

Preguntas frecuentes



Sobre asistensi

1. ¿Qué es asistensi?

asistensi es una una compañía que ofrece planes de salud accesibles que incluyen servicios y seguros de calidad que protegen frente a los malestares del día a día, enfermedades comunes y emergencias médicas.

Estamos enfocados en apoyar principalmente a quienes han emigrado para que puedan seguir cuidando de sus seres queridos en sus países de origen sin importar las distancias.

Nuestra visión es hacer que la salud sea accesible para todos usando el poder de la tecnología. Para lograrlo, en México hemos reunido a las compañías de mayor experiencia del sector en el país. Los beneficios y servicios de GNP Seguros, Médica Móvil, Laboratorios Chopo y Farmacias Benavides forman parte de la propuesta de valor de asistensi México.

Somos una insurtech global comprometida con la salud de los mexicanos.

2. ¿Quiénes somos?

asistensi está conformado por un equipo multidisciplinario integrado por médicos y profesionales especializados en servicios asistenciales de salud y seguros médicos. Estamos orientados a mejorar la calidad de vida de nuestros miembros, buscando todas las soluciones posibles para apoyarlos, sin importar la distancia.

Nuestra misión es empoderar a los migrantes para que sigan adelante con sus vidas con la tranquilidad de que nosotros cuidamos la salud de los suyos en sus países de origen.

3. ¿En qué países tienen presencia?

Somos una insurtech basada en Madrid, tenemos operaciones en Latinoamérica y el Sudeste Asiático, desde donde cuidamos a los familiares de los migrantes que residen por todo el mundo.

Nuestros planes y seguros están disponibles para residentes en México, República Dominicana, Filipinas, Guatemala, Venezuela y Honduras.

4. ¿asistensi es una compañía de seguros?

Para ofrecer nuestros planes y servicios fuera del territorio mexicano, operamos como una compañía de seguros internacional. Para que estos sean válidos dentro del país, la cobertura de seguro de nuestros planes en México está emitida y amparada por la compañía de seguros de mayor experiencia en México. GNP Seguros con número de registro CNSF-S0043-0386-2021, asociados a los planes de salud que comercializa asistensi, se encuentran supervisados por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas ("CNSF") y por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ("CONDUSEF").

5. ¿Quiénes apoyan nuestra misión y visión?

Contamos con el respaldo de reconocidos inversores institucionales que apoyan nuestra visión y misión, invierten a largo plazo en sostenibilidad del proyecto y coinciden en que la compañía brinda acceso y soluciones de salud para quienes más lo necesitan.

Entre ellos se encuentran el fondo alemán de tecnología 468 capital, el fondo líder en insurtech en Europa, Alma Mundi Ventures y el fondo líder en México, Nazca.

Además, contamos con el apoyo de las empresas de seguros y salud de mayor prestigio y experiencia en todos los países donde operamos. En el caso de México: GNP Seguros, Médica Móvil, Laboratorios Chopo y Farmacias Benavides.

6. ¿Qué empresas de salud y seguro nos apoyan?

Para crear un producto único e incomparable, hemos reunido a las compañías de mayor experiencia del sector salud en México, como: Médica Móvil, Laboratorios Chopo, Farmacias Benavides y GNP Seguros que ampara el seguro de hospitalización para emergencias médicas, enfermedades y accidentes en hospitales privados.

7. ¿Cuál es la diferencia entre un seguro médico tradicional y un seguro de hospitalización para emergencias médicas, enfermedades y accidentes como el que integra asistensi en sus planes de salud?

En nuestros planes asistensi, incluimos una cobertura de gastos médicos hasta de \$300,000 MXN, suficiente para cubrir más del 95% de los casos más comunes. Brindando atención personalizada por medio de nuestros servicios para atender emergencias



Preguntas frecuentes



médicas, accidentes y enfermedades de aparición repentina.

Un seguro médico tradicional incluye otro tipo de cobertura como maternidad, enfermedades de aparición más lenta, que comprometan la vida o crónicas, procedimientos electivos/programados, consultas de especialidades médicas, entre otros.

8. ¿Qué nos distingue de otras compañías que comercializan planes de salud y seguros?

En asistensi nos distingue nuestro proceso de afiliación 100% en línea, sin necesidad de exámenes médicos de admisión y siendo posible la afiliación de personas hasta los 84 años, 11 meses, así como la aceptación de algunas enfermedades crónico-degenerativas u otras pre-existencias.

También, contamos con una experiencia superior hacia el cliente, ya que atendemos y canalizamos cualquier atención médica requerida en menos de 20 segundos y el 90% de nuestras atenciones médicas domiciliarias de emergencia son atendidas en menos de 45 minutos.

Servicios, cobertura y planes asistensi

9. ¿Cuáles son los servicios que ofrecen los planes de asistensi en México?

Los planes de asistensi están conformados por los siguientes servicios:

- Telemedicina ilimitada;
- Atención médica domiciliaria ilimitada;
- Seguro de hospitalización para emergencias médicas, enfermedades y accidentes;
- Traslados en ambulancia;
- Estudios de laboratorio;
- Entrega o recolección de medicamentos.

Para hacer uso de todos los servicios y cobertura, primero deberás contactarnos vía telefónica o a través de nuestra App asistensi disponible para iOS y Android, para que uno de nuestros médicos lo gestione.

Todos los servicios son válidos únicamente dentro de la República Mexicana.

10. ¿Los planes tienen servicios ilimitados?

Los servicios ilimitados son los siguientes:

- Telemedicina;
- Atención médica domiciliaria;
- Traslados en ambulancia.

Siguiendo el modelo de atención y activación de los servicios, tendrás acceso limitado a:

- Seguro de hospitalización para emergencias médicas, enfermedades y accidentes. Teniendo disponible una suma asegurada asociada al plan contratado;
- Estudios de laboratorio. Incluyendo 2 perfiles de laboratorios clínicos al año, los cuales pueden incluir varios estudios;
- Entrega o recolección de medicamentos. El límite de cantidades a recibir o recolectar es suficiente para cubrir hasta un máximo de 7 días continuos de tratamiento por evento.

11. ¿Qué supone la telemedicina y quién brinda este servicio?

Gracias al servicio de telemedicina podrás contactar en menos de 20 segundos con un médico mexicano, siempre que lo necesites y desde cualquier lugar.

Los médicos de cabecera, forman parte del equipo de asistensi y están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año, sin cita previa, por teléfono o videollamada a través de la App asistensi MX, para orientar ante cualquier situación o duda médica y acompañar durante la solicitud de los servicios de salud del plan asistensi.

Además, los médicos proveen un servicio de acompañamiento y tratamiento médico emitiendo recetas, prescribiendo medicamentos y solicitando estudios complementarios.

De ser necesario, también se encargan de gestionar la atención médica domiciliaria, el traslado en ambulancias, y de apoyar en la admisión a centros de salud afiliados activando la cobertura con GNP Seguros.





12. ¿Cuál es el horario de uso para la telemedicina?

El servicio de telemedicina está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, sin cita previa, por teléfono o videollamada a través de la App asistensi MX.

13. ¿Qué es la atención médica domiciliaria?

En los casos en que sea necesaria una consulta presencial, los médicos y paramédicos realizan visitas domiciliarias para determinar mejor las necesidades del paciente. El equipo médico podrá hacer un diagnóstico e indicar tratamiento, incluso colocar dosis únicas de medicamentos.

