiones
26	Servicios de salud restaurativos	41	Cláusulas Generales
26	Consultas médicas o procedimientos médicos		
26	Servicios Médicos en Hospitales y Clínicas Especializadas		
27	Cirugía médica		
27	Procedimientos en consultorio		
28	Transplante de órganos		
28	Medicamentos fuera de hospitalización		
28	Cuidados paliativos		
28	Terapia de rehabilitación		
28	Psiquiatría		
29	Consultas de Nutrición		
29	Servicios de Diagnóstico		
30	Segunda opinión médica		
30	Práctica amateur de deportes		
30	Urgencias médicas		
32	Servicio de ambulancia		
32	Prótesis y equipo mecánico.		

- 1. Alcance** Las presentes Condiciones Generales forman parte del Contrato y detallan los términos y condiciones bajo los cuales Sofia Salud, S.A. (“Sofía”) brinda las coberturas del Plan Morado para Empresas (también llamado “Plan de Salud”).

2. Objeto del seguro

El producto de seguro es de salud y se compone por una Cobertura Básica que se regula a través de los términos y condiciones señalados en la Carátula del Plan, los Certificados, las Condiciones Generales y demás elementos del Contrato. Cada cobertura será contratada por el Contratante; en cuyo caso se señalarán la coberturas contratadas en la Carátula del Plan y en el Certificado correspondiente.

3. Definiciones

Para la interpretación y cumplimientos del Contrato, se adoptan las definiciones descritas en esta sección, utilizadas en singular y plural, indistintamente.

Por otra parte, en el siguiente link: <https://bit.ly/Sofia-Glosario-Juridico>, se puede consultar el Glosario Jurídico con el detalle de los artículos y disposiciones referentes a la Circular Única de Seguros y Fianzas y a las Leyes de Seguro citadas en estas Condiciones Generales.

Accidente

Acontecimiento provocado por una causa externa, imprevista, fortuita, violenta e involuntaria que lesiona al Socio o la Socia y que le ocasiona daños corporales que necesiten tratamiento médico o quirúrgico.

El Socio o la Socia quedarán cubiertos en caso de Accidente a partir de la Fecha de Alta en el Plan, es decir, no aplica tiempo de espera.

Todas las lesiones corporales sufridas en un mismo accidente se consideran un solo Evento. En caso de que la atención médica no se solicite en un plazo de 30 días, se considera Enfermedad.

Las lesiones de columna vertebral, rodilla o nariz, solo se considerarán como Accidentes cuando exista fractura, ruptura completa de ligamentos o Politraumatismo.

App Móvil

Se refiere a la plataforma digital, desarrollada por Sofía, en la que el Socio o la Socia podrá hacer uso del Seguro (solicitar reembolsos, avisar de urgencias médicas, etc), así como solicitar al Equipo Médico el servicio de Videoconsulta médica.

Asegurado o Socio o Socia

Persona expuesta a cualquier Evento cubierto por este Plan con derecho a los beneficios que otorga el Contrato.

Tanto el Contratante como el Socio o la Socia son responsables de la veracidad de las respuestas contenidas en la Solicitud del Seguro.

Cirugía Médica

Cirugía Médica se refiere a un procedimiento quirúrgico, derivado de una necesidad médica, que ocurre en un quirófano y se utiliza anestesia general o regional, proporcionada por un anesthesiólogo.

Coaseguro o Tu Porcentaje

Porcentaje de participación del Socio o Socia en el monto de la reclamación. Tanto el porcentaje del Coaseguro como el Límite Anual, son cantidades indicadas en la Carátula del Plan así como en el Certificado correspondiente y se consideran cada vez que se presenta un Servicio Médico.

Cobertura Básica

Se refiere a la cobertura descrita en la Cláusula 5 de las presentes Condiciones Generales.

Cobertura Adicional

Se refiere a una cobertura con un costo adicional a la Cobertura Básica, la cual ofrece servicios adicionales.

Colaborador

Socio o Socia que es miembro de la Colectividad Asegurada y que tiene una relación laboral comprobable, o de prestación de servicios, con el Contratante.

Colectividad Asegurada

Totalidad de los Socios o Socias en servicio activo de una empresa constituida legalmente que tienen una relación laboral vigente y comprobable con la misma, así como sus Dependientes incluidos en la Póliza.

Consulta

Servicio médico-paciente con el propósito de valorar el estado de salud del paciente.

Consulta por Chat

El servicio de Consulta médica brindado por un Médico del Equipo Médico al Socio o Socia mediante un chat a través de la App Móvil.

Contratante

Empresa que celebra el Contrato con Sofía, a fin de obtener las coberturas en favor del Socio o de la Socia y quien se compromete a realizar el pago de las Primas.

Contrato o Póliza o Plan

Documento en el que se establecen los términos y condiciones celebradas entre el Contratante y Sofía, así como los derechos y obligaciones de las partes. Este documento está integrado por los siguientes documentos que constituyen prueba del Contrato:

- ① La solicitud de seguro, es el documento que comprende la voluntad del Contratante para celebrar el Contrato; y que incluye la información para la evaluación del riesgo al que está expuesto el Socio o la Socia. Este documento

es indispensable para la emisión del Plan y deberá ser llenado y firmado por el Contratante.

- ② La Carátula del Plan o Carátula de la Póliza, es el documento que incluye, al menos, información del Contratante, límites de la cobertura, el importe de la Prima y vigencia del Plan.
- ③ Certificado, documento que incluye, al menos, la siguiente información: datos personales del Socio o de la Socia, información del Contratante, información del Colaborador, límites de la cobertura y vigencia del Plan.
- ④ Las Condiciones Generales contenidas en el presente documento.
- ⑤ Endosos y las cláusulas adicionales, los cuales son documentos que modifican o condicionan en cualquier sentido los alcances del Contrato, sin que lo anterior se refiera a modificar el texto de las presentes Condiciones Generales.
- ⑥ La Guía de Bienvenida es el documento que incluye una guía para solicitar cuidados médicos, el folleto con los derechos básicos del Socio o de la Socia y un suplemento con información del Equipo Médico y de SofíaMed.

Copago o Precio Sofía

Cantidad monetaria fija por Evento, a cargo del Socio o de la Socia, correspondiente a una parte del costo de los Servicios de Salud Preventivos y/o los Servicios de Salud Restaurativos, que reciba el Socio o la Socia como consecuencia de un Evento cubierto por el Plan.

Dicha cantidad, así como los conceptos para los que aplica, se indican en la Carátula del Plan y el Certificado y no son considerados en el Límite Anual.

Cuidados Paliativos

Cuidado activo y total de aquellas Enfermedades que no responden a tratamiento curativo. Comprende el control del dolor y de otros síntomas, así como la atención de aspectos psicológicos y sociales.

Declaración Inicial de Salud

Cuestionario de salud que el Socio o la Socia completa dentro de la App Móvil como parte del proceso de registro. En esta declaración, el Socio o la Socia detalla su historial médico y cualquier condición de salud conocida hasta ese momento. La Declaración Inicial de Salud formará parte del Expediente Médico.

Deducible

Cantidad porcentual a cargo del Socio o de la Socia que se aplica sobre el monto total de los Servicios Médicos cubiertos por la atención de una Reclamación procedente y una vez por cada Accidente o Enfermedad amparada. *En el caso del seguro de Sofía, el Deducible es cero.*

Dependientes o Familiares

Son las personas que reciben el seguro de Sofía gracias a una relación familiar y/o de tutela con el Colaborador.

La relación que Sofía permite considerar como dependiente de los Colaboradores son: Cónyuge/Concubino, Hijos, Tutelados y Padres; relación que Sofía podrá validar con la solicitud de documentos que la acreditan, como por ejemplo: Acta de Nacimiento, Acta de Matrimonio, Declaración de Concubinato, o cualquier otro documento emitido por autoridad competente.

Deportes de Alto Rendimiento

Práctica del deporte competitivo organizado en la que, por la calidad de sus resultados, el deportista alcanza una clasificación a nivel nacional o internacional.

Devengamiento

Días que ya transcurrieron del Contrato, considerando como día uno el día de inicio de vigencia del Plan o Certificado según sea aplicable.

Diagnóstico

Conclusión sobre el estado de la salud de una persona, emitido por un profesional de la salud con cédula profesional; basado en la naturaleza y evolución de la Enfermedad o lesión de un paciente, así como en la valoración de sus síntomas y signos, basada en Estudios de Laboratorio o Gabinete.

Endoso o Cambio a tu Plan

Documento que modifica los términos y condiciones con las que fue celebrado el Contrato. El contenido del Endoso formará parte integral del Contrato. En caso de que exista una contradicción entre lo establecido en el Endoso y las presentes Condiciones Generales, las Condiciones Generales prevalecerán.

Enfermedad o Padecimiento

Es la alteración en la salud del Socio o de la Socia, diagnosticada por un profesional de la salud legalmente autorizado y calificado para emitir el Diagnóstico correspondiente.

Se considera como una misma Enfermedad todos aquellos Padecimientos que se produzcan como consecuencia directa de la enfermedad que les dio origen, de su tratamiento o manejo quirúrgico, así como sus recurrencias, recaídas, complicaciones y secuelas.

Enfermero o Enfermera

Persona legalmente autorizada para la prestación de servicios de asistencia a los enfermos.

Enfermo en Situación Terminal

Persona que tiene una Enfermedad incurable e irreversible y que tiene un pronóstico de vida, emitido por un Médico, inferior a seis meses.

Equipo de Riñón Artificial para Uso Residual

Se entiende por Equipo de Riñón Artificial para Uso Residual aquel destinado a brindar soporte de depuración renal de manera regular, prolongada o permanente, en pacientes cuya función renal ha sido comprometida de forma irreversible, y en quienes se ha establecido un diagnóstico de enfermedad renal crónica avanzada o terminal.

El término “residual” hace referencia al uso del equipo como sustituto parcial o total de la función renal natural en un estado de pérdida funcional establecida o secuelar, y no en el contexto de una insuficiencia renal aguda, reversible o transitoria. Esta modalidad de uso implica un tratamiento continuo o recurrente, que puede incluir hemodiálisis, diálisis peritoneal o tecnologías equivalentes, realizadas en unidades médicas, a domicilio o mediante dispositivos portátiles, siempre que estén indicados como parte del manejo crónico del paciente.

Equipo Médico

Conjunto de Médicos Especialistas que brindarán atención médica a los Socios y Socias, por ejemplo: los Médicos, Médicos Especialistas y Enfermeros, los cuales deberán estar aprobados previamente por Sofía.

Error Médico Comprobable

Toda atención médica que haya causado un daño físico al Socio o Socia derivado de un Diagnóstico o tratamiento equivocados. Para que la atención médica sea considerada un Error Médico Comprobable, deberá ser autorizada a través del proceso interno de dictaminación de Sofía.

Estudios de Laboratorio o Gabinete

Análisis necesarios para soportar la valoración del estado de salud del paciente, realizados por instituciones autorizadas para tal efecto.

Evento

Cualquier Accidente o Enfermedad o complicaciones derivadas de los dos anteriores, así como Servicios Médicos preventivos.

Expediente Médico

Expediente que contiene la descripción detallada y ordenada de los datos relativos a la salud del Socio o de la Socia, integrado por los formatos de aviso de accidente o Enfermedad y el informe médico establecido por Sofía, así como la información de la Declaración Inicial de Salud y los documentos escritos, gráficos, imagenológicos o de cualquier otra índole suscritos por cualquier profesional de la salud.

