



# MANUAL MEMBRESÍA DE SALUD

## ÍNDICE

MANUAL DE LA MEMBRESÍA.....	1
SOLUCIONES DE SALUD GRATUITAS.....	4
- SERVICIO DE URGENCIAS 24/ POR TELEMEDICINA.....	4
- ORIENTACIÓN TELEFÓNICA NUTRICIONAL.....	4
- ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PSICOLÓGICA.....	5
- CHECK UP.....	5
- AMBULANCIA TERRESTRE POR ACCIDENTE.....	5
- LIMPIEZA DENTAL PREVENTIVA.....	6
- URGENCIA DENTAL.....	6
COBERTURAS DE SEGURO.....	7
- COBERTURA DE GASTOS HOSPITALARIOS.....	8
- COBERTURA POR MUERTE ACCIDENTAL.....	9
- COBERTURA Y ASISTENCIA FUNERARIA.....	9
DESCUENTOS.....	10
- CONSULTAS MÉDICAS PRESENCIALES.....	10
- SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO.....	12
- MÉDICO GENERAL A DOMICILIO.....	12
- DESCUENTOS EN LABORATORIOS.....	13
- DESCUENTOS EN ÓPTICAS.....	13
¿CÓMO FUNCIONA LEGALMENTE EL MODELO DE NEGOCIO DE MUTUUS®?.....	14



## MANUAL DE LA MEMBRESÍA DE SALUD

Bienvenido/a a Mutuus®, la membresía digital que te brinda un acceso fácil y accesible a servicios de salud privada.

Este manual contiene toda la información necesaria para que puedas aprovechar al máximo los servicios incluidos en tu membresía Mutuus®.

Es importante recordar que tu membresía te ofrece soluciones de salud completamente gratuitas, además de descuentos y coberturas de seguro. Estamos aquí para asegurarnos de que obtengas el máximo beneficio de tu membresía y disfrutes de una experiencia de salud integral. ¡Gracias por elegir Mutuus®!



Reporta un Evento Médico como la programación de un tratamiento o cirugía, presionando el botón “Reportar Evento”. Con tan solo capturar.

1. Nombre de tu médico
2. Su teléfono
3. Su mail
4. Diagnóstico(s)

Presiona el botón “Urgencia” en cualquier momento y lugar.

- 1) Primero presiona el botón “Reporte de Urgencia” para que podamos localizarte y dirigirte eficientemente al hospital más cercano.
- 2) Después presiona el botón “Teléfono Médico” y uno de nuestros Ejecutivos Médicos te atenderá.

[REGRESAR AL ÍNDICE](#)

Tu Concierge de Salud te resolverá cualquier pregunta que tengas sobre tu Membresía de Salud Mutuus®.

Llevamos hasta la puerta de tu hogar el medicamento que necesitas, con envíos a todo México y pagos a contra entrega si te encuentras en la CDMX.

Consulta los detalles de tu cuenta presionando el botón "Mi cuenta".



[REGRESAR AL ÍNDICE](#)

## **SOLUCIONES DE SALUD GRATUITAS**

Accede a la totalidad de servicios y soluciones de salud mediante tu aplicación, al hacer clic en el botón "Concierge de Salud" o llamando al número 55-8525-8800, de lunes a viernes, en el horario comprendido entre las 9:00 y las 18:00 horas.

Es importante destacar que la disponibilidad de los servicios está sujeta a condiciones específicas.

## **SERVICIO DE URGENCIAS 24/7 POR TELEMEDICINA**

Brindamos comodidad al ofrecerte soluciones para tus problemas de salud sin la necesidad de desplazamientos ni largas esperas.

Nuestros médicos te asesorarán con las mejores recomendaciones. En caso de que la telemedicina no sea suficiente, te sugeriremos visitar un consultorio o el servicio de urgencias de un hospital Mutuus®. Estamos aquí para cuidar de tu bienestar con opciones de atención adaptadas a tus necesidades.

- Si reportas por la app, recibirás un mensaje vía whatsapp confirmando tu urgencia.
- Si reportas por teléfono (**55-8525-8800**), tu llamada quedará registrada en sistema y recibirás atención.