Nuestro servicio de atención médica domiciliaria está disponible las 24 horas, los 365 días del año.

14. ¿En qué consiste el servicio de traslados en ambulancia?

En caso de urgencia médica y necesitar traslado de emergencia, los doctores coordinarán el envío de ambulancias equipadas con soporte avanzado de vida y con personal altamente calificado.

El número de traslados al año es ilimitado y está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

15. ¿Quién presta el servicio de atención médica domiciliaria y traslados en ambulancias?

Contamos con la fortuna de tener socios comerciales del calibre de Médica Móvil, quienes brindan un servicio de calidad alineado a nuestros estándares de excelencia.

16. ¿Tengo acceso a estudios de laboratorio con un plan de salud asistensi?

Para poder recibir un diagnóstico y tratamiento médico óptimo, cuentas con 2 perfiles de laboratorios clínicos al año, los cuales pueden incluir varios estudios y la interpretación de los resultados, siempre y cuando los médicos los consideren necesarios y estén incluidos en el plan.

17. ¿Qué perfiles de laboratorio cubren los planes de salud asistensi?

Los perfiles de laboratorio cubiertos en los planes de salud asistensi, son los siguientes:

- Perfil infección urinaria;
- Perfil infección básico;
- Perfil infección enteral;
- Perfil infección completo;
- Perfil descarte COVID.

Cada perfil está compuesto de varios estudios de laboratorio.

18. ¿Cómo solicito los estudios de laboratorio?

Para hacer uso de tus 2 perfiles de laboratorio clínicos anuales tendrás que comunicarte con nosotros vía telefónica o solicitarlo a través de la App asistensi MX.

Uno de los médicos se pondrá en contacto contigo y en caso de necesitarlos, generará la solicitud de los estudios de laboratorio que se ameriten.

19. ¿A qué laboratorio puedo ir a realizarme los estudios?

Una vez hayan sido indicados por los médicos, el beneficiario del plan podrá realizar los estudios en sucursales de la red de Laboratorios Chopo.

20. ¿Mi servicio incluye la interpretación de estudios de laboratorio?

Cuando sean emitidos los resultados de los estudios de laboratorio, el equipo médico brindará la interpretación de los mismos e incluso, podrás recibir un diagnóstico e indicaciones.

21. ¿Qué ofrece el servicio de entrega o recolección de medicamentos?

Para poder tratarte frente a los malestares del día a día, las enfermedades comunes y emergencias médicas, cuentas con medicamentos que te entregamos en tu casa o que podrás recolectar en más de 1,100 puntos de venta, siempre que sean recetados por uno de los médicos asistensi y estén incluidos en el plan contratado.





22. ¿Qué condicionantes tiene el servicio de entrega o recolección de medicamentos?

- Recibirán o podrán recolectar medicamentos todo beneficiario que haya sido recetado por algún médico asistensi o un médico externo, posterior a una atención médica domiciliaria gestionada por asistensi;
- En caso de contar con una receta por parte de un médico externo, deberás enviar la misma a través del correo electrónico: **medicosmx@asistensi.com**;
- Los únicos medicamentos a ser enviados o recolectados serán los que se encuentran dentro de nuestro cuadro base, el cual fue elaborado para el tratamiento de enfermedades agudas;
- No se incluyen, ni se recetan medicamentos controlados y/o para enfermedades crónico-degenerativas;
- El límite de cantidades a recibir o recolectar es suficiente para cubrir hasta un máximo de siete días continuos de tratamiento por evento;
- Se hará el envío o recolección de medicamentos una vez, por evento al año.

23. ¿Me podrían compartir el cuadro base de medicamentos al cual tengo acceso?

A continuación encontrarás los más de 80 medicamentos a los que podrás acceder. El listado incluye analgésicos, antibióticos, antihistamínicos, antiinflamatorios, vitaminas, electrolitos orales, entre otros.

Ácido acetilsalicílico (ASPIRINA PROTECT, ASPIRINA, ASPIRINA EFERVESCENTE), **Celecoxib** (CELEBEX, CORTAX), **Ciprofloxacino** (CIPROFLOX), **Clonixinato de lisina** (DORIXINA), **Diclofenaco** (NEDICLON, VOLFENAC, VOLTAREN), **Ibuprofeno** (ADVIL, ACTRON, MOTRIN), **Metamizol sódico** (NEO-MELUBRINA), **Carisoprodol - diclofenaco** (DUOFLEX), **Clinixinato de lisina - Ciclobenzaprina** (DORIXINA RELAX), **Ketorolaco** (DOLAC), **Meloxicam** (MOBICOX, PROMOTION), **Paracetamol** (TYLENOL, TEMPRA), **Clorfenamina** (CLOROTRIMETON), **Loratadina** (SENSIBIT), **Baño Coloide** (SOYALOID), **Óxido de zinc** (PASTA DE LASSAR), **Aluminio y Magnesio** (ALUMAG), **Bismuto** (PEPTO BISMOL), **Butilhioscina o Hioscina** (BUSCAPINA), **Cinitaprida** (PEMIX), **Dimeticona** (ESPAVÉN), **Loperamida** (LOMOTIL), **Metoclopramida** (CARNOTPRIM), **Omeprazol** (ULSEN), **Pantoprazol** (ZOLTUM), **Aciclovir** (CICLOFERÓN), **Albendazol** (ZENTEL), **Amoxicilina** (PENAMOX), **Amoxicilina - Ácido Clavulánico** (CLAVULIN), **Azitromicina** (AZITROCIN), **Cefalexina** (KEFLEX), **Dicloxacilina** (POSIPEN), **Fluconazol** (AFUNGIL), **Eritromicina** (ILOSONE), **Ketoconazol** (NIZORAL), **Levofloxacino** (ELEQUINE), **Metronidazol** (FLAGENASE), **Nistatina** (MYCOSTATIN), **Polimixina B, Bacitracina y Neomicina** (POLIXÍN), **Nitrofurantoina** (MACRODANTINA), **Fenazopiridina** (PIRIMIR), **Dimenhidrinato** (DRAMAMINE), **Sumatriptán** (IMIGRAN), **Prednisona** (METICORTEN), **Ambroxol** (MUCOSOLVAN), **Bromhexina** (BISOLVON), **Dextrometorfano** (DEBEQUIN), **Salbutamol** (VENTOLIN), **Nafazolina - feniramina** (NAZIL), **Neomicina - Polimixina B - Gramicidina** (POLIXIN OFTEN), **Clorhidrato de tiamina** (vitamina B1) - **Clorhidrato de piridoxina** (vitamina B6) - **Cianocobalamina** (vitamina B12) (TRIBEDOCE, NEUROBION), **Ácido ascórbico** (Vitamina C) (REDOXÓN), **Vitamina D** (Colecalciferol) (HISTOFIL), **Electrolitos orales** (SUEROX, PEDIALYTE), **Agua de mar** (ESTERIMAR), **Oximetazolina** (AFRIN, AFRIN LUB).

24. ¿Cuáles son los tiempos de entrega para el envío de medicamentos a domicilio?

Mismo día y hasta 24 hrs: CDMX, Jalisco y Nuevo León.

De 24 y hasta 48 hrs: Aguascalientes, Baja California, Chihuahua, Coahuila, Colima, Estado de México, Guanajuato, Hidalgo, Michoacán, Morelos, Nayarit, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Veracruz y Yucatán.

25. ¿En dónde puedo recolectar los medicamentos recetados?