Factura

Se refiere al Comprobante Fiscal Digital por Internet (“CFDI”), el cual es una factura electrónica que describe un bien o servicio adquirido, la fecha de transacción, el costo y los impuestos correspondientes al pago de dicha transacción, de acuerdo con las disposiciones fiscales del Servicio de Administración Tributaria (SAT).

Fecha de Alta

Es la fecha a partir de la cual el Socio o la Socia tiene derecho a la cobertura y beneficios del Plan contratado.

Fecha de Antigüedad

Fecha a partir de la cual el Socio o la Socia ha estado cubierto de forma continua en una Póliza de gastos médicos en otra Compañía o seguros de Salud en Sofía u otra Compañía.

Esta fecha podrá ser diferente a la Fecha de Alta solo en el caso de que se reconozca la antigüedad de una póliza de seguro anterior del Socio o de la Socia, siempre y cuando, la Póliza anterior cumpla con los requisitos que solicite Sofía para este beneficio.

En caso de que el Plan sea cancelado o no se renueve, sin importar el motivo, la Fecha de Antigüedad se ajustará de manera correspondiente.

Fecha de Corte

Esta fecha indica que un Recibo se emite incluyendo los movimientos que se hayan efectuado en un periodo. La primera Fecha de Corte será el día siguiente a la fecha de emisión de la póliza colectiva o será el día primero del siguiente mes en caso de que el día sea mayor a 28. Para los meses siguientes se mantiene el número de día de la Fecha de Corte inicial. A partir de la Fecha de Corte el Recibo es exigible para pago y comienza el Periodo de Pago Ordinario.

Medicamento Necesario

Medicamentos y Servicios Médicos que son razonables y habituales para el tratamiento del Evento correspondiente, lo cual será determinado a través del proceso interno de dictaminación de Sofía.

Médico o Doctor

Es la persona con estudios profesionales en medicina, titulado, con cédula profesional y legalmente autorizado para ejercer su profesión en Territorio Nacional.

Médico Especialista

Médico que posee los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para ejercer una especialidad determinada de la ciencia médica, avalada con la cédula profesional, título y certificado por el Consejo de su especialidad y que presta sus servicios a los Socios y Socias en relación con algún Padecimiento que requiera de dicha especialidad.

Maternidad Subrogada

Práctica médica de reproducción asistida que consiste en la transferencia de embriones humanos en una persona gestante, producto de la unión de un óvulo y un espermatozoide fecundados, en el cual la persona que lleva a cabo la gestación:

- ① recibe algún bien material o incentivo a cambio de la gestación,
- ① no ha aportado el óvulo para la fecundación, o bien
- ③ ha acordado dar en adopción a la persona que se encuentra gestando; ésta concluye con el final del embarazo.

Padecimiento Congénito

Enfermedad, Padecimiento o malformación que tuvo origen durante el periodo de gestación, y se manifestó antes o después del nacimiento.

Pago Directo

Es el pago total o parcial de los costos de los Servicios de Salud Preventivos y/o los Servicios de Salud Restaurativos, que realiza directamente Sofía, al Equipo Médico y/o al prestador de servicios que forma parte de SofíaMed, por la prestación de servicio a los Socios y Socias que sufran algún Accidente o Padecimiento con base en las estipulaciones señaladas en las presentes Condiciones Generales.

Pago por Reembolso

Es la restitución total o parcial al Socio o Socia del costo de los Servicios Médicos, como consecuencia de algún Accidente, Enfermedad o Padecimiento cubierto por el Plan, con base en las estipulaciones señaladas respecto en las presentes Condiciones Generales.

Periodo de Espera

Periodo mínimo que es necesario que transcurra de forma ininterrumpida desde la Fecha de Antigüedad del Socio o de la Socia en el Plan hasta la fecha en que ocurre el Siniestro para que pueda ser cubierto por Sofía, conforme a las presentes Condiciones Generales.

Periodo de Gracia

Plazo de 30 días naturales que Sofía otorga al Contratante para cubrir el monto de la Prima especificado en el Recibo, dentro del cual se otorga protección en caso de que ocurra cualquier Siniestro cubierto por el Plan, aun si no se pagó la Prima correspondiente en el Periodo de Pago Ordinario. El Periodo de Gracia comienza al día siguiente del que finaliza el Periodo de Pago Ordinario.

Si no se efectúa el pago en este periodo, el Plan Colectivo será cancelado.

Periodo de Pago Ordinario

Plazo que Sofía otorga al Contratante para cubrir el monto de la Prima especificada en el Recibo, mismo que estará especificado en la Solicitud de Colectividad; dicho plazo comenzará el día de la Fecha de Corte.

Si no se efectúa el pago en este periodo, el plan colectivo comenzará su Periodo de Gracia.

Politraumatismo

Múltiples lesiones traumáticas que provocan un alto riesgo de muerte y/o lesiones irreversibles en el organismo de la persona afectada, producidas en un mismo accidente y con repercusión circulatoria y/o ventilatoria que conlleve un riesgo vital.

Preexistencia

Padecimiento, enfermedad, condición de salud, evento quirúrgico, alteración o trastorno orgánico que la persona haya tenido o presentado antes de iniciar su cobertura con Sofía. Y que pueda requerir en el futuro atención médica o que pueda ocasionar complicaciones o enfermedades derivadas.

Únicamente se considerará Preexistencia cuando se cuente con alguna de las pruebas que se señalan en los siguientes incisos:

1. Que el Socio o la Socia haya declarado que un Médico y/o profesional de la salud le diagnosticó dicho Padecimiento previo a la Fecha de Alta.
2. Que el Padecimiento se compruebe mediante la fecha de registro de su diagnóstico en un Expediente Médico y/o resumen clínico elaborado por un Médico y/o profesional de la salud legalmente autorizado.
3. Que existan pruebas documentales de que el Socio o la Socia haya realizado gastos previos a la Fecha de Alta para obtener un diagnóstico o recibir tratamiento médico relacionado con el Padecimiento.

El Socio o la Socia, deberá entregar a Sofía, cuando se lo solicite, las pruebas documentales o el Expediente Médico o clínico para resolver la procedencia de una Reclamación.

El Expediente Médico generado por Sofía, así como la información proporcionada por el Socio o la Socia en la Declaración Inicial de Salud, serán considerados como evidencia suficiente para resolver la procedencia de una Reclamación.

Prima o Costo de tu Plan

Contraprestación económica prevista en el Contrato a cargo del Contratante, a favor de Sofía, cuyo pago podrá ser pactado de forma anual o en parcialidades, de acuerdo con lo establecido en la Carátula del Plan.

Prótesis

Pieza que reemplaza parcial o totalmente algún órgano o miembro del cuerpo para imitar o suplir la función del miembro u órgano reemplazado.

Reclamación o Solicitud de Cuidados Médicos

Es el trámite que realiza el Socio o la Socia ante Sofía para hacer valer la cobertura del Contrato como consecuencia de una Enfermedad o Accidente amparado de acuerdo con la cobertura y límites del Plan, establecidas en las Condiciones Generales.

Recibo

Es el documento expedido por Sofía, en el que se establece el balance de la prima emitida, considerando las altas y baja que deberá pagar el Contratante por el periodo de cobertura que en él se señala.

En el caso de los planes con forma de pago mensual, la prima no devengada derivada de las Bajas o Cancelaciones, se reflejará en el próximo Recibo, posterior a la baja o cancelación. Dicho monto se restará al total del Recibo, disminuyendo así el monto a pagar por el mismo. Para los planes con forma de pago anual, la devolución de las primas no devengadas se hará dentro de los primeros 30 días hábiles posteriores a la cancelación.

Cada Recibo tiene una fecha de inicio y de fin del periodo correspondiente.

Servicios de Salud Correctivos o Servicios de Salud Restaurativos

Servicios Médicos brindados al Socio o Socia, como consecuencia de un Accidente o de una Enfermedad, que haya sido diagnosticada por un Médico, los cuales tienen como objetivo recuperar su estado de salud y evitar complicaciones posteriores. Incluyen, por ejemplo: los servicios de Consultas médicas, hospitalarios y Estudios de Laboratorio o Gabinete a los que tiene derecho el Socio o la Socia y que se especifican en las presentes Condiciones Generales.

Servicios de Salud Preventivos

Acciones para fomentar y preservar la salud, llevadas a cabo con la intención de promover medidas de vida más sanas, disminuir o eliminar riesgos a la salud, dar seguimiento a la salud de los Socios y las Socias, prevenir el surgimiento posterior de Enfermedades o complicaciones de las mismas, o para realizar acciones de detección temprana de Enfermedades.

Servicios Médicos

Sistema de atención orientado al mantenimiento, restauración, promoción y preservación de la salud. Dentro de los Servicios Médicos se incluyen distintos tipos de atención, algunos ejemplos son: medicamentos, consultas médicas, servicios hospitalarios, estudios de laboratorio y gabinete.

Siniestro o Caso

Cualquier Accidente o Enfermedad que tenga la misma causa o etiología. Dentro del Siniestro se incluyen las recaídas, secuelas y complicaciones derivadas del Evento correspondiente.

Sofía

Sofía Salud, S.A. (“Sofía”) es una empresa de salud y tecnología con la misión de mejorar la manera en que millones de personas cuidan su salud; está constituida como Institución de Seguros Especializada en Salud de

acuerdo con las leyes mexicanas aplicables a la materia de seguros y se obliga a cubrir al Socio o Socia de conformidad con las presentes Condiciones Generales, a fin de prevenir Enfermedades o restaurar la salud.

SofíaMed

Conjunto de prestadores de Servicios Médicos y hospitalarios, por ejemplo: Equipo Médico, farmacias, laboratorios clínicos, unidades de rehabilitación, y hospitales; que cumplen con la legislación y Normas Oficiales Mexicanas aplicables, se encuentran legalmente autorizados para proporcionar sus servicios a los Socios y deberán ser aprobados por Sofía.

El Contratante tiene la posibilidad de contratar el acceso a un grupo hospitalario extendido, en cuyo caso se identificará en la Carátula del Plan y los Certificados como “SofíaMed + HospitalesExtend”, el acceso al grupo hospitalario extendido se aplicará exclusivamente a servicios médicos que, por su naturaleza, requieren necesariamente ser prestados dentro del hospital, como por ejemplo: atención de urgencias, intervenciones quirúrgicas programadas o de emergencia, hospitalizaciones y procedimientos médicos que requieran estancia hospitalaria. **El resto de Servicios Médicos que por su naturaleza no requieran ser prestados dentro del hospital, como estudios de laboratorio o de gabinete, deberán de realizarse dentro de la red de SofíaMed , misma que se puede consultar en el sitio web de Sofía, en el apartado de Farmacias y laboratorios.**

Esta contratación sigue las condiciones del inciso h) de la Cláusula 5.8. de las Condiciones Generales: “Cambios a la Cobertura Base”.

El detalle de los proveedores que componen SofíaMed podrá ser consultado a través de la AppMóvil y estará actualizado en todo momento.

Suma Asegurada o Cobertura Anual

Límite máximo de responsabilidad de Sofía frente al Socio o Socia, señalado como un monto monetario máximo que será cubierto por Sofía durante la Vigencia del Plan y que se encuentra estipulado en la Carátula del Plan y el Certificado.