En ambos casos nuestros médicos urgenciólogos se pondrán en contacto contigo en menos de 3 minutos.

Servicio disponible los **365 días del año las 24 horas del día**.

## **ORIENTACIÓN TELEFÓNICA NUTRICIONAL**

¡Descubre una nueva forma de alcanzar tus metas de bienestar! Nuestros nutricionistas altamente calificados te brindarán asesoramiento personalizado y crearán dietas a medida, adaptadas específicamente a tus objetivos y necesidades nutricionales individuales. ¡Potencia tu salud y bienestar con nuestro enfoque personalizado hacia una vida más saludable!

Servicio disponible de lunes a viernes de **9:00 a 18:00 horas**. Disponible únicamente a través de la **App Mutuus**.

[REGRESAR AL ÍNDICE](#)

## ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PSICOLÓGICA

Descubre el respaldo experto de nuestro equipo de psicólogos, quienes te ofrecen asesoramiento personalizado para brindar soluciones inmediatas a desafíos emocionales. Nos dedicamos a aclarar tus pensamientos y proporcionar apoyo integral en momentos de crisis. Tu bienestar emocional es nuestra prioridad, y estamos aquí para guiarte hacia la claridad y el apoyo que necesitas. ¡Deja que nuestro equipo profesional te acompañe en tu camino hacia una salud mental óptima!

Servicio disponible de lunes a viernes de **9:00 a 18:00 horas**. Disponible únicamente a través de la **App Mutuus**.

## CHECK UP

Tu membresía te brinda el privilegio de realizar, sin costo adicional, un check-up anual que abarca 6 elementos clave.

Con este servicio, tendrás el control total de tu salud al alcance de tus manos. Anticiparte y prevenir posibles problemas de salud constituye la mejor estrategia para evitar complicaciones. Prioriza tu bienestar con esta valiosa oportunidad que te ofrecemos.

¡Tu salud merece ser cuidada con atención y previsión!

Check up GRATIS	
Química sanguínea de 6 elementos	Un servicio sin costo de cada uno al año
Un Electrocardiograma en reposo	
Un examen general de orina	
Un factor RH	

Servicio disponible de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

## AMBULANCIA TERRESTRE POR ACCIDENTE

En situaciones de emergencia médica o accidentes que requieran el traslado del Member en ambulancia terrestre, coordinaremos el envío de la ambulancia y proporcionaremos el transporte hasta el hospital más cercano. Este servicio cubre un evento al año sin costo.

Servicio disponible los 365 días del año las 24 horas del día.

[REGRESAR AL ÍNDICE](#)

## LIMPIEZA DENTAL PREVENTIVA

Cuidado Dental Preventivo: Nuestros dentistas expertos llevan a cabo una minuciosa limpieza oral preventiva, empleando pasta abrasiva junto con cepillos giratorios y/o copas de hule\*. Para los menores de 12 años, ofrecemos la aplicación de Flúor Tópico, fortaleciendo así su salud dental desde temprana edad. ¡Prioriza la prevención y goza de la salud de tu sonrisa!

Consulta de Revisión y Diagnóstico Dental: El dentista realiza una revisión gratuita de los dientes y encías del miembro y proporciona un diagnóstico. Se realizan radiografías solo si son necesarias para un diagnóstico más preciso.

Este servicio está disponible dos veces al año sin costo adicional.

\* Esta limpieza no se realizará si se detecta sarro visible por encima y/o por debajo de la línea de las encías, gingivitis o enfermedades periodontales.

Servicio disponible de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

## URGENCIA DENTAL

En caso de una urgencia dental, tu membresía te protege.

Como Member de Mutuus, en caso de que presentes una urgencia que se manifieste a través de síntomas de dolor agudo provocado por los dientes, encías o cualquier otro problema de salud bucodental, tienes derecho a un tratamiento dental gratuito al año, que incluye procedimientos como restauración dental, odontopediatría, cirugía y endodoncia, con un límite de \$5,000.00, sujeta a Condiciones Generales.

