

Protección Adulto Mayor Básico

Kit de bienvenida

Todo lo que necesitas saber para aprovechar tu protección

Protección clara, accesible y que sí responde.

vidaluz Seguros de México | MetLife

www.vidaluz.com

Contenido

Beneficios de protección 3
¿Cómo utilizar tu protección? 4
Consulta con médico geriatra 5
Ambulancia por emergencia, enfermedad o accidente 6
Examen de salud adulto mayor 7
Enfermera o cuidador a domicilio 8
Asistencia médica telefónica en padecimientos específicos o frecuentes en la tercera edad 9
Asistencia tanatológica telefónica 10
Asistencia telefónica 11
Limpieza dental 12
Examen de la vista 13
Examen de audición 14
Costo preferencial en prótesis, implantes, aparatos ortopédicos y auditivos 15
Costo preferencial en fisioterapia y rehabilitación 16
Documentación requerida para seguro de vida 17
Documentación requerida en caso de infarto y/o hemorragia cerebral, trasplante de órgano vital, esclerosis múltiple, Alzheimer o Parkinson 18
Asistencia funeraria 19
Red de descuentos médicos, descuentos en comercios y promociones en cines 20
Glosario 21



Estos son todos los beneficios que incluye tu protección.

Titular: 18 a 84 años (Con cancelación a los 85 años).

Beneficios	Alcance	Monto y eventos al año
Muerte accidental.	Titular	$50,000 MXN.
Indemnización por infarto y/o hemorragia cerebral, trasplante de órgano vital, esclerosis múltiple, Alzheimer o Parkinson.	Titular	$40,000 MXN lo que suceda primero, periodo de espera 90 días.
Consulta con médico especialista Geriatra.	Titular	1 evento al año.
Ambulancia por emergencia, enfermedad o accidente.	Titular	1 evento al año, hasta 30 kms o $1,500 MXN.
Asistencia funeraria.	Titular	Servicio básico: ataúd estándar, sala de velación, arreglo del cuerpo, traslado en carroza de hasta 30 km, embalsamado, urna y cremación, asesoría en trámite de certificado (no incluye el costo del certificado).
Examen de salud adulto mayor: Química sanguínea de 24 elementos, biometría hemática, examen general de orina.	Titular	1 evento al año, 1 estudio a elegir.
Servicio de enfermeras y cuidadores a domicilio.	Titular	1 evento al año, hasta 8 horas.
Asistencia médica telefónica en padecimientos específicos o frecuentes en la tercera edad.	Titular	Ilimitada.
Asistencia tanatológica telefónica.	Titular, familiares	Ilimitada (Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 hrs).
Asistencia psicológica telefónica.	Titular	Ilimitada (Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 hrs).
Asistencia nutricional telefónica.	Titular	Ilimitada (Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 hrs).
Asistencia legal telefónica.	Titular	Ilimitada (Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 hrs).
Limpieza dental gratis.	Titular	1 evento al año.
Examen de la vista gratis.	Titular	1 evento al año.
Examen de audición gratis.	Titular	1 evento al año.
Costo preferencial en prótesis, implantes, aparatos ortopédicos y auditivos.	Titular	Ilimitado.
Costo preferencial en fisioterapia y rehabilitación.	Titular	Ilimitado.
Descuentos en comercios y promociones en cines.	Titular	Ilimitado, del 5% al 40% de descuento.

Ahora que ya conoces todos tus beneficios, comienza a utilizarlos desde ahora.

¿Quieres más protección? Pregunta por Protección Adulto Mayor Intermedio.

Usa tu WebApp en cualquier momento

Accede a tus coberturas, solicita ayuda y mantente protegido desde tu celular solo dando click en www.vidaluz.app

