

## Servicios y Asistencias

### Asistencia funeraria

Incluye:

- Servicio funerario integral
- Orientación funeraria telefónica
- Orientación psicológica telefónica
- Orientación legal testamentaria telefónica
- Descuentos en servicios funerarios adicionales
- Repatriación de restos
- Traslado del cuerpo desde cualquier parte del mundo hacia México
- Gestión del deceso y trámites administrativos personales
- Sin límite de edad del titular, cónyuge, concubina/concubino e hijos
- Sin límite por causa del deceso

Los servicios funerarios incluidos en el programa son los siguientes:

Para inhumación:

- Recolección del cuerpo
- Servicio de embalsamado
- Arreglo estético del cuerpo
- Ataúd metálico para velación
- Sala de velación o servicio a domicilio sin costo adicional
- Traslado en carroza

Para cremación:

- Recolección del cuerpo
- Arreglo estético del cuerpo
- Ataúd para velación
- Sala de velación o servicio a domicilio sin costo adicional
- Servicio de cremación
- Una urna

En caso de inhumación:

**(1) Recolección del cuerpo.** Este servicio consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento o Servicio Médico Forense (SEMEFO) y trasladarlo a una agencia funeraria dentro del perímetro del municipio, alcaldía o zona conurbada del lugar del deceso con una distancia máxima de 50 kilómetros, siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción correspondiente y las

autoridades lo permitan. Si la distancia es mayor a 50 kilómetros se considera traslado foráneo, y se pactará previamente a la prestación una tarifa especial con el Titular.

**(2) Servicio de embalsamado.** El servicio de embalsamado se entiende como el proceso mediante el cual, el cuerpo del fallecido es sometido a intervenciones hechas por especialistas con el fin de evitar o retrasar el proceso de descomposición debido a un traslado o a una velación.

**(3) Ataúd metálico.** Se refiere al suministro de un receptáculo para restos mortuorios, para este caso en específico, dicho receptáculo tendrá como mínimo una lámina de calibre 22 (grosor) para mayor seguridad.

**(4) Sala de velación.** La sala de velación se refiere al espacio dentro de la agencia funeraria destinado a velar el cuerpo hasta por un período de 24 horas. El servicio incluye una sala que tendrá una capacidad de hasta para 30 personas en circulación. En caso de que la velación sea en un domicilio pactado por los familiares del fallecido, se llevarán a dicho domicilio los siguientes materiales: Pedestal para ataúd, 4 Cirios (de cera o eléctricos según disponibilidad), 4 candeleros y un Crucifijo u otro elemento religioso (si el solicitante lo requiere).

**(5) Traslado en carroza de cortejo.** Se refiere al traslado del cuerpo del lugar de velación hasta el panteón o cementerio en donde se vaya a inhumar el cuerpo, mismo que será dentro del perímetro del municipio, alcaldía o zona conurbada de la localidad con una distancia máxima de 50 kilómetros.

**(6) Camión de acompañamiento.** Se refiere al vehículo en el cual se trasladarán a los familiares y amigos del finado del lugar de velación al lugar de inhumación; dicho transporte tendrá una capacidad mínima de 18 personas y máxima de 40. (Aplica únicamente si la agencia funeraria elegida cuenta con él).

**(7) Gestión de trámites.** Se refiere a realizar los trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Secretaría de Salud para llevar a cabo el servicio mortuorio. En la Secretaría de Salud se tramitarán los permisos de traslado del cuerpo y el pago de derechos correspondientes. En el caso del Registro Civil, se tramitará el Certificado de defunción (sin validez oficial). No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción y Acta de defunción Certificada.

**(8) Casos legales.** Se consideran casos legales aquellos en los cuales el Ministerio Público interviene. Las principales causas de fallecimiento por las que el Ministerio Público actúa son: Muerte Violenta, Suicidio, fallecimiento en la vía pública, accidente. El Ejecutivo de Asistencia asesorará, explicará y guiará al cliente el proceso que por ley se deberá seguir para la liberación del cuerpo del finado del Servicio Médico Forense, que entre otros son: reconocimiento del finado, declaraciones ministeriales, necropsia, obtención del Certificado de Defunción en SEMEFO y liberación del finado.

En caso de cremación:

**(1) Recolección del cuerpo.** Este servicio consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento o Servicio Médico Forense (SEMEFO\*) y trasladarlo a una agencia funeraria dentro del perímetro del municipio, alcaldía o zona conurbada de la localidad con una distancia máxima de 50 kilómetros, siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción correspondiente y las autoridades lo permitan.