Tabulador Sofía

Es el tabulador que establece los montos máximos cubiertos por Sofía para el pago de honorarios médicos al Médico tratante y a su equipo por cada tipo de Accidente,

Enfermedad o Padecimiento cubierto por el Plan. El Tabulador Sofía podrá ser consultado en el sitio web de Sofía: <https://www.sofiasalud.com/>.

Tamizaje o Pruebas de Detección Masiva

Es el uso de una prueba sencilla en una población saludable, para identificar a aquellos individuos que tienen alguna patología, pero que todavía no presentan síntomas. Las personas con hallazgos positivos o de sospecha deben ser referidas para que se confirme el Diagnóstico y se establezca el tratamiento pertinente.

Territorio Nacional

Se refiere al territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Tope de Coaseguro o Límite Anual

Monto máximo que el Socio o la Socia tendrá que pagar por concepto de Coaseguro durante la Vigencia del Plan. Este importe está indicado en la Carátula del Plan y el Certificado.

Una vez que el Socio o la Socia alcance el Límite Anual, éste no tendrá actualizaciones durante la vigencia del Plan. En cada renovación del Plan, el Socio o la Socia deberá volver a cubrir dicho importe en caso que sucedan más Siniestros en la nueva Vigencia del Plan.

Tratamiento Médico

Conjunto de acciones y/o procedimientos que se emplean para curar o aliviar una Enfermedad.

Urgencia Médica

Enfermedad, Padecimiento o Accidente cubierto por el Plan que pone en peligro la vida, la viabilidad de alguno de los órganos o la integridad corporal del Socio o de la Socia, para la cual requiere atención médica inmediata dentro de las siguientes 12 horas, contadas a partir del momento en que surgió la Enfermedad, Padecimiento o Accidente.

Videoconsulta

El servicio de Consulta médica brindado por un Médico del Equipo Médico al Socio o Socia mediante una videoconferencia a través de la App Móvil.

Zona de Suscripción

Territorio Nacional de la República Mexicana.

Delimitación geográfica acotada por la ubicación del Equipo Médico y SofíaMed, misma que se encuentra dentro del territorio nacional de la República Mexicana.

4. Características del contrato

El seguro de salud que adquiera el Contratante con Sofía, a través de la celebración del Contrato, tiene las siguientes características:

Tipo de seguro

El seguro contratado por el Contratante es un seguro de salud colectivo. Cada Socio o Socia tiene un Certificado.

Forma de otorgar la cobertura

La cobertura otorgada por el Contrato, se obtiene mediante el Pago Directo cuando el servicio se brinde a través del Equipo Médico y/o SofíaMed, o bien, mediante el Pago por Reembolso en los casos que se especifican en las presentes Condiciones Generales.

Los directorios del Equipo Médico y de SofíaMed estarán actualizados en todo momento y se podrá consultar a través de la AppMóvil.

Edades de aceptación

Para que el Socio o la Socia tenga acceso a la cobertura ofrecida por el Contrato, debe cumplir con los siguientes requisitos de edad:

- ① Edad mínima de admisión: 0 años
- ① Edad máxima de aceptación: 69 años
- ③ Edad máxima de renovación: vitalicia

Características de la Colectividad Asegurada

Sofía sólo otorgará la cobertura ofrecida por el contrato a personas que tengan una relación laboral, o de prestación de servicios, vigente y comprobable con El Contratante. Se podrán incluir también a sus Dependientes o Familiares si así lo requiere.

Sofía no emitirá Certificados a personas que estén jubilados por el Contratante, a pesar de estar dentro de la edad de aceptación y/o renovación.

Sofía únicamente emitirá y renovará Pólizas bajo este producto cuando la Colectividad Asegurada cuente con un mínimo de 10 Socios. En caso de que, al momento de la renovación, el número de Socios de la Colectividad Asegurada se encuentre por debajo de este mínimo, Sofía ofrecerá la renovación bajo algún otro de los productos que comercializa y que resulte aplicable conforme al número de Socios de la Colectividad Asegurada.

Vigencia del Plan

El Contrato tendrá una vigencia de un año y podrá ser renovado conforme a las presentes Condiciones Generales. La vigencia del Plan se mostrará en la Carátula del Plan y en el Certificado correspondiente.

Forma de pago de Prima

La forma de pago de la Prima podrá ser mensual o anual según se señale en la Carátula del Plan.

Después de la fecha de inicio de vigencia de la póliza, ésta sólo podrá ser modificada a petición del Contratante al término de la vigencia en la Póliza.

Prima

La Prima será variable dependiendo de la edad, el sexo que fue asignado al nacer.

5. Descripción de la cobertura básica

5.1. Descripción General

La Cobertura Básica tiene como objeto brindar periódicamente Servicios de Salud Preventivos, así como los Servicios de Salud Restaurativos que requiera el Socio o la Socia, de conformidad con las presentes Condiciones Generales. El Socio o la Socia podrá utilizar la presente Cobertura Básica, de conformidad con las presentes Condiciones Generales, siempre y cuando el Plan y su Certificado estén vigentes.

Sofía no garantiza, en forma alguna, que los Servicios de Salud Preventivos y/o Servicios de Salud Restaurativos, prevendrán Enfermedad o Padecimiento alguno, o bien, que restaurarán el estado de salud del Socio o de la Socia.

5.2. Términos y Condiciones

El Socio o la Socia deberá cumplir con los términos y condiciones establecidos para la prestación de servicios; en caso de que incumpla, Sofía no estará obligada a cubrir los Servicios Médicos correspondientes. Adicionalmente, en caso de que el incumplimiento del Socio o de la Socia se refiera a los términos y condiciones de un prestador de un determinado servicio para el cual Sofía solo cuente con un proveedor especializado y como consecuencia de este incumplimiento, el proveedor restrinja el acceso del Socio o de la Socia a sus servicios, Sofía no estará obligada a cubrir los Servicios Médicos a través de un prestador que no forme parte del Equipo Médico y/o SofíaMed, salvo en los casos de Urgencia Médica.

La Cobertura Básica estará sujeta a los siguientes términos y condiciones:

a. Cumplimiento condiciones generales

Para que Sofía cubra los Servicios Médicos de cualquier Siniestro, se deberá dar cumplimiento a las presentes Condiciones Generales.

b. Cobertura personal

Todas las coberturas son personales del Socio o de la Socia.

c. Tabulador

Todos los honorarios por Servicios Médicos, en todos los casos, serán cubiertos conforme al Tabulador Sofía.

d. Necesidad

Sofía únicamente cubrirá lo Médicamente Necesario.

e. **Consultas médicas**

Las Consultas médicas con Médicos Especialistas relacionadas con los Servicios de Salud Preventivos, podrán ser realizadas por medio de Videoconsulta o de manera presencial, conforme lo determine el Equipo Médico.

f. **Parentesco**

La prestación de los Servicios Médicos que se encuentran dentro de la Cobertura Básica, no podrán ser brindados, en ningún caso, por personas que mantienen parentesco hasta el cuarto grado por consanguinidad o afinidad con el Socio o la Socia, ni por el mismo Socio o Socia.

g. **Aprobación de médicos**

Salvo por los casos de Urgencia Médica, contemplados en la Cláusula 3 de las presentes Condiciones Generales, todos los Médicos, Enfermeros y demás prestadores de servicios, que brinden Servicios Médicos al Socio o Socia, o cualquier otro servicio contemplado dentro de estas Condiciones Generales, deberá estar previamente aprobados por Sofía.

h. **Prestadores SofíaMed**

La atención de los prestadores de SofíaMed se ajustará a los límites y condiciones establecidas en las Condiciones Generales, la Carátula del Plan y el Certificado. El Socio o la Socia tendrá la opción de elegir al prestador de servicios adecuado para los Servicios de Salud Restaurativos y Servicios de Salud Preventivos de entre los prestadores de servicios que Sofía señale para brindar tales servicios, siempre y cuando se ajuste a las presentes Condiciones Generales.

El directorio actualizado de prestadores de SofíaMed, podrá ser consultado en la App Móvil de Sofía, sin embargo, Sofía podrá realizar cambios a los prestadores que se incluyen en SofíaMed y que se incluyen el directorio de la App Móvil. Sofía mantendrá la App Móvil actualizada con los prestadores de SofíaMed que se encuentren vigentes, en todo momento.

Brindando la información del directorio médico actualizada en todo momento, Sofía da cumplimiento a lo establecido en la [disposición 15.9.3](#) de la Circular Única de Seguros y Fianzas ya que el Socio o Socia contará con la información actualizada dentro de los 15 días hábiles siguientes en que estos cambios sucedan.

- i. **Error médico comprobable**
Para que la atención médica sea considerada un Error Médico Comprobable, deberá ser autorizada a través del proceso interno de dictaminación de Sofía.
- j. **Límite anual**
En ningún caso el monto total anual cubierto por el Socio o la Socia por concepto de Coaseguro, podrá exceder del Límite Anual.
- k. **Territorio**
La Cobertura Básica solo cubrirá Eventos que se atiendan en SofíaMed; salvo en los casos de Urgencia Médica, mismos que se cubren dentro del Territorio Nacional.
- l. **Dictaminación**
En todos los casos, todas las consultas, Servicios Médicos y/o medicamentos, incluyendo Estudios de Laboratorio o Gabinete deberán de ser dictaminados por Sofía.
- m. **Cobertura anual**
El pago de los Servicios Médicos descritos en estas Condiciones Generales tendrá como límite máximo la Cobertura Anual indicada en la Carátula del Plan y el Certificado.
- n. **Guías médicas**
Sofía podrá elaborar y publicar en su página web, Guías Médicas para el diagnóstico y tratamiento de ciertas Enfermedades o Padecimientos, o bien, para ciertos procedimientos, Tratamientos Médicos, terapias o atenciones médicas. En los casos en los que exista una Guía Médica, todos los Servicios Médicos deberán ser brindados conformes a éstas.
- o. **Participación de los Socios y Socias en el pago de Servicios Médicos**
En todos los Servicios Médicos excepto en las Videoconsultas y Consultas por Chat, el Socio o la Socia participará en el pago de los mismos hasta cierto monto por Evento, cubriendo el Precio Sofía o el Coaseguro según corresponda y conforme a los importes indicados en la Carátula del Plan. El Precio Sofía y el Coaseguro se encuentran estipulados en el inciso t de la Cláusula 5.8. de las Condiciones Generales.
- p. **Documentación**
Sofía podrá solicitar a los Socios y Socias los documentos necesarios para verificar la veracidad de los hechos asociados a algún siniestro.

Dentro de la Cobertura Básica no se cubrirán Consultas, Servicios Médicos y/o medicamentos, incluyendo Estudios de Laboratorio o Gabinete, cuando:

- No estén especificados en las presentes Condiciones Generales.
 - No sean prescritos por el Equipo Médico, salvo en los casos de Urgencias Médicas.
 - No se realicen con el Equipo Médico y/o por medio de la red de SofíaMed contratada, salvo en los casos de Urgencias Médicas, o cuando no se cuente con un proveedor disponible o cercano, de acuerdo a los criterios de Sofía, dentro de la red de SofíaMed contratada, que pueda ofrecer los servicios. Los pagos de estos servicios se harán por medio de reembolso y estarán sujetos a las condiciones especificadas en el apartado 7.16 Pago por reembolso.
 - No sea conforme a las indicaciones de Sofía.
 - No hayan sido dictaminados y aprobados por Sofía.
-

5.3. Servicios de Salud Preventivos

Los Servicios de Salud Preventivos tienen como objetivo preservar la salud del Socio o de la Socia y/o detectar oportunamente Enfermedades cuyo Diagnóstico y tratamiento precoz previenen una evolución indeseable y evitan un padecimiento mayor.