La recolección* de los medicamentos la podrás realizar en los más de 1,100 puntos de venta de Farmacias Benavides en el país.

*Sólo podrás redimir recetas emitidas por médicos asistensi, ya que las mismas cuentan con un código de barras personalizado, el cual únicamente podrá ser leído en alguno de los puntos de venta de Farmacias Benavides.

26. ¿Qué necesito para poder recolectar mis medicamentos en Farmacias Benavides?

Para recolectar tus medicamentos necesitarás presentar la receta emitida por alguno de los médicos de asistensi, impresa o de manera digital y una identificación oficial. En caso de recolectar algún antibiótico necesitarás presentar la receta de manera impresa.

En algunos casos, la farmacia podrá solicitar el carnet del plan de salud asistensi contratado. En caso de no contar con el tuyo, por favor comunicarse al (55) 5985-4244.

27. Un seguro de hospitalización para emergencias médicas, enfermedades y accidentes suena interesante. ¿Me pueden platicar más?

¡Claro! El seguro de emergencias médicas, enfermedades y accidentes brinda acceso a más de 400 hospitales privados, contando con el respaldo y experiencia de GNP Seguros. Incluyendo una cobertura de hasta \$300,000 MXN por evento, por año, suficiente para cubrir más del 95% de los casos más comunes.

La cobertura del seguro cubrirá los siguientes gastos:

- Hospitalización;
- Tratamientos y honorarios médicos;
- Intervención quirúrgica;



Preguntas frecuentes



- Estudios de laboratorio y gabinete;
- Servicios de enfermería;
- Medicamentos.

Para tu tranquilidad, los seguros asociados a los planes de salud de asistensi son emitidos y amparados por GNP Seguros, y se encuentran registrados y supervisados por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas ("CNSF") y por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ("CONDUSEF").

28. ¿En qué estados operan los planes de salud asistensi en México?

Actualmente operamos y puedes encontrar todos nuestros servicios en los siguientes estados*:

- Aguascalientes
- Baja California
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Coahuila
- Colima
- Estado de México
- Guanajuato
- Hidalgo
- Jalisco
- Michoacán
- Morelos
- Nayarit
- Nuevo León
- Puebla
- Querétaro
- Quintana Roo
- San Luis Potosí
- Veracruz
- Yucatán

**Adicionalmente, contamos con cobertura de hospitalización en los demás estados de la República Mexicana que no se mencionan en el listado de arriba, esto gracias a la Red 300 y 400 de GNP Seguros. En estos casos, se podría solicitar alguna garantía para ingresar al hospital privado afiliado y el pago se maneja "por reembolso". No requiere pago de deducible ni coaseguro.*

29. ¿En qué ciudades, municipios y alcaldías están presentes los servicios de asistensi México?

Actualmente, tenemos cobertura en las siguientes zonas*:

- Aguascalientes: Aguascalientes
- Baja California: Mexicali, Playas de Rosarito, Tijuana
- Chihuahua: Chihuahua, Juárez
- Ciudad de México: Álvaro Obregón, Azcapotzalco, Benito Juárez, Coyoacán, Cuauhtémoc, Cuajimalpa de Morelos, Gustavo A. Madero, Iztacalco, Iztapalapa, Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo, Tláhuac, Tlalpan, Venustiano Carranza, Xochimilco
- Coahuila: Matamoros, Torreón
- Colima: Colima, Villa de Álvarez
- Estado de México: Atizapán de Zaragoza, Cuautitlán Izcalli, Ecatepec, Naucalpan de Juárez, Nezahualcóyotl, Tepotzotlán, Tlalnepantla de Baz, Tultepec, Tultitán
- Guanajuato: León, Silao de la Victoria
- Hidalgo: Mineral de la Reforma, Pachuca de Soto
- Jalisco: Guadalajara, Tlaquepaque, Tonalá, Zapopan
- Michoacán: Morelia
- Morelos: Cuernavaca, Emiliano Zapata, Jiutepec, Temixco
- Nayarit: Tepic
- Nuevo León: Apodaca, General Escobedo, Guadalupe, Monterrey, San Nicolás de los Garza, San Pedro Garza García, Santa Catarina, Santiago
- Puebla: Puebla, San Andrés Cholula, San Pedro Cholula
- Querétaro: Santiago de Querétaro, Corregidora, El Marqués
- Quintana Roo: Benito Juárez
- San Luis Potosí: San Luis Potosí, Soledad de Graciano Sánchez
- Veracruz: Boca del Río, Veracruz
- Yucatán: Mérida



Preguntas frecuentes



**Adicionalmente, contamos con cobertura de hospitalización en las demás ciudades, municipios y alcaldías de la República Mexicana que no se mencionan en el listado de arriba, esto gracias a la Red 300 y 400 de GNP Seguros. En estos casos, se podría solicitar alguna garantía para ingresar al hospital privado afiliado y el pago se maneja "por reembolso". No requiere pago de deducible ni coaseguro.*

30. ¿Por qué estos estados y ciudades? ¿Cómo se ha determinado la cobertura y Red asistensi?

En asistensi, hemos analizado variables que nos permiten ofrecer los estándares más altos de calidad en cada uno de los lugares donde operamos.

En los estados, ciudades, municipios y alcaldías que forman parte de las zonas de cobertura y Red asistensi, podrás encontrar:

1. Médicos generales certificados, para brindar atención médica domiciliaria;
2. Paramédicos y médicos capacitados para poder ejecutar traslados en ambulancia;
3. Sucursales de laboratorios Chopo o en algún laboratorio localmente reconocido para la realización de estudios incluidos en su plan asistensi;
4. Farmacias para recolección de medicamentos;
5. Hospitales privados y reconocidos que no pidan pagos en garantía (o depósitos), deducibles, coaseguros y donde el pago sea directo (aseguradora <> hospital).

Nuestro compromiso es ampliar nuestras zonas de cobertura y Red asistensi para que más mexicanos tengan acceso a servicios de salud de calidad.

31. ¿Qué hospitales privados son parte de la Red asistensi?

Los hospitales privados que son parte de la Red asistensi son los siguientes:

- Aguascalientes: Centro Hospitalario MAC Aguascalientes Norte, Centro Hospitalario MAC Aguascalientes Sur y Star Médica Aguascalientes
- Baja California: Cruz Roja Tijuana y Hospital de la familia Grupo MAC (Mexicali)
- Chihuahua: Star Médica Chihuahua y Star Médica Ciudad Juárez
- CDMX:
 - Star Médica Centro
 - Hospital San Angel Inn Sur
 - Hospital San Angel Inn Patriotismo
 - Hospital San Angel Inn Chapultepec
 - Hospital Ángeles Mocel
 - Hospital Ángeles Santa Mónica
 - Hospital Ángeles Roma
 - Hospital Omi Cedros
 - Centro Quirúrgico Río Consulado
 - Clínica CIME
 - Omnilaser
 - Sanatorio San José
 - Hospital Merlos
 - Nuevo Sanatorio Durango
 - Centro Médico Dalinde
 - Hospital MIG
- Coahuila: Hospital Andalucía
- Colima: Puerta de Hierro Colima
- Estado de México:
 - Star Médica Luna Parc
 - Star Médica Lomas Verdes
 - Star Médica Tlalnepantla
 - Star Médica Vivo Parador Azteca
 - Star Médica Vivo Jardín Bicentenario
- Guanajuato:
 - Hospital Aranda de la Parra (León)
- Hidalgo: Beneficencia Española
- Jalisco: Hospital MAC Bernadette
- Michoacán: Star Médica Morelia
- Morelos: Henri Dunant
- Nayarit: Puerta de Hierro Tepic
- Nuevo León: Christus Muguerza Conchita y Hospitaria
- Puebla: Centro Hospitalario MAC Puebla
- Querétaro: Star Médica Querétaro
- Quintana Roo: Clínica Quirúrgica del Sur



Preguntas frecuentes



- San Luis Potosí: Star Médica San Luis Potosí
- Veracruz: Star Médica Veracruz
- Yucatán: Star Médica Mérida

En caso de encontrarse en otro estado o requerir acudir a un hospital privado diferente al listado de arriba derivado de una emergencia médica, contamos con la posibilidad de que nuestros beneficiarios acudan a uno de los más de 400 hospitales de la Red 300 y 400 de GNP Seguros, donde se podría solicitar alguna garantía para ingresar al hospital privado y el pago se maneja "por reembolso". No requiere pago de deducible ni coaseguro.