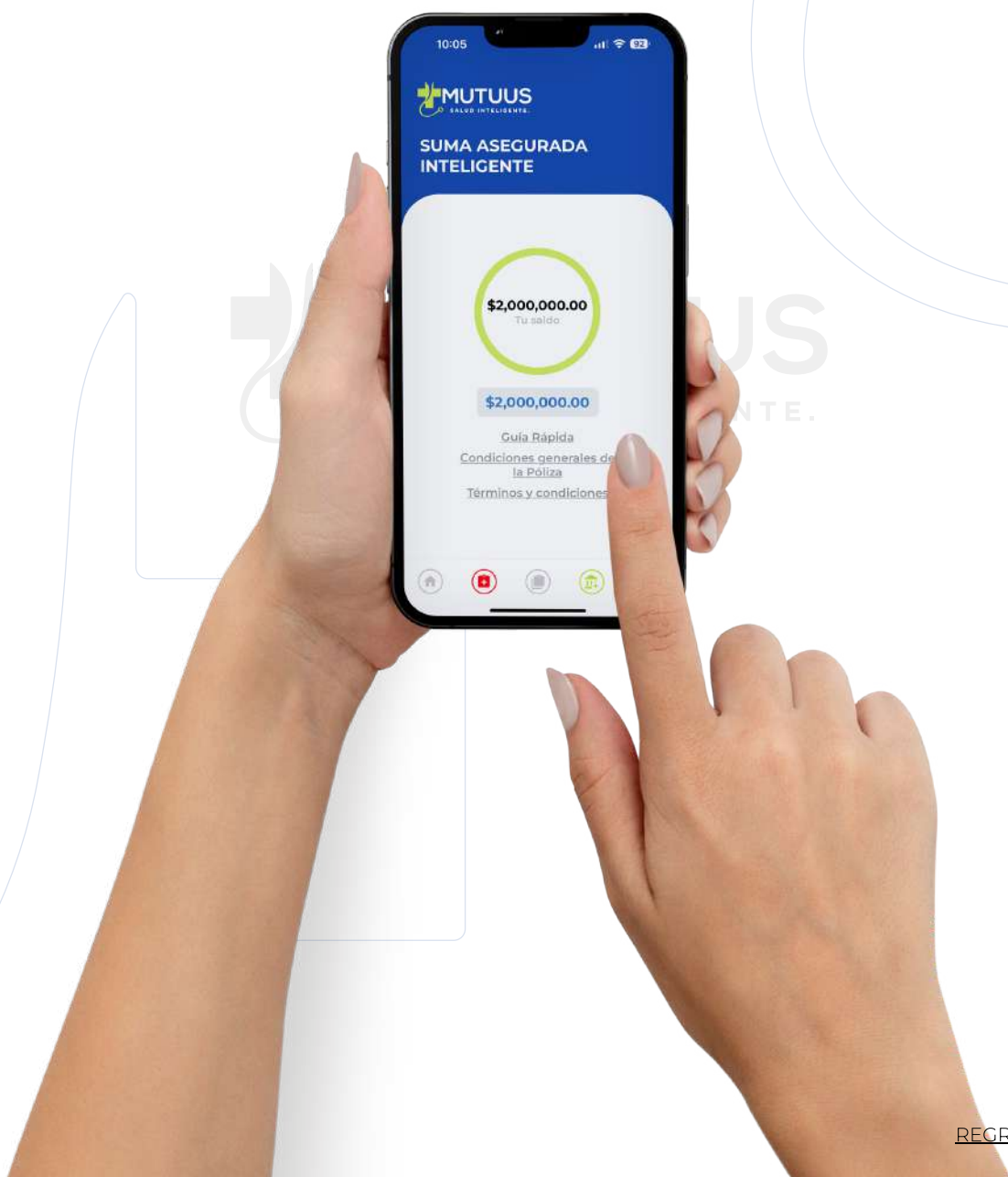
Coberturas sujetas a las Condiciones Generales de la póliza contratada, puedes consultarla en [www.ps-Mutuus.com](http://www.ps-Mutuus.com).