Los Servicios de Salud Preventivos se apegan a las Guías de Práctica Médica Sofía, las cuales son elaboradas mediante el Programa para el Desarrollo y Actualización de las Guías de Práctica Médica Sofía a partir de recomendaciones basadas en evidencia médica.

Dentro de la Cobertura Básica, Sofía únicamente cubrirá los Servicios de Salud Preventivos que se especifican a continuación:

TAMIZAJE DE ENFERMEDADES EN INFANTES

POBLACIÓN	SERVICIO	EDAD	PERIODICIDAD
Niñas y Niños	Consulta de pediatría	0 años	Mensual
	Consulta de pediatría	Entre 1 y 4 años	Al menos cada seis meses
	Consulta de pediatría	Entre 5 y 16 años	Anual

TAMIZAJE DE ENFERMEDADES EN ADULTOS

POBLACIÓN	SERVICIO	EDAD	PERIODICIDAD
Mujeres	Prueba de VIH	Mayores de 16 años	Anual
	Biometría Hemática	Mayores de 16 años	Anual
	Química sanguínea de 27 elementos	Mayores de 16 años	Anual
	Prueba de Hepatitis C	Mayores de 16 años	Anual
	Hemoglobina glucosilada A1c	Mayores de 16 años con un Índice de Masa Corporal mayor a 27	Anual
	Toma de citología cervicovaginal	Entre 16 y 60 años	Anual
	Mastografía Digital	Mayores de 40 años	Anual
	Tamizaje con sangre oculta en las heces	Mayores de 50 años	Anual
Hombres	Prueba de VIH	Mayores de 16 años	Anual
	Biometría Hemática	Mayores de 16 años	Anual
	Química sanguínea de 27 elementos	Mayores de 16 años	Anual
	Prueba de Hepatitis C	Mayores de 16 años	Anual
	Hemoglobina glucosilada A1c	Mayores de 16 años con un Índice de Masa Corporal mayor a 27	Anual
	Antígeno prostático	Mayores de 40 años	Anual
	Tamizaje con sangre oculta en las heces	Mayores de 50 años	Anual

VACUNAS PARA ADULTOS

POBLACIÓN	SERVICIO	PARÁMETRO DE APLICACIÓN	PERIODICIDAD
Mujeres y Hombres	Vacuna contra la Influenza	Mayores de 16 años	Anual
	Vacuna contra la Hepatitis B	Entre 18 y 59 años	Hasta tener 1 esquema completo
	Vacuna contra el Herpes Zoster	Mayores de 50 años	Hasta tener 1 esquema completo
	Vacuna contra el COVID-19	Mayore de 16 años, que no cuenta con dos dosis de la vacuna contra el COVID-19	Hasta tener el esquema de 2 dosis completo

El tratamiento o seguimiento de las Enfermedades o Padecimientos, que resulten de los Servicios de Salud Preventivos, señalados anteriormente, se realizará conforme a las recomendaciones realizadas por el Equipo Médico, basadas en las Guías de Práctica Médica Sofía. En caso de haber actualizaciones se notificará al Socio o Socia.

5.4. Servicios de Salud Restaurativos

Los Servicios de Salud Restaurativos se refieren a Servicios Médicos brindados al Socio o Socia, como consecuencia de un Accidente o de una Enfermedad, que haya sido diagnosticada por un Médico, que tiene como objetivo recuperar su estado de salud y evitar complicaciones posteriores.

Dentro de la Cobertura Básica, Sofía únicamente cubrirá los Servicios de Salud Restaurativos que se especifican a continuación:

a. Consultas Médicas o Procedimientos Médicos

Honorarios por Consultas médicas, presenciales o Videoconsultas, ya sean de Diagnóstico o seguimiento, así como los procedimientos médicos, siempre y cuando estos sean brindados por el Equipo Médico en las instalaciones de SofíaMed.

b. Servicios Médicos en Hospitales y Clínicas Especializadas

Servicios Médicos por hospitalización, siempre y cuando, la hospitalización sea prescrita por un Médico Especialista y la hospitalización se lleve a cabo en las instalaciones de SofíaMed o en caso de Urgencia según lo descrito en el inciso n de la presente cláusula. Únicamente se cubrirán los siguientes conceptos:

- I. Habitación privada estándar o equivalente.
- II. Medicamentos administrados al Socio o Socia en el hospital, clínica o sanatorio, siempre y cuando sean prescritos por los Médicos tratantes y estén relacionados con el Accidente, Enfermedad o Padecimiento cubierto.
- III. Alimentos del Socio o de la Socia durante la hospitalización.
- IV. Estudios de Laboratorio o Gabinete y servicios de enfermería relacionados con el Accidente, Enfermedad o Padecimiento cubierto de que se trate.
- V. Transfusión de sangre, aplicación de plasma, plaquetas o cualquier derivado sanguíneo. No se cubrirán los estudios de compatibilidad realizados a posibles donadores de sangre.
- VI. El uso de quirófano, sala de curación, sala de recuperación, sala de urgencia, sala de terapia intensiva o intermedia.

c. Cirugía Médica

Los honorarios médicos relacionados con Cirugías Médicas: el Socio o la Socia estará obligado al pago del Coaseguro por los honorarios médicos relacionados con Cirugías Médicas sujeto al Límite Anual establecido en la Carátula del plan. Los honorarios médicos de los integrantes de un procedimiento quirúrgico se cubrirán de la siguiente manera de acuerdo con el Tabulador Sofía:

FUNCIONES	HONORARIOS
Cirujano	100% del concepto contemplado en el Tabulador de Sofía
Anestesiólogo	30% del concepto de honorarios del cirujano
Primer Ayudante	20% del concepto de honorarios del cirujano
Segundo Ayudante	10% del concepto de honorarios del cirujano

Sofía no cubrirá los honorarios médicos señalados anteriormente cuando dos o más funciones dentro de una Cirugía Médica sean cubiertas por una sola persona. En ese caso, Sofía únicamente pagará los honorarios correspondientes a la función que tenga el porcentaje de honorarios más altos.

En caso de que el Socio o la Socia requiera dos o más cirugías en una misma sesión quirúrgica, los honorarios médicos se cubrirán de la siguiente manera:

- I. Si las cirugías son practicadas en la misma incisión quirúrgica por un solo cirujano, se pagará el 100% de la cirugía con mayor costo y el 50% de la segunda y subsecuentes cirugías.
- II. Si las cirugías son practicadas en la misma incisión quirúrgica por dos cirujanos de diferente especialidad, se pagará el 100% de ambas cirugías.
- III. Si las cirugías son practicadas en regiones distintas del cuerpo, se pagará el 100% de ambas cirugías.
- IV. En caso de Politraumatismo, se pagará el 100% de todas las cirugías requeridas.

d. Procedimientos en consultorio

Los procedimientos médicos realizados en consultorios se pagarán según el Tabulador Sofía. **Para estos procedimientos, no aplican las especificaciones mencionadas en el apartado anterior c. Cirugía Médica.**

e. **Trasplante de Órganos**

Servicios Médicos o quirúrgicos relacionados con el trasplante de órganos del Socio o de la Socia cuando éste sea el receptor de los órganos. Únicamente se cubrirán los Servicios Médicos generados por el donante durante la cirugía. Esta cobertura está limitada a que el Equipo Médico descarte otro tratamiento y deberá estar previamente autorizado por Sofía con base en las Guías Médicas que para ese fin se tengan.

f. **Medicamentos fuera de Hospitalización**

Medicamentos recetados por el Equipo Médico.

No se reembolsarán medicamentos para el tratamiento de Enfermedades o Padecimientos cuando la receta tenga más de 6 meses de haber sido emitida. Para obtener una receta actualizada, el Socio o la Socia deberá asistir a una consulta de seguimiento con el Equipo Médico de Sofía.

g. **Cuidados Paliativos**

Los Cuidados Paliativos únicamente aplican en pacientes con Enfermedades terminales que se encuentran fuera de un Tratamiento Médico o en Enfermedades muy graves que cursan con tratamientos que prolongan la vida, siempre y cuando se emita un informe por parte de un Médico Especialista del Equipo Médico,. La Cobertura Básica no aplicará para servicios que busquen prolongar la vida de forma artificial.

h. **Terapia de Rehabilitación**

Las terapias de rehabilitación en la Cobertura Básica estarán limitadas a 30 sesiones al año. Para que se aplique la presente Cobertura Básica, las terapias de rehabilitación deberán ser prescritas por algún médico especialista que forme parte del Equipo Médico de Sofía

i. **Psiquiatría**

Se cubrirán los medicamentos y tratamientos, siempre y cuando, haya un Diagnóstico definitivo y seguimiento por lo menos cada 2 meses con el mismo psiquiatra del Equipo Médico. El Socio o la Socia podrá solicitar cambio de Médico que podrá ser autorizado con la previa autorización de Sofía.

Las consultas podrán ser otorgadas tanto de manera presencial como virtual, según la oferta y disponibilidad de SofíaMed.

j. Consultas de Nutrición

Se cubrirán un máximo de 20 Consultas de nutrición al año y el Socio o la Socia estará obligado al pago del Precio Sofía correspondiente. Para que se aplique la presente cobertura, las Consultas de nutrición deberán ser prescritas por un Médico Especialista del Equipo Médico, en relación a una enfermedad o trastorno alimenticio específico.

Las consultas podrán ser otorgadas tanto de manera presencial como virtual, según la oferta y disponibilidad de SofíaMed.

k. Servicios de Diagnóstico

Sofía cubrirá los servicios asociados al diagnóstico de un Accidente, Enfermedad o Padecimiento dentro de cobertura.

En el caso de estudios diagnóstico realizados con algún proveedor de Laboratorios de SofíaMed:

Si el resultado confirma que el Accidente, Enfermedad o Padecimiento corresponde a un diagnóstico que no cumple con los periodos de espera, Sofía cubrirá únicamente el estudio que determine dicho diagnóstico. A partir de ese resultado, cualquier servicio adicional relacionado con el mismo Accidente, Enfermedad o Padecimiento no estará cubierto.

Si los estudios se relacionan con un Accidente, Enfermedad o Padecimiento excluido o considerado preexistente, no estarán cubiertos. Lo anterior no aplica a los estudios descritos en la sección “Servicios de Salud Preventivos”, los cuales se cubrirán una vez al año conforme a lo establecido en dicha sección.