Nuestro alcance nacional, Red asistensi, y la Red 300 y 400 de GNP Seguros, puede llegar a tener actualizaciones sin previo aviso.

32. ¿En dónde puedo encontrar el listado de hospitales de la Red 300 y 400 de GNP Seguros?

Para poder consultar el listado completo de los hospitales privados a los cuales tienes acceso dirígete al siguiente link: <https://www.gnp.com.mx/directorio-proveedores-medicos>

Y sigue los pasos que se muestran a continuación:

1. Del lado izquierdo, selecciona la opción que dice "Hospitales";
2. En la "Línea de negocio" da clic en "Colectivo";
3. En el "Plan hospitalario" elige la opción "Premier 300"* o "Premier 400"*;
4. Indica el estado y municipio que quieres consultar;
5. Y por último, oprime "Buscar";

* Del lado derecho de cada hospital que aparezca en tu búsqueda, podrás corroborar el nivel al que pertenece.

Importante: Estos hospitales privados podrán o no pedir garantías (o depósitos) para dar ingreso a la unidad y el pago de la hospitalización se maneja "por reembolso", es decir, el cliente paga la cuenta y después se tramita la devolución de la misma. Igual que la Red asistensi, no se requieren pagos de deducibles ni coaseguros.

33. ¿Cuántos planes maneja asistensi?

Actualmente, comercializamos dos planes de salud muy completos. Contamos con el plan asistensi y el plan asistensi plus.

También, y con la intención de democratizar el acceso a salud en el país, hemos lanzado nuestro plan gratuito: "asistensi free", mismo que da acceso a telemedicina gratuita a todos los mexicanos.

<https://asistensi.com.mx/planes>

34. ¿Qué incluye el plan asistensi?

El seguro del plan asistensi cubre los gastos médicos derivados de una hospitalización por accidente y/o emergencia médica, contando con hasta \$200,000 MXN en suma asegurada, por evento al año.

Además de incluir en su plan los siguiente servicios:

- Telemedicina ilimitada, 24 horas, los 365 días del año;
- Atención médica domiciliaria ilimitada, 24 horas, los 365 días del año;
- Traslados en ambulancia ilimitados, 24 horas, los 365 días del año;
- Estudios de laboratorio, 2 perfiles de laboratorio clínicos al año;
- Entrega o recolección de medicamentos para enfermedades agudas.

35. ¿Qué cubre el plan asistensi plus?

El plan asistensi plus cubre los servicios incluidos en el plan asistensi, y adicionalmente el seguro de hospitalización cubre ciertas enfermedades. Todo lo anterior con una suma asegurada de \$300,000 MXN por evento al año.

36. ¿Qué enfermedades cubre el plan asistensi plus?

Las enfermedades cubiertas con el seguro del plan plus son:

- Cáncer;
- Cálculos;
- Hernias (incluye hernia discal);
- Hemorroides;
- Colitis;
- Enteritis;
- Gastroenteritis Infecciosa.

37. ¿Quién emite la póliza de hospitalización y cirugía?



Preguntas frecuentes



De acuerdo a la normativa vigente en México y las disposiciones legales del plan asistensi, la empresa aseguradora en México que presta y ampara la cobertura de emergencias médicas en hospitales privados es GNP Seguros. Los seguros que otorga GNP Seguros, con número de registro CNSF-S0043-0386-2021, asociados a los planes de salud que comercializa asistensi, se encuentran supervisados por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas ("CNSF") y por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ("CONDUSEF").

38. ¿Me podrían compartir más detalles sobre el plan asistensi Free?

¡Por supuesto! Para más información respecto a esta iniciativa por favor dirígete a la sección asistensi Free o a su sección dentro de estas FAQ's.

<https://asistensi.com.mx/medico-en-linea-gratis>

39. Hasta ahora los servicios, cobertura y planes suenan muy bien ¿Qué más me pueden decir?

Hemos creado un modelo y proceso de atención que nos permite ofrecer precios altamente competitivos. Imagínate un producto con un precio hasta un tercio más económico que el de un seguro de salud con una cobertura similar al de las compañías de seguros tradicionales.

Los costos de nuestros planes de salud y seguros de emergencias médicas, que cuentan con el respaldo de las compañías de salud con mayor experiencia en el país, empiezan desde \$650 MXN mensuales o \$30 USD.

40. ¿Cuáles son las edades de contratación?

Como seguramente lo habrás leído, asistensi cuenta con la mejor admisibilidad del mercado. Aseguramos a personas desde los 0 hasta los 84 años, 11 meses. Y la renovación está garantizada de por vida.

41. ¿Qué tipo de parentesco debo tener con la persona que quiero afiliar?

Hoy en día podemos asegurar a tus abuelos, padres, cónyuge e hijos.

42. ¿Cuál es la vigencia del plan?

Un año calendario desde la fecha de confirmación del pago de la afiliación, siempre y cuando los pagos se hagan en tiempo y forma según la modalidad de pago seleccionada (mensual, trimestral, semestral o anual).

43. ¿Qué significa que la vigencia de los planes de salud es de un año?

La duración del contrato de asistensi y asistensi plus será de un año desde la confirmación del pago de la afiliación. Aún cuando brindamos frecuencias de pago (mensual, trimestral, semestral o anual), al contratar asistensi o asistensi plus el pagador asume el compromiso de realizar todos los pagos por el tiempo de duración del contrato, es decir, un año independientemente de la frecuencia de pago.

En caso de impago, asistensi se reserva el derecho de reclamar el 100% del pago restante (e.g. reclamación del pago de parte de asistensi o desde agencias de recobro o traspaso de datos a listas de morosidad).

Únicamente se aceptará la anulación del contrato antes de cumplimiento de la vigencia (anual), en casos de fallecimiento, previa facilitación del certificado de defunción; sin implicar ningún costo adicional a fecha corriente que indique el certificado.

Póngase en contacto con nosotros en operacionismx@asistensi.com para conocer con mayor detalle los términos y condiciones firmados en el momento de su contratación.

44. Respecto a las renovaciones, ¿Cómo las manejan?

La renovación de nuestros planes y seguros está garantizada de por vida, siempre y cuando se mantenga vigente la póliza y se cumplan las condiciones de elegibilidad.

45. ¿Cómo hago uso del plan y seguro contratado?

¡Muy sencillo!