[REGRESAR AL ÍNDICE](#)

## COBERTURAS DE SEGURO

Es muy importante revisar detenidamente las Condiciones Generales y Endosos de la Póliza de Seguro que respalda tu membresía de salud Mutuus®, donde hallarás información exhaustiva acerca de tus derechos, obligaciones, alcances, coberturas, exclusiones, períodos de espera y todos los aspectos vinculados al seguro.

Las Condiciones Generales vigentes están disponibles en tu App en el botón o puedes solicitarlas llamando al **55-8525-8800**.



[REGRESAR AL ÍNDICE](#)



## COBERTURA DE GASTOS HOSPITALARIOS

Los imprevistos en la salud pueden surgir en cualquier momento, pero estamos preparados para proteger tu salud y patrimonio.

Nuestro equipo de médicos urgenciólogos está disponible para ofrecerte atención inmediata. Solo necesitas hacer clic en la opción "Urgencia" en tu aplicación y compartir tu ubicación con nosotros a través de la misma plataforma. Estamos aquí para proporcionarte la atención que necesitas cuando más lo requieres.

Te acompañamos desde el ingreso hasta el alta hospitalaria y te damos acceso a la mayoría de los mejores hospitales en México.

La condonación de deducible y coaseguro solo aplica si se notifica previamente a Mutuus® antes de ir al hospital y el ingreso es coordinado por nuestros médicos. Tu membresía te brinda acceso a muchos de los mejores hospitales pero, recuerda que cada hospital tiene políticas de ingreso independientes a Mutuus®, y en algunos casos se requiere un depósito en garantía.

La cobertura de la cuenta hospitalaria está sujeta a dictamen médico (evaluación médica) del diagnóstico en relación a las condiciones generales vigentes de la póliza que respalda nuestras membresías.

Si necesitas acudir a urgencias en un hospital, ten en cuenta que el tiempo promedio de espera a partir del alta hospitalaria es de 3 a 5 horas. Te sugerimos esperar la autorización para pago directo al hospital, ya que los reembolsos suelen demorar 60 días hábiles (3 meses) en procesarse.

Toma en cuenta que la condonación de deducible y coaseguro solo aplica en hospitales que nuestros urgenciólogos te recomienden del Sistema Hospitalario Mutuus®(a) al momento que reportes tu Urgencia (Puedes consultar el Sistema Hospitalario en [www.ps-Mutuus.com](http://www.ps-Mutuus.com) o llamando al 55-8525-8800).

*(a) El member asegurado puede optar libremente si así lo decide por utilizar el sistema de pago por reembolso o acudir a un hospital fuera del sistema de hospitales Mutuus® sin embargo en este caso se aplicará deducible de \$40,000 pesos y coaseguro de 50% sin límite) sin excepción.*

[REGRESAR AL ÍNDICE](#)

## COBERTURA POR MUERTE ACCIDENTAL

Disfruta de la paz mental al saber que en caso de fallecimiento por accidente, tus seres queridos estarán respaldados.

Cuentas con una suma asegurada de \$100,000 pesos, proporcionándoles el apoyo financiero necesario para hacer frente a cualquier imprevisto.

Cobertura sujeta a las Condiciones Generales de la póliza contratada, puedes consultarla en [www.ps-Mutuus.com](http://www.ps-Mutuus.com).

Es muy importante que designes a tus beneficiarios previamente en el formato correspondiente, si tienes dudas contáctanos en el 55-8525-8800 de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

## COBERTURA Y ASISTENCIA FUNERARIA

Ten la certeza de que, en caso de que fallezcas, tu membresía de salud Mutuus® se encargará de los trámites y gastos, aliviando así a tus seres queridos de cualquier preocupación adicional durante este difícil momento.

Nos encargamos de los principales trámites y gestionar el pago directo a los proveedores de servicios funerarios incluidos en esta cobertura, hasta un monto máximo de \$30,000.00 pesos mexicanos (Treinta mil pesos 00/100 MN), en caso de fallecimiento del member, ya sea por causa accidental o natural.

Toma en cuenta que no hay la posibilidad de gestionar ningún reembolso por lo que deben reportar el fallecimiento del Member de la membresía a Mutuus® utilizando tu App o llamando al 55-8525-8800 lo antes posible para obtener el beneficio.