Para el resto de los servicios asociados al diagnóstico, incluyendo los estudios de laboratorio realizados dentro de hospitales:

Si existe la sospecha de que algún servicio está relacionado con un Accidente, Enfermedad o Padecimiento no cubierto (por exclusiones, periodos de espera o preexistencias), el Socio o la Socia deberá cubrir el costo total. En caso de que posteriormente se demuestre que no estaban relacionados con un padecimiento no cubierto, Sofía podrá reembolsar dichos gastos conforme a lo establecido en la cláusula 7.16 “Pago por reembolso”.

l. Segunda opinión médica

Los honorarios médicos de una segunda opinión médica con algún Especialista del Equipo Médico, en relación con el Diagnóstico realizado por algún Especialista del Equipo Médico sobre algún Evento cubierto, para lo cual se deberá seguir el procedimiento definido por Sofía. El Socio o la Socia estará obligado al pago del Precio Sofía correspondiente a los honorarios médicos.

m. Práctica amateur de deportes

Los Servicios Médicos ocasionados por lesiones que sufra el Socio o la Socia a consecuencia de la práctica de deportes que se realicen de forma no profesional, recreativa y ocasional, en el entendido que, la práctica de deportes profesionales o de alto riesgo conforme a lo estipulado en el apartado 5.7 “Exclusiones” del presente documento quedan excluidos.

n. Urgencias Médicas

El servicio de atención a Urgencias Médicas será brindado por los Médicos de la clínica o institución médica dentro del Territorio Nacional a la que el Socio o la Socia acuda para recibir la atención médica necesaria.

Los costos de los servicios de atención de Urgencias Médicas serán cubiertos por Sofía de conformidad con lo siguiente:

I. SofíaMed y Equipo Médico

Los costos relacionados con la atención de Urgencias Médicas brindada por el personal del Equipo Médico y los costos relacionados con el uso de las instalaciones de SofíaMed, serán cubiertos mediante el esquema de Pago Directo.

II. Proveedores Externos

Los costos relacionados con la atención de Urgencias Médicas brindada por el Médicos que no formen parte del Equipo Médico y los costos relacionados con el uso de las instalaciones de proveedores que no formen parte de SofíaMed, serán cubiertos mediante el esquema de Pagos por Reembolso; y deberán ser dictaminados y aprobados previamente por Sofía. En caso de que el proceso de dictaminación de Sofía determine que cierto Siniestro o ciertos Servicios Médicos no se encuentran cubiertos bajo el Plan o no cumplen con las presentes Condiciones Generales, Sofía no estará obligada a cubrirlos. Sofía se reserva el derecho de solicitar la información necesaria para evaluar los Eventos.

III. Ambulancia

En caso de Urgencia Médica, Sofía cubrirá un traslado en ambulancia durante la Vigencia del Plan al 100%. Este servicio deberá ser solicitado directamente con el prestador de servicios con el que Sofía ha celebrado un Contrato para esos efectos. Si se requiere más de un servicio anual de ambulancia por Urgencia Médica o el servicio es realizado por proveedores externos durante la Vigencia del Plan, se aplicará el Coaseguro y Límite Anual.

Cuando los servicios de atención de Urgencias Médicas sean brindados por Médicos que no formen parte del Equipo Médico, o bien, sean brindados en las instalaciones de proveedores que no formen parte de SofíaMed, Sofía solo cubrirá los estudios diagnósticos y aquellos Servicios Médicos que impliquen la estabilización del estado de salud del Socio o de la Socia.

Una vez el Socio o la Socia sea estabilizado, Sofía realizará un proceso de dictaminación para determinar si el Socio o la Socia está en posibilidad de ser trasladado a las instalaciones de SofíaMed, en cuyo caso, Sofía podrá solicitar al Socio o Socia dicho traslado. En caso de que Sofía realice tal solicitud y el Socio o la Socia no acepte ser trasladado, el Socio o la Socia deberá cubrir todos los Servicios Médicos correspondientes a su recuperación, así como aquellos relacionados con el mismo Siniestro. Una vez que el Socio o la Socia sea trasladado a las instalaciones de SofíaMed, todos los Servicios Médicos subsecuentes serán cubiertos bajo el esquema de Pago Directo.

En caso de que el Equipo Médico determine que el servicio de ambulancia es necesario para el traslado del Socio o de la Socia a las instalaciones de SofíaMed, dicho servicio será cubierto conforme las presentes Condiciones Generales, para lo cual el Contratante deberá realizar el pago del Coaseguro correspondiente al punto III de este apartado.

Previo proceso de dictaminación y gestión por parte de Sofía, Sofía decidirá la mejor manera de realizar la cobertura, pudiendo ser parte de esto, la decisión de no trasladar al Socio o Socia cuando el Diagnóstico y el estado lo amerite.

Los servicios de atención médica que sean brindados al Socio o Socia una vez se establezca su estado de

salud, no serán considerados atención a Urgencias Médicas, por lo que únicamente serán cubiertos por Sofía si el Socio o la Socia cumple con los términos y condiciones de las presentes Condiciones Generales, o bien, cuenta con una autorización por escrito de Sofía.

o. Servicio de Ambulancia

En caso de que el traslado de ambulancia no sea urgente, que ya se haya hecho uso de un traslado urgente o que el traslado no sea con el prestador de servicios con el que Sofía ha celebrado un Contrato para esos efectos, el Socio o la Socia realizará el pago del Coaseguro correspondiente.

p. Prótesis y equipo mecánico

Renta o colocación de Prótesis y equipos mecánicos que se requiera siempre y cuando:

- I. Sea prescrito por el Equipo Médico;
- II. no sea de carácter estético; y
- III. derive de algún Accidente, Enfermedad o complicación que haya tenido el Socio o la Socia durante la vigencia del Plan.

Este servicio sólo será cubierto por medio de SofíaMed o con proveedores autorizados por Sofía.

No se cubren reemplazos por mal uso o pérdidas.

Este servicio estará limitado a la colocación o renta de una Prótesis por año. En caso de reposición, Sofía cubrirá una reposición al año, siempre y cuando la primera haya sido pagada por Sofía y su necesidad sea dictaminada por el Equipo Médico.

5.5. Padecimientos Preexistentes

No se cubrirá ningún Servicio Médico relacionado a Padecimientos Preexistentes.

5.6. Padecimientos con Periodo de Espera

La Cobertura Básica solo cubrirá los Padecimientos y/o procedimientos señalados en la Cláusula 5, si la fecha de inicio de síntomas y el primer gasto, son posteriores al periodo indicado en cada caso, contado a partir de la Fecha de Antigüedad del Socio o de la Socia que se estipule en el Certificado. Los Periodos de Espera indicados para los Padecimientos y/o procedimientos cubiertos por la Cobertura Básica son los siguientes:

a. Periodo de Espera de 12 meses

- Cáncer de mama, de colon y próstata
- Cáncer de próstata
- Cirugía de catarata
- Circuncisión
- Diabetes
- Endometriosis
- Enfermedad por reflujo gastroesofágico
- Equipo de Riñón Artificial para Uso Residual
- Fimosis
- Fístulas y Fisuras anales
- Hernias inguinales y de pared abdominal
- Hemorroides
- Hiperplasia prostática benigna o complicaciones
- Hipertensión Arterial Sistémica
- Incontinencia fecal
- Incontinencia urinaria
- Inmunoterapia para enfermedades alérgicas
- Insuficiencia venosa
- Litiasis en vías urinarias y complicaciones
- Padecimientos vesiculares y de vías biliares así como sus complicaciones
- Prolapso anorectal
- Quiste sinovial
- Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) y VIH
- Tratamiento para corregir Hallux Valgus
- Tratamientos quirúrgicos de amígdalas y adenoides
- Tumores y padecimientos ginecológicos no infecciosos
- Varicocele
- Várices en miembros inferiores

b. Periodo de Espera de 24 meses

- Artritis reumatoide
- Tratamiento quirúrgico de rodilla, cadera y hombro
- Tratamientos médicos y quirúrgicos de columna vertebral

- Tratamientos quirúrgicos de nariz o senos paranasales
- Tratamientos quirúrgicos de reemplazo articular
- Trasplantes

5.7. Exclusiones

Este Plan no cubre los gastos y/o Servicios Médicos que deriven de los siguientes conceptos:

a. Antecedentes médicos

- I. Padecimientos Preexistentes, así como las enfermedades, complicaciones o eventos médicos que deriven de dichos padecimientos, inclusive cuando hay Urgencia Médica relacionada a menos que el Socio o Socia tenga dos años de cobertura ininterrumpida y que la enfermedad no esté en la lista mencionada en la sección 5.5.
- II. Padecimientos Congénitos, conforme a las definiciones del presente documento. Los Padecimientos Congénitos podrán ser incluidos en la Cobertura Básica siempre que la madre del recién nacido cuente con la Cobertura Adicional de Maternidad activa al momento del nacimiento, que el embarazo haya iniciado después del periodo de espera correspondiente, que el plan del recién nacido sea dado de alta dentro de los primeros 10 días de vida y que la cobertura del Recién Nacido se mantenga vigente de forma continua, sin cancelaciones.

b. Prevención

- I. Vacunas que no se encuentren indicadas en el apartado 5.3. Servicios de Salud Preventivos

c. Maternidad y Planificación Familiar

- I. Cuidados médicos en la etapa prenatal, las complicaciones del embarazo, el Tratamiento Médico o quirúrgico para parto o cesárea, los cuidados rutinarios del Recién Nacido, así como Enfermedades Congénitas del Recién Nacido y en general, cualquier servicio o bien asociado al embarazo, siempre y cuando no se haya contratado la Cobertura Adicional de maternidad.

d. Servicios de atención psicológica

- I. Quedan excluidos todos los Servicios Médicos de atención psicológica, incluyendo consulta, evaluación, diagnóstico, tratamiento y seguimiento.

e. Servicios médicos dentales

- I. Servicios dentales, alveolares, gingivales o maxilofaciales (solo se cubrirán en caso de fracturas de mandíbula y pérdidas parciales o completas de piezas dentales naturales dañadas, que sucedan como consecuencia directa de un Accidente).

f. Servicios médicos relacionados a alergias

- I. Inmunomoduladores en el tratamiento de alergias.

g. Comportamiento

- I. Lesiones producidas en riñas en las cuales el Socio o la Socia sea el provocador, lesiones sufridas como consecuencia de la participación del Socio o de la Socia en actos delictivos como sujeto activo del delito, así como las sufridas en tiempo de guerra, revoluciones, alborotos populares, insurrecciones o rebeliones.
- II. Intento de suicidio y lesiones ocasionadas por voluntad propia (lesiones autoinflingidas, mutilación voluntaria) y sus complicaciones, incluso cuando sean consecuencia de Enfermedades psiquiátricas.
- III. Lesiones derivadas de accidentes que el Socio o la Socia sufra viajando como piloto o pasajero en motocicletas, motonetas, motocicletas de trabajo u otros vehículos de motor similares.
- IV. Cualquier Padecimiento o Enfermedad que contraiga el Socio o la Socia por visitar lugares donde exista alguna emergencia de tipo sanitaria o epidemiológica que haya sido declarada por la autoridad competente.
- V. Lesiones o Enfermedades provocadas por radiación, reacción atómica o contaminación radioactiva, salvo las derivadas del Tratamiento Médico de un Accidente o Enfermedad amparada por el presente Plan.

h. Deportes

- I. Lesiones que el Socio o la Socia sufra a consecuencia de la práctica profesional de cualquier deporte.
- II. Lesiones o accidentes por deportes de alto riesgo conforme a las Guías Médicas de Sofía, aún cuando se practiquen de forma amateur u ocasional.
- III. Lesiones que el Socio o la Socia sufra a consecuencia de la práctica de Deportes de Alto Rendimiento.

i. Consumo de Drogas o Estupefacientes y Tratamientos por Adicciones

- I. Queda excluido cualquier tipo de tratamiento que tenga como objetivo el control, rehabilitación o cura de cualquier forma de adicción, ya sea relacionada con sustancias o no, por ejemplo: el tabaquismo, alcoholismo, drogadicción, así como las adicciones conductuales tales como la ludopatía, compras compulsivas, y cualquier otra condición clasificada como trastorno adictivo o de dependencia.
- II. Tratamiento Médico o quirúrgico que requiera el Socio o la Socia cuando la lesión, Accidente o Enfermedad se originen como consecuencia del uso de alcohol, estupefacientes, psicotrópicos, o cualquier sustancia o droga ingerida sin prescripción médica y que tenga efecto estimulante o depresor del sistema nervioso. Asimismo, queda excluido el Tratamiento Médico o quirúrgico a causa de cualquier forma de adicción. Se incluye dentro de la presente exclusión, cualquier secuela o complicación derivada de las conductas antes descritas, como por ejemplo, la cirrosis hepática relacionada con el consumo de alcohol.