Antes que nada, en caso de algún malestar físico, por favor contáctanos vía telefónica al (55) 5985-4244 desde cualquier parte de la República Mexicana o por videollamada a través de nuestra App iOS o Android. Al comunicarse, un médico certificado realizará un "triaje" médico con el cual determinará la gravedad del malestar. Para el padecimiento, presentará indicaciones médicas y de ser necesario, se gestionará el servicio que se requiera.

Sigue las indicaciones médicas y de necesitar ayuda extra podrás volver a contactarnos, siempre que lo necesites.





Recuerda que para poder utilizar cualquiera de los servicios necesitarás comunicarte con nosotros primero.

Plazos de espera

46. ¿Existe algún plazo para hacer uso de los servicios?

Nuestros periodos de espera son muy cortos y competitivos:

- Telemedicina: puede comenzar a usarse 24 horas después de la confirmación de pago de la afiliación;
- Atención médica domiciliaria, traslado en ambulancia, estudios de laboratorios, entrega o recolección de medicamentos, seguro de hospitalización para emergencias médicas y accidentes: puede comenzar a usarse 15 días después de la confirmación de pago de la afiliación;
- Seguro de hospitalización para enfermedades: dependiendo de la enfermedad.

47. ¿Cuáles son los periodos de espera para las enfermedades cubiertas por el plan asistensi plus?

Los periodos de espera para estas enfermedades, son:

- Hemorroides: 3.5 meses;
- Colitis: 3.5 meses;
- Enteritis: 3.5 meses;
- Gastroenteritis Infecciosa: 3.5 meses;
- Cáncer: 6.5 meses;
- Cálculos: 6.5 meses;
- Hernias (incluye hernia discal): 6.5 meses.

Cobertura de hospitalización en hospitales privados

48. Si estoy ante una emergencia médica, ¿qué debo de hacer?

Contactarnos vía telefónica al (55) 5985-4244 desde cualquier parte de la República Mexicana o por videollamada a través de nuestra App iOS o Android.

Si es una emergencia como: accidentes graves, dolor en el pecho sugestivo de infarto, se brindará al beneficiario la cobertura de traslado en ambulancia a un hospital privado mientras se recibe atención médica en el camino.

En caso de no poder esperar a la ambulancia, podrás trasladarte por tus propios medios al hospital privado de nuestra red y contactarnos a las vías previamente mencionadas para garantizar que al llegar al hospital privado tu cobertura de emergencias médicas esté activa y evitar una amonestación.

49. Si se requiere hospitalización ¿tengo que pagar algo extra?

En asistensi queremos que por lo único que tengas que preocuparte sea por recuperarte. Estés donde estés, cuidaremos de tu bolsillo. Para ayudarte con esto, y gracias al respaldo de nuestros socios comerciales, hemos logrado lo que nadie había podido lograr en el mercado:

- Un seguro que no pide garantías (depósitos, "vouchers abiertos" o el tener que dejar tarjetas de crédito/débito para ingresar a establecimientos de salud);
- Sin pagos relacionados a deducibles;
- Sin pagos relacionados a coaseguros; y
- Manejando la modalidad de "pago directo", por evento al año. Pago de aseguradora <> hospital en la Red asistensi.

Recuerda que: antes de acudir a un hospital privado de nuestra Red asistensi o de la Red 300 o 400 de GNP, y en caso de algún malestar físico, por favor contactarse vía telefónica al (55) 5985-4244 desde cualquier parte de la República Mexicana o por videollamada a través de nuestra App iOS o Android.

50. ¿Qué significa modalidad de pago directo?

La modalidad de pago directo básicamente refiere a que la aseguradora tratará cuestiones administrativas y de pago directamente con el hospital que atendió la situación de salud.

Tradicionalmente esta funcionalidad existe en los seguros de gastos médicos mayores y en situaciones de salud que llevan al beneficiario a hospitalizarse por más de 24 horas.



Preguntas frecuentes



En asistensi, estamos rompiendo paradigmas y ofrecemos esta modalidad para percances que pueden llevar al cliente a estar en un hospital privado por menos de 24 horas.

51. ¿Por qué dicen que están rompiendo paradigmas con hospitalizaciones menores a 24 hrs?

En asistensi, una de nuestras propuestas de valor es intentar que no tengas que realizar ni un sólo pago al llegar al hospital privado de nuestra red.

Por ponerte un ejemplo: si alguna vez tuviste que ser hospitalizado por menos de 24 horas en algún hospital privado, seguramente te encontraste con la penosa situación de pagar la cuenta completa y luego solicitar un "reembolso" a tu aseguradora.

Nuestra intención es que no tengas que volver a solicitar un reembolso. Nosotros estaremos a tu lado y del de tu familia para acompañarlos en todos los procesos administrativos relacionados a la hospitalización.

52. ¿Existe algún tipo de penalización por no avisarle a asistensi y acudir a un hospital privado por cuenta propia?

En caso de realizar dicha acción, es posible que el cliente encuentre algún punto de fricción en el proceso de admisión al hospital privado. Además, se le cobrará un copago del 20% del total de la cuenta, como penalización por no seguir las reglas del modelo.

Para una mejor gestión y atención de la emergencia, recomendamos siempre contactarnos primero vía telefónica al (55) 5985-4244 desde cualquier parte de la República Mexicana o por videollamada a través de nuestra App iOS o Android.

53. ¿Cuánto tiempo podría tardar el alta médica y la salida de un hospital privado?

Después de la emisión de la alta médica, se iniciará un proceso administrativo entre GNP Seguros y el hospital privado, a través del cual se evaluará toda la información médica obtenida de la atención hospitalaria. Cada evaluación es distinta, al igual que el tiempo de duración de la misma.

**asistensi no puede garantizar la exactitud de duración del proceso de alta médica, pero lo que sí podemos garantizarle al cliente, es que el equipo le brindará acompañamiento personalizado hasta su salida y estaremos en constante comunicación con el hospital y aseguradora para acelerar el proceso.*

54. Si tengo otro seguro y otra póliza de salud ¿puedo utilizarla en conjunto con asistensi para el mismo siniestro?

No, sin embargo, nuestros planes de salud asistensi pueden funcionar como un plan complementario al seguro de gastos médicos que tengas contratado.

55. ¿Existen profesiones que están excluidas para contratación del seguro de hospitalización que comercializa asistensi?

Sí, pero no te preocupes por esto, nuestra lista está conformada por menos de 50 profesiones excluidas.

56. ¿Me podrían proporcionar los términos y condiciones de la póliza de seguros?

¡Por supuesto! Encontrarás los términos y condiciones de la póliza de seguros emitida por GNP Seguros dando **clic aquí**.

Pre-existencia y buena salud

57. ¿asistensi afilia a personas con pre-existencias y enfermedades crónico-degenerativas?

asistensi puede ofrecer sus planes de salud a personas con enfermedades crónico-degenerativas como lo son la Diabetes mellitus tipo 2 o hipertensión arterial sistémica. Sin embargo, algunas enfermedades están excluidas, por ejemplo las enfermedades congénitas, pre-existencias, etc.

En nuestra búsqueda por democratizar el acceso a salud en el país, hemos conseguido lo que muy pocos habían podido en el pasado. Hoy, le damos la posibilidad a los clientes que compren el plan asistensi y tengan Diabetes mellitus tipo 2 o Hipertensión arterial sistémica puedan tener acceso a un seguro médico. De igual forma, los clientes que tengan hipertensión y compren el plan plus* podrán tener cobertura de hospitalización.