**(2) Arreglo estético del cuerpo.** El cual consiste en maquillar el cuerpo con el objeto de mejorar su imagen.

**(3) Ataúd para velación.** Se refiere a un ataúd, que será utilizado únicamente durante la velación del cuerpo, y que se reintegrará a la funeraria al momento de realizar la cremación.

**(4) Sala de velación.** La sala de velación se refiere al espacio dentro de la agencia funeraria destinado a velar el cuerpo hasta por un período de 24 horas. El servicio incluye una sala que tendrá una capacidad de hasta para 30 personas en circulación. En caso de que la velación sea en un domicilio pactado por los familiares del fallecido, se llevarán a dicho domicilio los siguientes materiales: Pedestal para ataúd, 4 Cirios (de cera o eléctricos según disponibilidad), 4 candeleros y un Crucifijo (si el solicitante lo requiere).

**(5) Servicio de cremación.** Se refiere al proceso mediante el cual un cuerpo es sometido a temperaturas suficientes para reducirlo a cenizas.

**(6) Traslado en carroza al horno crematorio.** En caso de que la Agencia Funeraria donde se realice la velación no cuente con horno crematorio propio o no esté disponible, la Agencia Funeraria gestionará y realizará el traslado del cuerpo al horno crematorio próximo, los horarios de cremación estarán sujetos a la demanda del horno crematorio.

**(7) Urna para ceniza.** Se refiere al suministro de un receptáculo mortuorio especial para alojar cenizas.

**(8) Gestión de trámites.** Se refiere a realizar los trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Salubridad para llevar a cabo el servicio mortuorio. En Salubridad se realizará el asentamiento del Certificado de defunción. En el caso del Registro Civil se tramitarán los permisos de traslado del cuerpo, el pago de derechos, boleta de cremación y asentamiento del Acta de defunción (sin validez oficial). No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción y Acta de defunción Certificada.

En ambos casos, también tendrán derecho a:

**(1) Servicio de tanatología.** Se brindarán hasta dos sesiones con un especialista. El objetivo es ofrecer una guía de apoyo que ayudará al familiar a entender el proceso de duelo en el que se encuentra. Cada asesoría tiene una duración de 55 minutos aproximadamente y se otorgará de manera presencial siempre y cuando en la localidad donde se solicite la asistencia lo permita, en caso contrario la asistencia será vía telefónica. En el caso de la asistencia presencial el solicitante deberá acudir al consultorio designado por Anemex Asistencia, las citas serán coordinadas entre el solicitante y el ejecutivo de Asistencia. La asistencia tanatológica podrá ser solicitada una vez que haya sido otorgado el servicio de asistencia funeraria.

**(2) Asesoría testamentaria:** Una consulta telefónica en materia testamentaria con un notario y/o abogado especialista, no incluye trámites, ni honorarios de abogados o notarios.

### **Asistencia dental**

El Beneficiario gozará de asesoría telefónica y/o consulta respecto a temas odontológicos como se describe más adelante.

- Evaluación: Este servicio tendrá 2 eventos al año
- Profilaxis: Este servicio tendrá 2 eventos al año
- Radiografía intraoral – periapical de diagnóstico o radiografía aleta de mordida de diagnóstico. Uno de estos servicios al año

Exclusiones:

1. Cuando el Beneficiario no se identifique fehacientemente como titular de los Servicios.
2. Únicamente se brindarán los Servicios descritos para la limpieza, en caso de requerir algún Servicio adicional, el costo será por cuenta del Beneficiario.
3. La radiografía periapical será practicada únicamente para la primera consulta en caso de ser necesario.
4. Tratamientos o materiales por malformaciones óseas congénitas y tratamientos de hipoplasia del esmalte (falta de desarrollo).
5. Tratamientos que incrementen la dimensión vertical de una oclusión, reemplacen la pérdida de la estructura de los dientes por desgaste, abrasión, erosión, o de cualquier otra manera, excepto que sea parte del tratamiento dental necesario y debido a un accidente o lesión directamente atribuible a éste. También quedan excluidos el protector oclusal y el ajuste oclusal completo.
6. Tratamientos, intervenciones quirúrgicas o materiales realizados primariamente por motivos estéticos para mejorar la apariencia del Beneficiario mediante restauración plástica, corrección o eliminación de defectos, tratamiento de fluorosis (un tipo de decoloración de los dientes), carillas de porcelana u otras carillas que no tienen el propósito de restauración, así como cualquier otro tratamiento o material que sea considerado como tal, de acuerdo con los

estándares generalmente aceptados en la práctica dental, excepto que sea parte del tratamiento dental necesario y debido a un accidente o lesión directamente atribuible a éste. Si los Servicios realizados en un diente en particular no están excluidos, el tratamiento cosmético de los dientes adyacentes o que están cerca del afectado se considerarán Beneficios Excluidos.