Sofía podrá solicitar las pruebas o exámenes médicos que considere necesarios —por ejemplo, una prueba de alcoholemia, perfil toxicológico— para determinar si aplica esta exclusión y dictaminar la procedencia de la reclamación. Si esas pruebas muestran un nivel de alcohol o la presencia de sustancias por encima de los límites que establezca la

normatividad aplicable, se presumirá que fueron la causa de la lesión, Accidente o Enfermedad, salvo prueba en contrario.

j. Vista y audición

- I. Intervenciones para corregir trastornos de refracción ocular con dioptrías menores a 5 por cada ojo.
- II. Anteojos, lentes de contacto, anillos intracorneales, lentes intraoculares (exceptuando el Tratamiento Médico de corrección de cataratas).
- III. Aparatos auditivos, implantes cocleares y/o auxiliares para mejorar la audición.

k. Tratamientos Estéticos

- I. Tratamientos o intervenciones quirúrgicos estéticos y sus complicaciones. Excepto cirugía reconstructiva requerida a consecuencia de un Evento cubierto.
- II. Diagnóstico y tratamientos podiátricos.
- III. Productos dermatológicos estéticos.
- IV. Tratamientos e intervenciones quirúrgicas para corregir o evitar la calvicie y sus complicaciones.

l. Tratamiento dermatológico

- I. Queda excluido cualquier diagnóstico, evaluación, tratamiento, seguimiento y complicaciones de carácter dermatológico, salvo cuando derive de un diagnóstico oncológico o de alguno de los siguientes trastornos autoinmunes: Lupus, Dermatomiositis, Esclerodermia, Penfigoide y Pénfigo, Vasculitis cutánea, Eritema nodoso, Pioderma gangrenoso, Síndrome de Stevens-Johnson (SJS), Necrólisis Epidérmica Tóxica (NET) y Eritema multiforme (EM).

m. Trastornos del Sueño

- I. Quedan excluidos todos los Servicios Médicos relacionados con el diagnóstico, evaluación, tratamiento, seguimiento y complicaciones de trastornos del sueño.

n. Tratamientos Médicos, estudios y honorarios médicos

- I. Estudios, Diagnósticos y tratamientos no prescritos y autorizados por el Equipo Médico.
- II. Estudios, Diagnósticos y tratamientos que no estén relacionados con una necesidad médica.
- III. Medicamentos o tratamientos no autorizados por la Comisión Federal para Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) para su venta en el Territorio Nacional.
- IV. Tratamientos experimentales o de investigación y sus complicaciones.
- V. Medicamentos homeopáticos, herbolarios, suplementos alimenticios y aquellos sin registro sanitario de COFEPRIS vigente.
- VI. Para el caso de cáncer, los tratamientos que no hayan sido autorizados por la Secretaría de Salud y que no se encuentren indicados en las Guías Terapéuticas de la National Comprehensive Cancer Network o en las Guías Médicas de Sofía.

VII. Tratamientos, estudios y/o terapias de:

- Estimulación temprana
- Rehabilitación cognitiva.
- Aprendizaje.
- Ocupacionales.
- Recreativas.
- Vocacionales.
- Lenguaje.

Salvo los tratamientos, estudios y/o terapias que resulte de secuelas de Accidentes y/o Enfermedades cubiertas y diagnosticadas durante la vigencia del Plan por Sofía y autorizados por Sofía.

- VIII. Cualquier tratamiento y medicamento relacionado con hormonas para el crecimiento y/o síndrome de talla baja.
- IX. Tratamiento Médico o quirúrgico realizado por acupunturistas, homeópatas, naturistas, macrobióticos y cualquier otra medicina considerada como alternativa.

- X. Cualquier tratamiento de re confirmación de género por y para alteración del aspecto físico y/o genital, ni sus complicaciones.
- XI. Estudios de compatibilidad, estado general de salud, entre otros, aplicados a posibles donadores para el Socio o la Socia según las políticas de donación de Sofía.
- XII. Donación de órganos y las complicaciones médicas o quirúrgicas cuando el socio o la socia es él o la donadora.
- XIII. Honorarios médicos cuando el Médico sea el mismo Socio o Socia ni por personas que mantienen parentesco hasta el cuarto grado por consanguinidad o afinidad con el Socio o la Socia.
- XIV. Tratamiento y/o estudios para el diagnóstico de disfunción eréctil primaria, eyaculación precoz, impotencia sexual ni cualquiera de sus consecuencias y/o complicaciones, así como cualquier Evento hospitalario derivado de dichos tratamientos o estudios.
- XV. Suplementos alimenticios dentro de Hospitales; salvo aquellos que cuenten con autorización de Sofía.
- XVI. Tratamiento de diástasis de rectos.
- XVII. Cirugías asistidas por robot.
- XVIII. Revestimiento de una esterilización, infertilidad, inseminación artificial o cualquier tratamiento de fertilidad.
- XIX. Tratamientos de planificación familiar no definitiva o de anticoncepción.
- XX. Servicios médicos asociados a la obesidad que no estén descritos en la Guía Médica de Obesidad de Sofía, misma que se puede consultar en el siguiente apartado <https://www.sofiasalud.com/otros/guias-medicas>
- XXI. Rodilleras mecánicas y crioterapia.

o. Impedimentos

El presente Plan no obliga a Sofía a prestar los servicios de transporte y/o los servicios que deban ser brindados fuera de una clínica, hospital, o cualquier tipo de instalaciones médicas de las que forme parte SofíaMed, cuando se presenten alguno de los siguientes casos:

- I. El Socio o la Socia se encuentra en calidad de detenido por la autoridad con motivo de sus funciones legalmente reconocidas.
- II. En caso de que se presente cualquier caso de fuerza mayor, en dónde Sofía no pueda otorgar los servicios, por ejemplo: huelgas, guerra, invasión, hostilidades, guerra civil, terrorismo, manifestaciones y movimientos populares, por lo que se impida el acceso de la ambulancia, personal médico, o cualquier elemento necesario para brindar el servicio.
- III. Si las condiciones geográficas o de infraestructura impiden el acceso de la ambulancia, personal médico, o cualquier elemento necesario para brindar el servicio, debido a encontrarse en zonas remotas, zonas inaccesibles y/o de acceso peligroso.

En el caso de que Sofía no pueda prestar los servicios, estos podrán ser indemnizados vía reembolso y sujetos al Tabulador Sofía

p. Generales

- I. Servicios Médicos que hayan sido realizados fuera de SofíaMed.
- II. Los siguientes conceptos relacionado con consultas y servicios hospitalarios: llamadas telefónicas locales y de larga distancia, cama extra y alimentos para el acompañante, artículos personales (por ejemplo: los rastrillos, shampoos, pastas de dientes, cepillos dentales, cremas y jabones), estacionamiento o habitaciones diferentes a las indicadas en las presentes Condiciones Generales.
- III. Vendas elásticas y/o medias compresivas, excepto medias neumáticas siempre y cuando sean aprobadas por Sofía.
- IV. Adquisición de fórmulas lácteas, fórmulas naturistas, complementos y suplementos alimenticios y/o nutricionales, medicamentos de acción de terapia celular y medicamentos cosméticos.
- V. Colocación o reposición de Prótesis por mal uso o pérdidas.
- VI. El faltante económico que represente para el Socio o la Socia el no asistir a su lugar de trabajo, en caso de que por tal motivo deje de percibir remuneración laboral o cualquier otro tipo de ingreso o remuneración.

5.8. Cláusulas Generales

Son aplicables a la Cobertura Básica las siguientes Cláusulas Generales:

Contrato

a. **Edad**

En caso de inexacta declaración respecto a la edad del Socio o de la Socia aplican los siguientes criterios:

- I. Si la Prima pagada fuera inferior a la que correspondiera realmente, la responsabilidad de Sofía se reduciría en la proporción que exista entre la Prima pagada y la Prima para la edad real en la fecha de celebración del Contrato, siempre y cuando la edad se encuentre dentro de los límites establecidos por Sofía.
- II. Si la Prima pagada fuera mayor a la que correspondiera realmente, Sofía devolvería la Prima pagada en exceso.

b. **Equipo Médico y SofíaMed**

Sofía tendrá la obligación de poner a disposición del Socio o de la Socia, la información actualizada del Equipo Médico y de SofíaMed.

c. **Invalidez Temporal o Permanente**

En caso de que el Socio o la Socia, por causa de una Enfermedad o Accidente, esté temporal o permanentemente incapacitado para trabajar por indicación médica y precise asistencia médica, Sofía únicamente cubrirá los Servicios Médicos relacionados con la recuperación de la salud del Socio o de la Socia.

d. **Moneda**

Todos los pagos relativos a este Contrato, ya sean por parte del Contratante o de Sofía, se efectuarán en Moneda Nacional (pesos mexicanos).

e. **Reconocimiento de Fecha de Antigüedad**

Sofía podrá otorgar un beneficio al Socio o Socia con base en el tiempo durante el cual tuvo cobertura de forma continua e ininterrumpida bajo alguna póliza de gastos médicos o de salud con características similares a al Plan de Sofía; en esta u otra compañía legalmente autorizada y cuya única finalidad es

reducir los Periodos de Espera especificados en la Cláusula 5.6 y no aplica para otros efectos.

Sofía podrá reconocer la Fecha de Antigüedad de pólizas anteriores del Socio o de la Socia, ya sean de Sofía o de otras compañías de seguros, siempre y cuando, la póliza anterior cumpla con los siguientes requisitos:

- I. No hayan pasado más de 30 días naturales entre la cobertura del seguro anterior y la contratación del Plan Morado para Empresas.
- II. La solicitud para el Reconocimiento de Antigüedad se realice durante los primeros 60 días naturales posteriores al inicio de vigencia en Sofía.
- III. Sofía evaluará cada solicitud y en caso de que otorgue el reconocimiento de antigüedad, se expedirá el Endoso correspondiente.