Es importante destacar que el valor de los servicios funerarios y las coberturas relacionadas en este programa no pueden exceder los \$30,000 (Treinta mil pesos 00/100 MN), y en caso de que los costos sean mayores, los interesados deberán cubrir la diferencia.

[REGRESAR AL ÍNDICE](#)

## **DESCUENTOS**

### **CONSULTAS MÉDICAS PRESENCIALES**

Nuestros médicos urgenciólogos te ofrecerán la mejor orientación y recomendaciones al contactarnos.

Aunque reconocemos que acudir al servicio de urgencias de un hospital no es siempre la mejor opción, tienes el derecho de hacerlo si así lo decides. Es crucial tener en cuenta que la cobertura y el pago de la cuenta hospitalaria están sujetos a evaluación médica. Esto significa que el tratamiento debe justificarse médicamente para obtener la cobertura y el pago correspondientes.

Las consultas médicas presenciales no se consideran urgentes. Si nuestro médico urgenciólogo sugiere una consulta con un especialista, se programa en un plazo de 24-72 horas, sujeta a disponibilidad. Mientras tanto, recibirás recomendaciones para aliviar los síntomas y conocer los signos de alarma. En caso de que se presenten, contáctanos de inmediato.

Es importante tener en cuenta que la programación de las consultas se realiza en un plazo de 24-72 horas de lunes a viernes en horario de 9:00 a 18:00 horas.



[REGRESAR AL ÍNDICE](#)

Categoría	Especialidad	Costo por consulta presencial
Medicina General	N/A	Desde \$300
Nutrición	N/A	Desde \$300
Psicología	N/A	Desde \$300
Médico Especialista	Pediatría	Desde \$500
Médico Especialista	Dermatología	Desde \$700
Médico Especialista	Ginecología y Obstetricia	Desde \$500
Médico Especialista	Urología	Desde \$500
Médico Especialista	Geriatría	Desde \$500
Médico Especialista	Otorrinolaringología	Desde \$500
Médico Especialista	Nefrólogo	Desde \$700
Médico Especialista	Neumólogo	Desde \$500
Médico Especialista	Endocrinología	Desde \$700
Médico Especialista	Gastroenterología	Desde \$700
Médico Especialista	Cardiología	Desde \$700
Médico Especialista	Ortopedia	Desde \$500
Médico Especialista	Oftalmología	Desde \$500
Médico Especialista	Cirugía General	Desde \$500
Médico Especialista	Maxilofacial	Desde \$500
Médico Especialista	Neurología	Desde \$700
Médico Especialista	Hematología	Desde \$700
Médico Especialista	Angiología	Desde \$700
Médico Especialista	Internista	Desde \$700

Las especialidades no detalladas en el cuadro conllevarán un costo que oscila desde \$850.00 y \$1,500.00 pesos

[REGRESAR AL ÍNDICE](#)

## SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO

Disfruta de descuentos exclusivos al acudir a nuestros centros de diagnóstico afiliados.

En situaciones en las que se requieran servicios hospitalarios para resolver un diagnóstico dictaminado y autorizado, podrás obtener el reembolso del 50% del costo de los estudios que te realizaste. Tu bienestar, nuestro compromiso.

## MÉDICO GENERAL A DOMICILIO

Tu membresía te ofrece el acceso conveniente y asequible a la atención médica en la comodidad de tu hogar.

A solicitud del member, coordinaremos el desplazamiento de un médico general a tu domicilio. Este servicio no tiene límite de eventos y se ofrece a un costo preferencial. Durante la primera consulta solicitada del año, solo pagas \$200.00 (Doscientos pesos 00/100 M.N). Para las consultas posteriores pagarás máximo \$650.00. El pago se hace directamente al médico el día de la consulta.

Este servicio no es considerado una urgencia y está sujeta a disponibilidad.



[REGRESAR AL ÍNDICE](#)

## DESCUENTOS EN LABORATORIOS

¡Descubre una salud más accesible con nuestras increíbles alianzas!

Obtén descuentos que van desde el 5% hasta el 25% en servicios hospitalarios y clínicas dentro de nuestra red. Además, te brindamos descuentos exclusivos del 10% al 20% en laboratorios y estudios de gabinete con nuestros proveedores asociados.

