

## **ORIENTACIÓN TELEFÓNICA**

### **A. Orientación Médica Telefónica**

Cuando el Titular y/o Beneficiario solicite la orientación médica telefónica sobre problemas menores, síntomas y molestias no consideradas como emergencia médica, el Equipo de Allianz Global Assistance le aconsejará y asistirá de forma gratuita al Titular y/o Beneficiario sobre cuáles son las medidas que se deben tomar para atender los problemas menores, síntomas y molestias no consideradas como emergencia médica señaladas por Titular y/o Beneficiario.

En ninguna circunstancia se emitirá diagnóstico, ni tratamiento médico, ni receta médica. Allianz Global Assistance, no será en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular y/o Beneficiario en cuanto al seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular y/o Beneficiario, de acuerdo con la información que éste haya proporcionado.

Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán las asistencias de emergencia, o bien, se dirigirá al Titular y/o Beneficiario, a su médico de cabecera o al especialista que corresponda.

Esta asistencia se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año a nivel nacional.

Número de Eventos: ILIMITADOS.

Beneficio: HASTA UN MÁXIMO DE 15 MINUTOS POR ASESORÍA.

**Usuarios de estos beneficios: Titular + Cónyuge y máximo 3 hijos menores de 21 (veintiún) años que vivan con el Titular o en caso de que el Titular sea soltero cubre a Padre + Madre.**

### **B. Asistencia Nutricional Telefónica**

Cuando el Titular y/o Beneficiario solicite orientación nutricional, no considerada como emergencia médica el equipo de Allianz Global Assistance le proporcionará orientación sobre los siguientes aspectos:

1. Sugerencias de cómo calcular el peso ideal.
2. Indicaciones para obtener el cálculo de masa corporal.
3. Dietas sencillas para toda la familia y estilos de vida.
4. Rutinas de ejercicio, cuánto, cuándo y cómo hacerlo, y bajo qué situaciones se requiere la supervisión de un médico.
5. Desórdenes alimenticios no críticos.

Allianz Global Assistance no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los médicos especialistas, por omisiones del Titular y/o Beneficiario si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

Este beneficio se proporcionará, sin límite en el número de llamadas, pero hasta un máximo de 15 minutos, pasado dicho tiempo, se le recomendará al Titular y/o Beneficiario consultar a un Nutriólogo de manera personal con costo preferencial para el Titular y/o Beneficiario.

En ninguna circunstancia se emitirá diagnóstico, ni tratamiento médico, ni receta médica. Esta asistencia se proporcionará en un horario de las 10:00 a las 18.00 horas en días hábiles a nivel nacional.

Número de Eventos: ILIMITADO

Beneficio: HASTA UN MÁXIMO DE 15 MINUTOS POR ASESORÍA

**Usuarios de estos beneficios: Titular + Cónyuge y máximo 3 hijos menores de 21 (veintiún) años que vivan con el Titular o en caso de que el Titular sea soltero cubre a Padre + Madre.**

### **C. Asistencia Psicológica Telefónica**

Cuando el Titular y/o Beneficiario solicite orientación psicológica telefónica sobre cómo afrontar problemas o trastornos generados por:

- Apoyo familiar, de pareja e individual.
- Apoyo en casos de bullying.
- Apoyo en casos de desórdenes alimenticios y/o adicciones.

Allianz Global Assistance no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los médicos especialistas, por omisiones del Titular y/o Beneficiario si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

Este beneficio se proporcionará, sin límite en el número de llamadas, pero hasta un máximo de 15 minutos, pasado dicho tiempo, se le recomendará al Titular y/o Beneficiario consultar a un Psicólogo de manera personal con costo preferencial para el Titular y/o Beneficiario.

En ninguna circunstancia se emitirá diagnóstico, ni tratamiento médico, ni receta médica. Esta asistencia se proporcionará los 365 días del año a nivel nacional en un horario de las 10:00 a las 18.00 horas.

Número de Eventos: ILIMITADO.

Beneficio: HASTA UN MÁXIMO DE 15 MINUTOS POR ASESORÍA.

**Usuarios de estos beneficios: Titular + Cónyuge y máximo 3 hijos menores de 21 (veintiún) años que vivan con el Titular o en caso de que el Titular sea soltero cubre a Padre + Madre**

#### **D. Asistencia Fitness Telefónica**

Cuando el Titular y/o Beneficiario solicite Información general sobre consejos de cuidado personal sobre:

- Orientación de profesionales con conocimiento en deportes, que tienen como objetivo asesorar sobre rutinas de acondicionamiento físico, de acuerdo con las necesidades de cada persona, cuánto, cuándo y cómo hacerlo, y bajo qué situaciones se requiere la supervisión de un médico.

En ninguna circunstancia se emitirá diagnóstico, ni tratamiento médico, ni receta médica. Esta asistencia se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año a nivel nacional.

Número de Eventos: ILIMITADO.

Beneficio: HASTA UN MÁXIMO DE 15 MINUTOS POR ASESORÍA.

**Usuarios de estos beneficios: Titular + Cónyuge y máximo 3 hijos menores de 21 (veintiún) años que vivan con el Titular o en caso de que el Titular sea soltero cubre a Padre + Madre.**

#### **E. Asistencia durante el embarazo**

Cuando la Titular y/o Beneficiaria se encuentre en estado de embarazo y solicite Información general sobre consejos, el equipo de Allianz Global Assistance la asesora sobre:

- Determinación del tiempo de embarazo.
- Ejercicios prenatales.
- Principales cambios hormonales, físicos y emocionales durante el embarazo.
- ¿Parto o cesárea?, recomendaciones.

En ninguna circunstancia se emitirá diagnóstico, ni tratamiento médico, ni receta médica. Esta asistencia se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año a nivel nacional.

Número de Eventos: ILIMITADO.

Beneficio: HASTA UN MÁXIMO DE 15 MINUTOS POR ASESORÍA.

**Usuarios de estos beneficios: Titular + Cónyuge y máximo 3 hijos menores de 21 (veintiún) años que vivan con el Titular o en caso de que el Titular sea soltero cubre a Padre + Madre.**

## **F. Asistencia Legal Telefónica**

Cuando el Titular y/o Beneficiario requiera asistencia legal telefónica deberá ponerse en contacto con el equipo de Allianz Global Assistance.

La asistencia incluye la llamada telefónica a través de la cual se le dará orientación legal telefónica con base a la red de proveedores de Allianz Global Assistance con objetivo asesorar sobre: ámbito civil, penal y familiar.

No se da seguimiento del caso y si así lo requiere el Titular y/o Beneficiario se le podrá referir con un abogado de la red de proveedores de Allianz Global Assistance con costo preferencial.

Número de Eventos: ILIMITADO.

Beneficio: HASTA UN MÁXIMO DE 15 MINUTOS POR ASESORÍA.

**Usuarios de estos beneficios: Titular + Cónyuge y máximo 3 hijos menores de 21 (veintiún) años que vivan con el Titular o en caso de que el Titular sea soltero cubre a Padre + Madre.**