Los Servicios Médicos por padecimientos Preexistentes presentados en pólizas anteriores se cubrirán de acuerdo al apartado 5.5 Padecimientos Preexistentes.

f. Cobertura Anual

El importe de la Cobertura Anual expuesto en la Carátula del Plan es libre de IVA y es reinstalable en cada renovación, siempre y cuando el Plan se encuentre en vigor, y es única para todos los Servicios Médicos cubiertos, sujeto a los límites y exclusiones que se especifican en las Condiciones Generales y en el Certificado.

g. Zona de Suscripción

Solo podrán adquirir o renovar el Contrato las personas físicas o morales cuyo domicilio habitual se encuentre dentro de la República Mexicana.

h. Cambios a la Cobertura Base

A petición del Contratante de la Cobertura Básica, se podrán modificar las siguientes características, aplicando el ajuste correspondiente en la Prima:

- I. Cobertura Anual
- II. Coaseguro y Límite Anual
- III. Acceso a SofíaMed + HospitalesExtend

El cambio a un beneficio de menor Cobertura no tiene restricciones. El cambio a un beneficio de mayor Cobertura está sujeto a un nuevo proceso de suscripción, una revisión y confirmación por parte de Sofía.

i. Derecho de Conversión

Si un Socio o una Socia se separa definitivamente de la Colectividad Asegurada, tendrá 30 días naturales posteriores a la fecha de baja del seguro colectivo, para ejercer su derecho de conversión a un Plan de Salud individual de igual o menor cobertura. La conversión a un Plan de Salud individual de mayor cobertura estará sujeto a un nuevo proceso de suscripción, una revisión y confirmación por parte de Sofía.

En el caso en el que el producto individual no cuente con una o varias de las coberturas disponibles en la oferta de colectivo, dichas coberturas no se transferirán al producto individual.

Durante el primer año de vigencia de la póliza individual resultante de la conversión, la cobertura se limitará al remanente de la suma asegurada no utilizada en la póliza colectiva al momento de la conversión

Contratación

j. Medios de Contratación

El producto de seguro que Sofía ofrece a través del Contrato, se puede contratar únicamente de manera directa con Sofía. La contratación del Seguro no se podrá realizar a través de ningún agente o intermediario de seguros.

k. Método de Pago

Los pagos deberán efectuarse de acuerdo con los métodos autorizados por Sofía para este producto, los cuales deberán hacerse del conocimiento del Contratante al momento de la contratación.

l. Primas

La Prima total del Plan dependerá del sexo de nacimiento, la edad alcanzada y el estado de salud de los Socios en la fecha de emisión del Plan. Deberán pagarse en los plazos definidos en la sección “Pago de la Prima y Periodo de Gracia” y por los medios autorizados por Sofía.

Las primas tendrán incrementos anuales, por lo que a partir de que el Socio o la Socia alcance una edad avanzada, pueden ser cada vez más elevadas, lo que puede resultar en un esfuerzo económico importante.

m. Pago de la Prima y Periodo de Gracia

Sofía establece los siguientes plazos para realizar el pago de la Prima:

- I. En la Solicitud del Seguro se acordará la Forma de Pago y el plazo del Periodo de Pago Ordinario.
- II. El primer Recibo se enviará al día siguiente a la emisión del Plan, en caso de que el día sea mayor a 28, se enviará el día primero del siguiente mes. El Contratante tendrá el plazo del Periodo de Pago Ordinario, especificado en la Solicitud, para efectuar el pago de la Prima correspondiente.
- III. Para los Recibos subsecuentes, la Fecha de Corte será en el mismo número de día que la primer Fecha de Corte. El Contratante tendrá el plazo del Periodo de Pago Ordinario, especificado en la Solicitud, para efectuar el pago de la Prima correspondiente.
- IV. Para la renovación del plan, el Contratante tendrá el plazo del Periodo de Pago Ordinario, especificado en la Solicitud, para efectuar el pago de la Prima correspondiente.
- V. En el caso que no se efectúe el pago en el Periodo de Pago Ordinario, se tendrá un plazo de 30 días naturales correspondientes al Periodo de Gracia.

Durante el Periodo de Gracia, Sofía podrá inhabilitar las altas de nuevas personas al Plan Colectivo, así como no podrán realizarse cambios a la cobertura del Plan.

De igual manera, durante el Periodo de Gracia, el pago por uso de los servicios no podrá ser por Pago Directo, si no que será por medio de Pago por Reembolso

Si el Contratante no paga la Prima o fracción correspondiente en el plazo estipulado, los efectos del Contrato cesarán automáticamente a las 24 horas del último día de este plazo, de conformidad con el Artículo 40 de la Ley del Contrato de Seguro.

Pago de servicios médicos

n. Interés Moratorio

En caso de que Sofía reciba los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la Reclamación que le haya sido presentada por el Socio o Socia y se cumplan los demás requisitos del Contrato para que Sofía esté obligada a pagar

alguna indemnización al Socio o Socia, y Sofía no cumpla con la obligación de pagar la cantidad correspondiente en un plazo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de que se hubieran cumplido los supuestos anteriores, en términos de lo dispuesto por el artículo 71 de la [Ley sobre el Contrato de Seguro](#), Sofía estará obligada a pagarle al Socio o Socia una indemnización por mora de conformidad con lo dispuesto en el artículo 276 de la [Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas](#).

o. Pago Directo.

En caso de que el Socio o la Socia haga uso de los Servicios Médicos del Equipo Médico y/o de SofíaMed, previa autorización de Sofía, el pago relacionado a los Servicios Médicos podrá realizarse por Pago Directo; quedando a cargo del Socio o de la Socia el pago del Precio Sofía y/o Coaseguro que corresponda.

Para hacer uso de cualquier servicio con la modalidad de Pago Directo, incluido en casos de Urgencias Médicas, el Socio o la Socia deberá descargar la App Móvil y completar la Declaración Inicial de Salud. En caso de que ocurra un servicio de Urgencia Médica y no se haya completado la declaración, el Socio o la Socia deberá descargar la App Móvil y realizar la declaración antes del alta para que Sofía pueda revisar dicha declaración junto con la dictaminación del evento y si el evento es aprobado, se podrá contar con el Pago Directo; de lo contrario, el Socio o la Socia deberá cubrir el total del servicio y, una vez completada la declaración, podrá solicitar un reembolso, de acuerdo a los lineamientos del inciso p. Pago por Reembolso, mismo que será evaluado por el equipo de dictaminación de Sofía y en caso de ser aprobado se tramitará el reembolso.

En caso de que el Plan se encuentre en Periodo de Gracia, el pago por uso de los servicios no podrá ser por Pago Directo, si no que será por medio de Pago por Reembolso.

p. Pago por Reembolso.

El pago de la indemnización a través del Pago por Reembolso está sujeto a los Tabuladores Sofía. La indemnización se realizará a través del Pago por Reembolso en los siguientes casos:

- I. En los casos de Urgencia Médica en los que el Socio o la Socia se atienda fuera del Equipo Médico y de SofíaMed; siempre y cuando:

- Sofía no cuente con los recursos humanos o materiales para atender el Padecimiento;
 - dentro de la Zona de Suscripción no exista capacidad de atención médica por saturación del servicio;
 - exista un Error Médico Comprobable por parte del Equipo Médico y el Socio o la Socia se atienda de forma externa; o
 - Sofía no haya brindado la atención necesaria sobre los derechos previstos en el Contrato.
- II. Se presente una Urgencia Médica y el Socio o la Socia acuda o sea trasladado a un hospital que no pertenece a SofíaMed, conforme al inciso n de la Cláusula 5.4.
- III. Cuando no se cuente con un proveedor disponible o cercano dentro de la red de SofíaMed, de acuerdo a los criterios de Sofía, que pueda ofrecer los servicios.
- IV. Para el pago de medicamentos, laboratorios y procedimientos en consultorio (programados y no programados); salvo que se cuente con una autorización de Sofía para realizarlo por Pago Directo.

Para recibir el Pago por Reembolso, el Socio o Socia deberá entregar a Sofía todas las facturas asociadas a gastos de Servicios Médicos, así como los documentos relevantes para la dictaminación médica, informe médico del médico o médicos tratantes y/o del hospital/clínica donde ocurrió el Evento, documentos administrativos del hospital/clínica donde ocurrió el Evento, resultados de laboratorio y recetas asociados al Evento. Lo anterior, de conformidad al artículo 69 de la [Ley sobre el Contrato de Seguro](#).

Para honorarios médicos, el Pago por Reembolso estará sujeto al Tabulador Sofía. Para los servicios hospitalarios se ajustará a los tabuladores de la red de hospitales de SofíaMed que haya sido contratada.

Sofía no está obligada a reembolsar el I.V.A. (impuesto al valor agregado) , y/o cualquier impuesto local, estatal, o federal si la factura para el reembolso no se genera a nombre de Sofía.

Asimismo, para hacer uso de cualquier servicio descrito en esta sección, el Socio o la Socia deberá descargar la App Móvil y completar la Declaración Inicial de Salud, para poder tramitar un Reembolso.

q. Participación de Sofía cuando existe más de una póliza

En caso de que el Socio o la Socia sea cubierto por más de una póliza de la operación de Accidentes y Enfermedades, Sofía solo cubrirá al Socio o Socia por algún Siniestro, cuando éste no haya sido reclamado ni cubierto por otras pólizas de seguros.

Si el Contratante, el Socio o la Socia llegara a hacer uso indebido del Plan, con la intención de contravenir lo señalado en el presente inciso; Sofía podrá realizar la cancelación de su Certificado y/o del Contrato.

r. Periodo de Beneficios

El Socio o la Socia tiene derecho a la Cobertura Básica descrita en las presentes Condiciones Generales, siempre y cuando:

- I. El Evento haya ocurrido mientras la póliza se encontraba en vigor, y la fecha de reporte del Evento cumpla con lo establecido en el inciso t de esta misma cláusula.
- II. Se cuente con alguna cantidad disponible de la Cobertura Anual en favor del Socio o de la Socia. La Cobertura Anual se encuentra señalada en la Carátula del Plan.

El Socio o la Socia cuenta con la protección ofrecida la Cobertura Básica descrita en las presentes Condiciones Generales, conforme a lo siguiente:

- III. Accidente.** Los Socios o Socias quedarán cubiertos en caso de Accidente a partir de la Fecha de Alta en el Plan.
- IV. Enfermedad o Padecimiento.** Servicios Médicos ambulatorios serán cubiertos desde la Fecha de Alta en el Plan.
- V. Servicios Hospitalarios.** Servicios Médicos hospitalarios serán cubiertos después de transcurrir 15 días, contados a partir de la Fecha de Alta en el Plan, plazo que no aplica cuando se trata de renovaciones del Plan o Urgencias Médicas.

Conforme a la disposición 15.9.6 de la Circular Única de Seguros y Fianzas, Sofía estará obligada a cumplir

con la prestación de servicios dirigidos a fomentar o restaurar la salud a consecuencia de que se produzca la eventualidad prevista en el contrato de seguro respectivo dentro de la vigencia del mismo.

Dicha obligación terminará al presentarse alguna de las situaciones siguientes:

1. Al certificarse la curación del padecimiento de que se trate, a través del alta médica;
2. Al agotarse el límite máximo de responsabilidad convenido por las partes (La cobertura Anual), o
3. Al concluir el término que para estos efectos se haya pactado para la prestación del servicio, (los 2 años, establecidos en el inciso t. de esta cláusula.)

s. Prescripción

Todas las acciones que se deriven del presente Contrato prescribirán en dos años, contados, desde la fecha del acontecimiento que les dio origen, de conformidad con los términos del artículo 81 de la Ley sobre el Contrato del Seguro, salvo los casos de excepción consignados en el artículo 82 de la misma Ley, que establece lo siguiente:

“El plazo de que trata el artículo anterior no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la empresa haya tenido conocimiento de él y, si se trata de la realización del Siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización.”