**Actualmente, las personas con Diabetes mellitus tipo 2 no podrán adquirir el plan plus.*

***Las enfermedades crónico-degenerativas deberán estar controladas y se le podrán solicitar ciertas pruebas al cliente que avale el estado actual de la condición.*

58. ¿Qué pasa si tengo diabetes o hipertensión?



Preguntas frecuentes



En caso de solo tener Diabetes mellitus tipo 2, se te solicitará tu hemoglobina glicosilada (HbA1c) actual, junto con el documento que lo avale, este será validado por el personal médico. Si el valor es favorable, el seguro de hospitalización quedará activo con las exclusiones correspondientes.

Sin embargo, si además de tener Diabetes mellitus tipo 2, tienes Hipertensión, quedará excluida la cobertura total de hospitalización.

Para el plan asistensi y el plan plus, el posible cliente podrá entrar con Hipertensión con sus respectivas exclusiones no cubiertas, que se detallan a continuación: Hipertensión Arterial Sistémica, Cardiopatía Isquémica, Enfermedad Vascular Cerebral, Insuficiencia Cardíaca, Insuficiencia Renal Aguda y Crónica.

59. ¿Qué es una pre-existencia?

Para asistensi, una pre-existencia se refiere a cualquier condición de salud que existiera previo a la contratación de alguno de nuestros planes de salud.

Esto incluye, pero no está limitado a aquella condición sobre la cual una persona:

- Tiene síntomas y/o signos, aún sin conocer el diagnóstico relacionado a estos;
- Tuvo advertencia médica o consultó a un médico;
- Recibió tratamiento médico, servicios o suministros médicos;
- Se ha practicado o le recomendaron exámenes para el diagnóstico;
- Toma medicamentos recetados o recomendados;
- Asistió a un médico para diagnóstico, cuidado o tratamiento.

Nuestros planes no cubren cualquier situación que resulte de una pre-existencia, y algunas de estas pueden limitar la contratación para la cobertura de emergencias médicas en hospitales privados, por ejemplo: angina de pecho, infarto cardiaco, insuficiencia cardíaca, hipertensión arterial sin tratamiento, evento vascular cerebral, aneurisma, EPOC (Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica), insuficiencia renal crónica, cáncer, artritis reumatoide, esclerosis múltiple y condiciones congénitas.

Si tienes alguna duda en relación a la cobertura de emergencias médicas en hospitales privados; nuestro equipo está disponible para evaluar tu caso y responder tus inquietudes. Por favor llámanos al +52 (55) 5985-4244.

60. ¿Cuáles son las exclusiones aplicables a las enfermedades y/o pre-existencias que aceptan en asistensi?

Nuestro deber con todo cliente potencial es informarle con claridad las características del producto que está por adquirir. Es por ello que a continuación te compartimos las exclusiones actuales para el seguro de emergencias.

Preexistencia	Exclusiones
Diabetes mellitus tipo 2	Diabetes mellitus tipo 2, Insuficiencia crónica, Enfermedad vascular cerebral, Infarto agudo del Miocardio.
COVID-19	Fibrosis pulmonar, Insuficiencia respiratoria, Infarto agudo al miocardio, Insuficiencia cardíaca, Miocardiopatías.
Hipertensión	Hipertensión Arterial Sistémica, Cardiopatía Isquémica, Enfermedad vascular cerebral, Insuficiencia Cardíaca, Insuficiencia renal aguda y crónica
Asma	Asma y sus complicaciones, Rinitis, sinusitis, EPOC, Insuficiencia Respiratoria
Rodilla	Afecciones de rodilla
Cálculos Renales	Litiasis renoureteral, Hidronefrosis, Insuficiencia renal aguda y crónica
Cálculos Biliares	Cálculos en vesícula y vías biliares



Preguntas frecuentes



Hemorroides	Hemorroides, Fisura, Absceso y fístula anal, Sangrado anorrectal
Hernias	Hernia inguinal, Hernia umbilical, Hernia hiatal, Hernia de pared, Hernias de disco intervertebral
Miomatosis	Miomatosis uterina, Sangrado uterino anormal
Afecciones De Próstata	Hiperplasia prostática benigna, Prostatitis aguda o crónica, Retención aguda de orina
Columna Vertebral	Afecciones de columna vertebral
Nariz Y Senos Paranasales	Referente a todo lo relacionado a nariz y senos paranasales
Hospitalización O Tratamiento Médico Por +30 Días	Exclusión de enfermedad y urgencias relacionadas

asistensi Free

61. ¿Qué es asistensi Free?

asistensi Free es uno de los 3 planes que asistensi pone a disposición de todos los mexicanos. Esta iniciativa social permitirá que cualquier mexicano tenga acceso a telemedicina de manera totalmente gratuita.

Con asistensi Free podrás hablar con un doctor mexicano hasta dos veces al año que estará disponible para atenderte las 24 horas del día, los 365 días del año brindándote orientación médica virtual gratuita.

Cumpliendo de esta forma con nuestro propósito de que nadie se quede sin acceso a la salud.

62. ¿Cómo hago uso de asistensi Free?

¡Es muy fácil! En tres sencillos pasos podrías estar recibiendo telemedicina.

- Descarga nuestra App asistensiMX*;
- Regístrate. Completa un breve formulario con tus datos;
- Recibe atención. Empieza a hacer uso de las 2 videollamadas gratuitas disponibles con médicos mexicanos.

*Disponible para Android y iOS.

63. ¿Qué puedo esperar de asistensi Free?

Durante la videollamada, nuestros doctores te evaluarán para determinar tu diagnóstico médico preliminar y derivado del mismo podrás recibir:

- Recomendaciones médicas;
- Indicación de estudios de diagnóstico a realizarse (p.ej., laboratorios, radiología, etc.);
- Lectura de exámenes médicos;



Preguntas frecuentes



- Referencias a un médico especialista en caso de necesitarlo;
- Recetas médicas* con indicación de medicamentos para tratar síntomas y enfermedades de reciente aparición.

*Para el plan Free, asistensi no provee medicamentos. En caso de requerir este servicio, te invitamos a conocer nuestros otros dos planes.

64. ¿Qué tipo de medicamentos podrían recetar los médicos certificados de asistensi Free?

Los médicos certificados de asistensi Free podrán emitir recetas médicas para medicamentos como: analgésicos (p.ej., paracetamol), antiinflamatorios (p.ej., ibuprofeno), antihistamínicos (p.ej., loratadina), antiácidos (p.ej., omeprazol), antibióticos (p.ej., ciprofloxacino, eritromicina, etc).

65. ¿Qué no debes esperar de asistensi Free?

- Consultas, resolución y/o acompañamiento para emergencias médicas;
- Emisión de constancias o certificados médicos;
- Que sustituya consultas de seguimiento con especialistas para patologías crónicas (p.ej., hipertensión, diabetes);
- Consultas con especialistas;
- Emisión de recetas médicas para medicamentos de enfermedades crónico-degenerativas o de uso controlado como: psiquiátricos, psicotrópicos, ansiolíticos (p.ej., alprazolam, bromazepam), medicamentos crónicos como la tensión arterial (p.ej., losartán, captopril, amlodipino, etc) o diabetes (p.ej., insulina, glibenclamida) tratamiento para tiroides (p.ej., levotiroxina) o enfermedades inmunológicas (p.ej., inmunosupresores).

66. ¿Alguna consideración adicional respecto al plan asistensi Free?

La receta médica para medicamentos que requieran prescripción médica es válida únicamente dentro del territorio mexicano. Adicionalmente, los estudios de diagnóstico, exámenes médicos y tratamientos que sean indicados por el equipo médico, no están incluidos en asistensi Free.