Para aprovechar al máximo estos beneficios, simplemente presenta la credencial digital de tu membresía en el momento del servicio.

¡Cuida tu bienestar y el de tu familia mientras ahorras con Mutuus®!

## DESCUENTOS EN ÓPTICAS

Descubre una atención médica de calidad con nuestra amplia red de especialistas. Te ofrecemos una gama de beneficios diseñados para brindarte tranquilidad y cuidado excepcional:

- **Consultas Especializadas:** Accede a consultas con especialistas a partir de tan solo \$350.00 pesos, sin restricciones en la cantidad de visitas.
- **Descuentos Exclusivos en Ópticas:** Disfruta de descuentos significativos en ópticas, con tasas que oscilan entre el 5% y el 20%. Lo mejor de todo, no hay límites en la frecuencia de uso, permitiéndote cuidar de tu salud visual de manera fácil y accesible.
- **Examen de la vista Gratuito:** Como un beneficio adicional, te ofrecemos un examen de la vista sin costo adicional (sujeto a disponibilidad).

¡Tú salud merece lo mejor, y estamos aquí para hacerlo posible!

[REGRESAR AL ÍNDICE](#)

## ¿CÓMO FUNCIONA LEGALMENTE EL MODELO DE NEGOCIO DE Mutuus®?

MUTUUS MÉXICO, SAPI DE CV es una sociedad anónima que contrata bienes y/o servicios en beneficio de sus clientes. Nuestro objetivo principal es brindar soluciones para prevenir, cuidar y restaurar la salud, tanto de nuestros clientes como la de sus familias.

Entre los servicios que ofrecemos, se destacan la(s) póliza(s) de salud y/o gastos médicos mayores contratadas por MUTUUS® en nombre de nuestros clientes. La(s) póliza(s) en cuestión es/son emitida(s) y operada(s) por Instituciones de Seguros autorizadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

La(s) póliza(s) en cuestión permiten a nuestros clientes acceder a servicios médicos de alta calidad en el ámbito privado. Continuaremos cumpliendo nuestra misión de ofrecer soluciones de salud de alta calidad en beneficio de nuestros clientes.

Desde el momento en que completaste tu solicitud y realizaste el pago total provisional correspondiente al costo de la Membresía de Salud MUTUUS®, se inició el proceso de tu incorporación a la colectividad asegurable de MUTUUS®. La cobertura de la(s) póliza(s) contratadas por MUTUUS® en tu beneficio y/o el de tus familiares, comenzará a correr desde el momento en el que la(s) aseguradora(s) reciben nuestra solicitud, la analizan y, en caso de ser procedente, emiten el certificado individual correspondiente. La aceptación definitiva está sujeta a la condición suspensiva de que la(s) aseguradora(s) aprueben tu solicitud de incorporación a la colectividad asegurada, de acuerdo con las condiciones generales de la(s) póliza(s) de que se trate.

En caso de que la(s) aseguradora(s) emitan una negativa, considerando que el riesgo propuesto es improcedente, o si los endosos de exclusión no satisfacen tus expectativas, MUTUUS® procederá a reembolsarte el monto completo de tu pago en un plazo máximo de 15 días naturales después de recibir tu inconformidad por escrito. RECUERDA: Sólo podrás ejercer el derecho descrito en este párrafo dentro de los CINCO (05) DÍAS siguientes a recibir los endosos de exclusión correspondientes. En caso de negativa por parte de la(s) aseguradora(s), el reembolso será efectuado por MUTUUS® de forma automática.

Te recomendamos consultar las condiciones generales de la(s) póliza(s) vigentes y sus endosos generales, donde encontrarás información detallada sobre tus derechos, obligaciones, alcances de la cobertura, exclusiones, tiempos de espera y todos aquellos aspectos relacionados con tu póliza. Las condiciones generales de la(s) póliza(s) fueron enviadas a tu correo electrónico de bienvenida, pero también puedes acceder a ellas en cualquier momento a través de nuestros Canales Digitales.

[REGRESAR AL ÍNDICE](#)