La prescripción se interrumpirá no solo por causas ordinarias, sino también por el nombramiento de perito o por las causas a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. La suspensión de la prescripción solo procede por la interposición de la Reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones conforme a lo dispuesto por el artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

t. Responsabilidad del Socio o de la Socia al hacer Uso

de los Servicios Médicos

El Socio o la Socia participará en el pago de cualquier Servicio Médico o cualquier otro concepto señalado en las presentes Condiciones Generales, salvo que se establezca explícitamente lo contrario. El Socio o la Socia participará en dicho pago hasta cierto monto por Evento (Precio Sofía) y/o Porcentaje (Coaseguro) según corresponda y conforme a los importes indicados en la Carátula del Plan.

El Precio Sofía y Coaseguro serán aplicados conforme a lo indicado en la siguiente tabla:

SERVICIO	PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO	
	COASEGURO (%)	PRECIO SOFÍA (\$MXN)
Consulta médica presencial		●
Material médico en domicilio	●	
Procedimientos médicos en consultorio	●	
Estudios de laboratorio o imagen	●	
Gastos en hospitales o clínicas especializadas	●	
Ambulancia	●	
Honorarios médicos por cirugías	●	
Medicamentos fuera de hospitalización	●	
Servicios de diagnóstico	●	
Terapias de rehabilitación (incluyendo sesión y materiales necesarios)		●
Transplante de órganos	●	
Urgencias médicas	●	
Servicios médicos atendidos fuera del Equipo Médico Sofía y Proveedores sin convenio*	●	y/o ●

*Siempre y cuando se presente alguno de los casos mencionados en el inciso p de la Cláusula 5.8 de las presentes Cláusulas generales.

u. Subrogación.

De acuerdo con el artículo 163 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:

“En el seguro sobre las personas, la empresa aseguradora no podrá subrogarse en los derechos del Socio o Socia o del beneficiario contra los terceros en razón del siniestro, salvo cuando se trate de contratos de seguro que cubran gastos médicos o la salud.”

“El derecho a la subrogación no procederá en el caso de que el Socio o Socia o el beneficiario, tengan relación conyugal o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado o civil, con la persona que les haya causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.”

Sofía podrá liberarse en todo o en parte de sus

obligaciones, si la subrogación es impedida por hechos u omisiones que provengan o sean causados por el Socio, la Socia o el Contratante.

Si el daño fue cubierto solo en parte, el Socio o la Socia y Sofía concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

Para efectos de la subrogación, el Socio o la Socia deberá suscribir a favor de Sofía la respectiva subrogación de derechos, y proporcionar todos los datos y documentación que le sean requeridos.

v. Resolución de Controversias por Preexistencias

En caso de controversias relacionadas con la aplicación de la cláusula de Preexistencia, el Socio o la Socia tendrá derecho a solicitar la resolución del conflicto mediante un procedimiento de arbitraje médico independiente, conforme a lo establecido en la [Circular Única de Seguros y Fianzas \(CUSF\)](#).

- **Independencia del arbitraje:** El procedimiento de arbitraje será llevado a cabo por árbitros independientes, seleccionados bajo criterios que garanticen su imparcialidad y autonomía, sin vínculos con Sofía ni con el Socio o la Socia.
- **Carácter vinculante:** La decisión emitida por los árbitros será obligatoria para ambas partes y será considerada definitiva.
- **Costos del procedimiento:** Sofía se hará cargo, única y exclusivamente, de los gastos asociados al procedimiento de arbitraje y a la remuneración del o de los árbitros.

Movimientos de Socios y Socias y Vigencia del seguro

w. Altas

Las personas que sean elegibles para ingresar a la Colectividad Asegurada con posterioridad a la celebración del Contrato entre el Contratante y Sofía quedarán aseguradas con las mismas condiciones en que fue contratada la póliza. Para ingresar a dicha persona, el Contratante deberá seguir los procesos de suscripción que Sofía determine. La cobertura tendrá inicio una vez que sea autorizada por Sofía y se haya realizado el Endoso correspondiente y emitido los Certificados respectivos.

En cualquier alta, Sofía se reserva el derecho de realizar un cuestionario médico que puede modificar la cobertura del Plan. El Contratante deberá dar aviso a Sofía acerca de las personas que ingresen

a la Colectividad Asegurada y Sofía podrá requerir documentación adicional para evaluar el riesgo, como por ejemplo estudios médicos de padecimientos en curso.

El alta de cualquier Dependiente o Familiar debe solicitarse dentro del plazo establecido en el Manual de Suscripción, contado a partir de la fecha de alta del Socio o la Socia del cual depende. Si no se solicita dentro de ese plazo, sólo podrá solicitarse dentro de los 30 días naturales siguientes a cada renovación del Plan Colectivo.

No obstante lo anterior, cuando el Dependiente o Familiar se adquiera con posterioridad al alta del Socio o la Socia por virtud de un evento de vida —nacimiento, adopción, matrimonio o inicio de concubinato, o constitución de tutela o patria potestad— su alta podrá solicitarse dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha del evento respectivo. Tratándose de recién nacidos, el plazo se contará a partir de la fecha de nacimiento.

x. Bajas y Cancelación del Contrato

Se dará de baja a un Socio o Socia en las siguientes situaciones, en cuyo caso Sofía devolverá al Contratante la prima pagada no devengada, como se establece en la definición de Recibo:

- I. Cuando las personas se separen definitivamente de la Colectividad Asegurada, dejarán de estar aseguradas desde el momento de su separación, quedando sin validez alguna el Certificado expedido. En este caso el Contratante deberá notificar inmediatamente a Sofía los datos de identificación de la persona en cuestión.
- II. Por voluntad del Socio o de la Socia (cancelación anticipada).
- III. Cuando el Contratante solicite la baja de algún Socio o Socia de la Colectividad Asegurada.

Las razones por las cuales se puede rescindir el Contrato con el Contratante o el Certificado con el Socio o la Socia son:

- I. Incumplimiento del Contrato, de las normas y políticas de Sofía y/o de la legislación aplicable por parte del Contratante.
- II. No cumplir con los pagos en los tiempos convenidos, incluyendo el pago de Prima, del Precio Sofía o Coaseguro.

- III. Falsificación de documentos.
- IV. Falsificación de identidad.
- V. Haber ingresado información médica errónea de forma deliberada.

Si no se cumple alguna de las razones mencionadas, Sofía no podrá dar por terminado anticipadamente el Plan. La baja del Plan será válida una vez que se haya realizado el endoso correspondiente.

y. Rehabilitación del Plan

Los Planes cancelados por falta de pago después del Periodo de Gracia, podrán ser rehabilitados dentro de los siguientes 45 días naturales después de la cancelación, siempre y cuando se realice el pago de la prima que no se efectuó, mismo monto que ocasionó la cancelación por falta de pago

z. Renovación Automática

Sofía informará la renovación del Plan con, al menos, 20 días hábiles antes del vencimiento del Plan, indicando el monto de Prima actualizado con base en la edad alcanzada, aplicando las tarifas en vigor a esa fecha, de acuerdo a las condiciones contratada originalmente. El Contratante podrá notificar su voluntad de no renovarlo dentro del mismo periodo.

En caso de no dar aviso de no renovación en el tiempo estipulado, el Contrato se considerará renovado por periodos de un año. El registro del primer pago, se tendrá como prueba suficiente de tal renovación.

La renovación del contrato se hará en las mismas condiciones que fueron contratadas, siempre y cuando sea el empleador el que contrata la cobertura para sus colaboradores (con una relación laboral, o de prestación de servicios, vigente y comprobable) y para los Dependientes o Familiares de estos. La prima de cada renovación corresponderá a las tarifas vigentes que Sofía haya registrado ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas a la fecha de expedición del Plan de renovación respectivo.

Por esta Cláusula, Sofía se obliga a otorgar al Contratante, la renovación de su Contrato en forma automática en las condiciones que prevalezcan para la nueva vigencia. En cada renovación, la Prima que deberá pagarse en términos de la cláusula respectiva, se aplicará de acuerdo con la edad, sexo y lugar de residencia de los Socios. El incremento

que se efectuará para cada renovación será el que corresponda, conforme a lo establecido en la nota técnica registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

aa. Vigencia/Duración del Contrato

Salvo pacto en contrario, la vigencia de este Contrato será de un año. Las fechas de inicio y fin de vigencia se estipulan en la Carátula del Plan y en específico para el Socio o la Socia, se especificará en el Certificado correspondiente.

ab. Derecho de antigüedad.

Con la renovación se otorgará el derecho de antigüedad considerando que:

- I. La renovación se realizará sin requisitos de asegurabilidad.
- II. Los periodos de espera no podrán ser modificados en perjuicio del Socio o la Socia.
- III. Las edades límite no podrán ser modificadas en perjuicio del Socio o la Socia.

Consultas y Reclamaciones

ac. Competencia

En las consultas y Reclamaciones derivadas de un Contrato de seguro de salud, las aseguradoras deberán sujetarse a lo dispuesto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y, en lo conducente, al Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje médico, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de junio de 1996.

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la propia Institución de Seguros o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Lo anterior dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso, a partir de la negativa de la Institución Financiera a satisfacer las pretensiones del Usuario.

De no someterse las partes al arbitraje de la CONDUSEF, o de quien ésta o Sofía proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante los tribunales competentes del domicilio de dichas delegaciones. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias administrativas o directamente ante los citados tribunales.

ad. Modificaciones y Notificaciones

El Contrato sólo podrá modificarse previo acuerdo entre el Contratante y Sofía, siempre y cuando no implique cambios a las características o cobertura del producto.

Estas modificaciones deberán constar por escrito y estar debidamente registradas de manera previa ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (artículo 200 de la [Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas](#)).

En consecuencia, cualquier persona no autorizada por Sofía, carece de facultades para hacer modificaciones o concesiones.

Si el contenido del Contrato o sus modificaciones no concuerdan con la oferta, el Contratante podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 30 días hábiles que sigan al día en que reciba el Plan. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones del Plan o de sus modificaciones (artículo 25 de la [Ley sobre el Contrato de Seguro](#)).

Cualquier Reclamación o notificación relacionada con el presente Contrato deberá hacerse a Sofía por escrito o por el medio de contacto definido por Sofía, estando obligada a expedir constancia de la recepción. En caso de que la dirección de la oficina de Sofía llegase a ser diferente de la que conste en la Póliza expedida, se procederá conforme a lo señalado por el artículo 72 de la Ley sobre el Contrato de Seguro (Sofía “deberá comunicar al Contratante la nueva dirección en la República”).

Sofía brinda a todos sus Socios, Socias, igual trato en la atención o contratación de productos, sin importar género, raza, preferencias políticas, etnia, discapacidad física, preferencias sexuales, creencias religiosas, edad, condición social o de salud, opiniones, estado civil.

Los títulos, subtítulos y encabezados se incluyen únicamente para facilitar la lectura y referencia del mismo, sin que formen parte del presente Contrato, por lo que la interpretación de las presentes Condiciones Generales no debe tomar en cuenta los títulos, subtítulos y encabezados.

“En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el producto de seguros denominado Plan Morado para Empresas quedó registrado ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 13 de agosto de 2026 con el número CNSF-H0717-0085-2026 y ante la CONDUSEF, con el número CONDUSEF-005451-16”.