COVID - 19

67. ¿Los planes asistensi cubren COVID-19?

Nuestro propósito es que nadie se quede sin acceso a la salud. Con ese objetivo en mente, aceptamos personas que hayan tenido COVID-19 en el pasado, siempre y cuando no haya requerido hospitalización. Importante considerar que de haber contraído el virus con anterioridad a la contratación, la cobertura de hospitalización contará con exclusiones relacionadas a esta enfermedad.

68. ¿Cómo es el acompañamiento remoto en casos de COVID-19?

Los médicos darán seguimiento a tu caso a través de nuestro servicio de telemedicina. Brindándote orientación médica telefónica y por videollamada las 24 horas del día, los 365 días del año y, en caso de que los médicos asistensi lo consideren necesario, enviaremos a un médico a tu domicilio para brindarte atención médica domiciliaria.

69. ¿Cómo activo el seguro de emergencia en casos relacionados a COVID-19?

Recuerda que solo uno de los médicos puede activar la cobertura de emergencia. Al presentar el primer síntoma, deberás ponerte en contacto con nosotros vía telefónica al (55) 5985-4244 o por videollamada a través de nuestra App iOS o Android, para que podamos dar seguimiento a tu caso y de ser necesario, activar tu cobertura de hospitalización para emergencias médicas y accidentes en hospitales privados.

70. ¿Hacen la prueba para detectar COVID-19?

Los planes de asistensi incluyen dos perfiles de laboratorio sin costo al año. Dentro de estos se encuentra el perfil "descarte COVID", el cual incluye una prueba de antígenos. Las pruebas COVID, así como cualquier otro estudio de laboratorio, los podrás realizar en Laboratorios Chopo.

71. ¿Cubren medicamentos para COVID?

Mientras el afiliado esté hospitalizado a causa del COVID todos los medicamentos necesarios para tratar la enfermedad están cubiertos siempre y cuando no rebase la suma asegurada de tu plan contratado.

También, el servicio de medicamentos y el cuadro base que ofrece asistensi dentro de sus planes, cubre la mayoría de los medicamentos que se requieren para tratar de forma ambulatoria el virus del COVID, sin embargo, lo que corresponde a antivirales no tienen cobertura de forma ambulatoria.





Contratación y suscripción

72. ¿Dónde puedo encontrar los costos de los planes y seguros?

Para saber el monto de la inversión que estarás realizando en tu salud te sugerimos dirigirte al inicio del sitio web y realizar una cotización.

También, y si lo prefieres, te puedes comunicar a nuestra línea telefónica en MX: +52 (55) 5985-4244 y en USA: +1 (213) 295-4347 donde un asesor comercial capacitado te brindará toda la información necesaria, así como la cotización de la inversión a realizar.

73. ¿Cómo se realiza la contratación y suscripción al producto?

¡Muy fácil! La contratación y suscripción se realiza de manera 100% en línea a través del sitio web asistensi.com.mx.

Para realizar el proceso, sólo deberás dar click a "contratar ahora", seguir los pasos correspondientes y llenar la información solicitada.

Dentro del proceso encontrarás un cuestionario médico muy sencillo, proporcionado por GNP Seguros. Derivado de las respuestas, se considerará la aceptación de solicitantes con algún antecedente médico, excluyendo algunas enfermedades y urgencias relacionadas con la enfermedad declarada. Recuerda que la contratación es inmediata y sólo requiere contestar cinco preguntas médicas de admisión. No será necesario realizar algún examen médico previo.

*Se permitirá la contratación del plan y seguro asistensi a toda persona que cumpla con los parámetros establecidos de aceptación y afiliación impuestos por asistensi y GNP Seguros.

**La póliza correspondiente a la cobertura de hospitalización para emergencias médicas y accidentes será emitida si las preguntas de admisión a las que el contratante dará respuesta son evaluadas favorablemente. Como ejemplo, buena salud se refiere a presentar un índice de masa corporal (IMC) menor a 31.5.

***En caso de que el cliente requiera asesoramiento respecto al proceso de contratación y necesite más información respecto a los alcances de los planes y seguro, los invitamos a comunicarse vía telefónica con nuestro equipo de asesores.

74. ¿Puedo cambiar de plan cuando lo desee? Es decir, pasar del plan asistensi al plan asistensi plus, y viceversa?

Desafortunadamente, no. Toda la contratación de planes y seguros de asistensi se manejan como negocio nuevo. El plan podrá ser modificado toda vez se cumpla con el mismo un año calendario.

75. ¿Es posible realizar algún movimiento al plan contratado?

Existen ciertos movimientos con los que te podemos apoyar con todo gusto. Los ajustes que estarán permitidos realizar serán los siguientes:

- Cancelación por fallecimiento;
- Cambios de dirección de residencia;
- Corrección de datos del asegurado: Nombre y apellidos presentando identificación oficial;
- Corrección de datos del asegurado: Sexo;
- Corrección de datos del asegurado: Edad.

Póngase en contacto con nosotros en operacionesmx@asistensi.com para conocer con mayor detalle los términos y condiciones firmados en el momento de su contratación o realizar dichos cambios.

Nuestro equipo solicitará ciertos requisitos y documentación legal para poder efectuar los movimientos.

76. ¿Los movimientos por cambios de información se verían aplicados en el cuadro de póliza emitido?

Los cambios efectuados podrán ser visualizados dentro de la cuenta abierta del usuario en el sitio web de asistensi y vía su aplicación móvil (App).

También, y de solicitarlo, podremos realizar los ajustes correspondientes al cuadro de póliza emitido. Para esta acción, deberás ponerte en contacto con nosotros a través del correo electrónico: operacionesmx@asistensi.com.





Pagos y cobros

77. ¿Qué métodos de pago tienen disponibles?

Ofrecemos una gama importante de opciones para poder realizar los pagos correspondientes a los planes contratados con asistensi.

Actualmente aceptamos tarjetas de débito y crédito locales e internacionales, transferencias o depósitos bancarios y Zelle o PayPal para quienes aseguren a sus familiares desde Estados Unidos.

La periodicidad de los pagos podrá ser mensual*, trimestral, semestral o anual.

*De elegir la periodicidad de pago mensual, no podrás pagar por transferencia o depósito bancario.

78. ¿En qué me beneficia pagar de contado mi plan?

Pagando y escogiendo la modalidad de pago "anual" tendrás la oportunidad cuidar tu economía ya que el costo total del plan será aproximadamente 15% menor que al pagar bajo la modalidad de pago "mensual", por ejemplo.

79. ¿Existen periodos de gracia en caso de que los pagos no sean anuales? Es decir, ¿qué pasa si me retraso con un pago?

Comprendemos que a veces ocurren situaciones que están fuera de nuestro control. Por ello, ofrecemos 30 días como periodo de gracia para poder efectuar pagos subsecuentes. El cliente recibirá hasta 4 notificaciones avisándole que el cobro de su plan no se ha podido realizar.

Para todos estos casos y cualquier duda y/o comentario respecto a cobros, ponemos a disposición de nuestros clientes el correo electrónico: operacionesmex@asistensi.com.

80. ¿Puedo pagar en moneda local?

¡Desde luego! Sabemos de los inconvenientes que pasan las personas al tratar de realizar pagos en monedas distintas. Por ello, aceptamos pagos en dólares americanos y pesos mexicanos.