7. Servicios prestados o materiales suministrados antes de la fecha de inicio de la vigencia de la cobertura del Beneficiario.
8. Gastos de urgencias dentales a consecuencia de tratamientos dentales incorrectos que hubieran sido proporcionados por Dentistas fuera de la red de odontólogos de Anemex Asistencia antes o durante la vigencia de la cobertura.
9. Servicios prestados y materiales suministrados por un Dentista fuera de la red de odontólogos de Anemex Asistencia, antes de la fecha de inicio de vigencia de la cobertura.
10. Gastos por Radiografías de diagnóstico (la inicial por diente), excepto las incluidas explícitamente en el Plan. Las radiografías subsecuentes (por diente) están incluidas en el costo del tratamiento o procedimiento por urgencia dental.
11. Ferulización periodontal, equilibrio de la oclusión, gnatología (estudio de las fuerzas masticatorias y las partes anatómicas involucradas) y tratamientos asociados e injertos extraorales (injertos de tejido en la parte de afuera de la boca).
12. Programas de control preventivo de la placa dentobacteriana, incluyendo programas de instrucción de higiene oral, selladores de fisuras y aplicación tópica de flúor.
13. Terapia mio funcional (de la función de los músculos).
14. Diagnóstico o tratamiento por la disfunción de la articulación temporomandibular o musculatura, nervios u otros tejidos asociados.
15. Medicamentos, incluyendo medicamentos de aplicación tópica para tratamientos de Enfermedad periodontal, premedicación, analgesia, sedación intravenosa, anestesia general y cargos separados por anestesia local.
16. Utilización de medicamentos por auto prescripción que causen una lesión bucal que amerite una urgencia dental.
17. Incisión y drenaje de abscesos complicados, incluyendo la "Angina de Ludwig".
18. Implantes y Servicios relacionados (materiales implantados dentro y sobre el hueso o tejido suave).
19. Tratamientos o Procedimientos de naturaleza experimental o de investigación, o que no sean considerados como necesarios y acostumbrados de acuerdo con los estándares generalmente aceptados en la práctica dental.
20. Servicios prestados o materiales suministrados después de la terminación de la vigencia de la cobertura, a menos de que el tratamiento o procedimiento haya comenzado durante la vigencia de la cobertura.
21. Tratamientos o materiales suministrados en un hospital o en cualquier instalación para tratamientos quirúrgicos y cualquier honorario adicional cobrado por el dentista por tratamiento en hospital.

22. Servicios de administración del consultorio dental, Servicios de administración para el cobro de los siniestros y cualquier otro costo administrativo que no esté expresamente incluido en la cobertura.
23. Cualquier servicio que no sea parte del tratamiento, como puede ser la provisión de un ambiente antiséptico, la esterilización de equipo o control de infecciones, así como cualquier material auxiliar que se use durante el tratamiento o procedimiento, cuando su costo deba estar incluido en el total del tratamiento o procedimiento (honorario máximo del dentista), de acuerdo con los estándares generalmente aceptados en la práctica dental, como pueden ser: los algodones, las mascarillas y las técnicas de relajación como la música.
24. Reemplazo de restauraciones existentes para cualquier propósito diferente que el de restaurar lesiones por caries activas o por desajuste demostrable de la restauración.
25. Servicios de ortodoncia (tratamientos para la corrección de dientes o mandíbulas mal posicionadas).
26. Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico o quirúrgico por las lesiones, afecciones o intervenciones expresamente excluidas en la cobertura.
27. Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico o quirúrgico causada por negligencia del Beneficiario a las indicaciones del dentista tratante.
28. Ningún tratamiento que no esté especificado dentro de los beneficios del plan.
29. Gastos en que se incurra a consecuencia de hechos de guerra, alborotos populares, motines y epidemias declaradas oficialmente.
30. Gastos en que se incurra por accidentes o enfermedades que se originen a consecuencia de:
  - a. Delitos dolosos o intencionales en los cuales el Beneficiario sea considerado como sujeto activo o partícipe del delito.
  - b. Lesiones autoinfligidas, aun cuando se cometan en estado de enajenación mental.

Para solicitar cualquier servicio dental y asistencia funeraria llamar al **(55) 52 414 286, las 24 horas todo el año.**

Los servicios y asistencias son operados por Asociación Necrológica Mexicana, S.A. de C.V., ANEMEX y comercializados por Banorte.