Antes de realizar tu pago, por favor cerciérate que la moneda que esté "seleccionada por default" sea la de tu preferencia. De lo contrario, no dudes en cambiarla al instante, ya sea en el proceso de cotización o en el checkout antes de pagar.

Para cualquier duda o aclaración por favor contáctanos a: operacionesmex@asistensi.com.

81. ¿Cuándo tengo que realizar el primer pago?

El primer pago correspondiente al primer mes, trimestre, semestre o año de tu plan asistensi, tendrá que ser efectuado inmediatamente en el checkout, o en caso de solicitarlo, a través de un asesor comercial de asistensi.

Una vez recibido el pago, y habiéndoselo confirmado al cliente, empezarán a contar los días relacionados a los plazos de espera para poder hacer uso de todos los servicios que asistensi tiene por ofrecer.

Dudas adicionales

82. ¿Qué es una emergencia o urgencia médica?

En asistensi cubrimos emergencias y urgencias médicas, a través de la atención médica inmediata y/o la cobertura para hospitalización para emergencias médicas y accidentes en hospitales privados.

Una emergencia o urgencia médica es una situación que amerita la atención médica, ocasionada por la acción súbita de un agente proveniente del medio externo que cause una lesión corporal, o del propio organismo, producto de una lesión, enfermedad o agravamiento de una enfermedad, o afección que padezca y reduzca su capacidad funcional, que se manifieste en forma repentina, fortuita y ajena a la voluntad de la persona.

La emergencia médica es una situación que compromete la vida o la integridad física de una persona, cuya atención no puede ser diferida y requiere ser inmediata. *La atención de las emergencias médicas está incluida en la cobertura de hospitalización en hospitales privados (con o sin el traslado de emergencia en ambulancias).

Distintamente, la urgencia médica es una situación que no pone en evidente peligro la vida ni ocasiona consecuencias graves





para la persona, por lo que no amerita atención médica de manera súbita. La atención de las urgencias médicas debe ser realizada inicialmente a través de los servicios de telemedicina y atención médica domiciliaria. En estos casos el equipo médico de asistensi decidirá si es necesario o no trasladar al paciente a un hospital privado y así, activar la cobertura de hospitalización.

Las emergencias y urgencias médicas podrán ser atendidas o no. La atención de las mismas dependerá de haber seguido el protocolo (modelo) implementado e informado por asistensi y considerará cualquier tipo de exclusiones que el beneficiario tenga atadas a su póliza y cobertura.

83. ¿Las coberturas que ofrecen son suficientes para cubrir los gastos de emergencia que se puedan presentar?

¡Por supuesto! El desarrollo del producto de seguro que hemos elaborado con GNP Seguros en exclusiva, incluida la suma asegurada a otorgar, contempla la realización y el análisis de varios estudios de mercado hechos para determinar el monto de cobertura a ofrecer. Los mismos, han arrojado que el 95% de los siniestros relacionados a una emergencia o urgencia médica pueden ser cubiertos con nuestras coberturas.

Para tu referencia y dependiendo el hospital privado en el que se realice la hospitalización y de la condición de salud, esta cantidad te permitiría estar internado de 3-4 días.

84. ¿Cuál es el tiempo promedio de respuesta ante una emergencia?

Nos esforzamos por atender a nuestros clientes lo antes posible, por eso, nuestro servicio de telemedicina vía telefónica o virtual es inmediato y está disponible las 24 hrs los 365 días del año.

El 93% de nuestra atenciones por estas vías se realizan en menos de 20 segundos.

En casos de emergencia, los médicos a domicilio y ambulancias son enviadas de forma inmediata, teniendo un tiempo de respuesta para el 90% de los casos en menos de 45 minutos.

85. ¿Cómo los puedo contactar?

En pro de tener una comunicación fluida y transparente con todos nuestros beneficiarios y clientes, contamos y ponemos a su disposición todos los canales y vías de comunicación disponibles.

- Página de contacto en asistensi.com.mx;
- Por teléfono desde México: +52 (55) 5985-4244;
- Por teléfono desde Estados Unidos: +1 (213) 295-4347;
- Desde nuestra aplicación móvil (App) asistensi MX;
- Para temas operativos (relacionados a cuenta, dudas generales, etc.): operacionesmx@asistensi.com;
- Para temas de pagos: pagos@asistensi.com u operacionesmx@asistensi.com;
- En redes sociales como: [asistensi.mx](https://www.instagram.com/asistensi.mx) (Instagram) y [asistensimx](https://www.facebook.com/asistensimx) (Facebook).

También, en caso de tener alguna sugerencia, nos encantaría escucharla ya que la calidad y experiencia de nuestro beneficios y servicios es lo más importante para nosotros. Para esto, nos puedes contactar directamente o dejar tu retroalimentación a través de Trustpilot.

86. Estamos interesados en explorar una alianza estratégica con asistensi, ¿quién me puede apoyar?

¡Nos honra la consideración e interés! En asistensi siempre estamos abiertos a explorar colaboraciones que sumen a la ya atractiva propuesta de valor de nuestros beneficiarios.

Para abrir la comunicación y buscar entablar una relación comercial, por favor escribir a operacionesmx@asistensi.com

87. Quisiera sumarme al equipo y ayudarles a democratizar el acceso a salud en el país ¿qué tengo que hacer?

¡Muchas gracias por el interés! En asistensi México estamos en constante búsqueda de perfiles, especialmente comerciales. Por favor escríbenos al siguiente correo: vacantesmx@asistensi.com, con el por qué te gustaría sumarte al equipo, adjuntando tu CV.

88. ¿Cómo hago para facturar los planes de salud contratados?

Por favor mándanos un correo a: operacionesmx@asistensi.com para que te ayudemos con el proceso de emisión. El formato enviado vendrá desplegado como un recibo de compra y será emitido por parte de nuestra aseguradora en Barbados. El formato mismo cuenta con la validez necesaria para poder ser presentado como una deducción de impuestos.

89. ¿Cubren maternidad?

Desafortunadamente, no. Estamos trabajando fuertemente para que este servicio este incluido próximamente.



Preguntas frecuentes



90. ¿Los planes de salud y el seguro emitido por GNP Seguros genera antigüedad?

Por el momento, no contamos con este beneficio. Te recomendamos considerar esto a la hora de decidir cambiarte a asistensi.

91. Como contratante, ¿puedo ver los servicios que usaron mis familiares?

¡Así es! A través de nuestra App asistensi MX disponible para iOS y Android, se puede acceder al historial del beneficiario y a los servicios utilizados.

92. ¿Quiénes deben descargar la App?

Tanto el contratante como los beneficiarios deben descargar el App para contar con toda la información necesaria del plan contratado y poder hacer uso de los servicios.

93. Si estoy presentando problemas para ingresar a mi App ¿qué debo hacer?

Por favor comunícate con nosotros a través de nuestras vías de contacto para que un asesor te guíe paso a paso, desde la descarga de tu App, hasta el cómo solicitar tus servicios.

Descargables

[Condiciones generales GNP Seguros](#)

[GNP Protección a distancia](#)

[Resumen de beneficios plan asistensi](#)

[Resumen de beneficios plan asistensi plus](#)

[One pager de zonas de cobertura y Red asistensi](#)

[One pager costos MXN modalidad de pago anual](#)

[One pager costos USD modalidad de pago anual](#)

[Listado cuadro base de medicamentos](#)

Última fecha de actualización: **23 de diciembre 2022.**