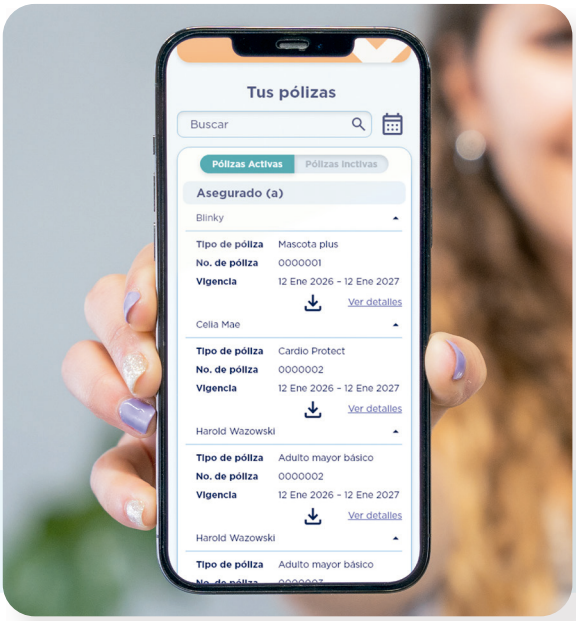


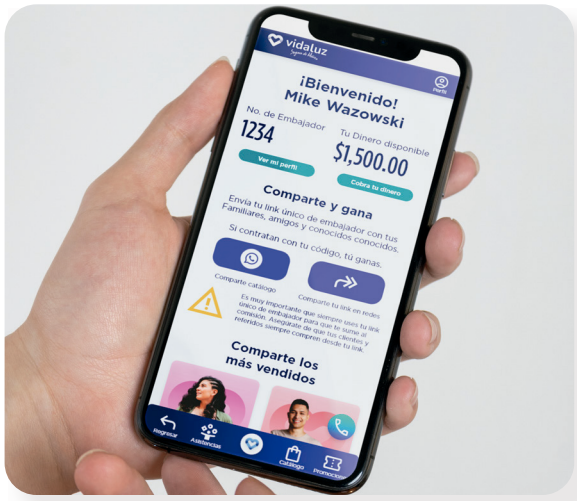
¿Cómo ingresar y usar tu perfil? ¡Súper Fácil!

- Entra a www.vidaluz.app
- Ingresa tu correo electrónico.
- Ingresa tu contraseña (puedes recuperarla, si la olvidaste).
- ¡Y listo!

En tu perfil podrás:

- Ver detalles de tu(s) póliza(s).
- Sumar o quitar beneficiarios.
- Actualizar datos personales o de contacto.
- Actualizar datos o formas de pago.
- Sumar otras pólizas.
- Y más.





¿Cómo usar tu protección?

Para cualquier emergencia, solicitud de servicios o asistencias, dudas o reclamos por favor:

1. Ten a la mano tu número de póliza .
2. Llámanos al **55 9252 3056** (recuerda guardar este número en tus contactos para facilitar la asistencia de tus beneficios) , este es el único número oficial de atención.
3. Envíanos los documentos que te solicitaremos.
4. Validamos y activamos el servicio que necesites.

Si aún no tienes perfil, allí mismo puedes registrarte. Si tienes alguna duda o problema, por favor contáctanos a través de cualquiera de nuestros canales oficiales.

Consulta con médico geriatra

Atención especializada para adultos mayores.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Proporciona los datos que tu guía de Vidaluz® necesita para apoyarte.

03 Solicita la coordinación de tu consulta con especialista.

04 Tu guía Vidaluz® se encargará de agendar la cita en la red de proveedores.



Condiciones generales y exclusiones de consulta con médico geriatra

- Servicio sujeto a disponibilidad de la red de proveedores.
- Aplica para atención con médicos geriatras en convenio.
- La consulta es de valoración y orientación médica.
- No incluye tratamientos, medicamentos ni estudios adicionales.
- Sujeto a términos y condiciones de los proveedores en convenio.

Ambulancia por emergencia, enfermedad o accidente

Ambulancia cuando más lo necesitas.

01 Contactanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Proporciona los datos que tu guía de Vidaluz® necesita para apoyarte.

03 Espera en el lugar acordado con tu guía Vidaluz®.

04 La ambulancia se traslada al hospital más cercano .



Condiciones generales del servicio de ambulancia

- Edades de aceptación: de 18 a 64 años, con cancelación a los 65, para titular. Transferible para pareja (de 18 a 64 años, con cancelación a los 65) e hijos solteros y dependientes económicos (de 0 a 24 años, con cancelación a los 25).
- La cobertura del traslado será hasta por 30 km. En caso de excederlo, la diferencia será cubierta por el usuario o el solicitante del servicio.

Exclusiones

- Rescate o aquellas situaciones en las que el usuario se encuentre bajo circunstancias que le obstaculicen, impidan el acceso o que pongan en peligro la vida de las personas que proporcionen los Servicios de Asistencia.
- A continuación, se expresan de forma enunciativa, más no limitativa, algunos ejemplos de exclusiones: bosques, selvas, caminos, desiertos, montañas, mares, lagos, presas, ríos, playas, etc., sitios alejados de carreteras y poblaciones, así como barrancos, cuevas, laderas, picos, cimas de cerros, montañas, sierras, plataformas petroleras, barcos, yates y demás accidentes del terreno o lugar.
- Vidaluz® no será responsable de que el hospital o clínica a la que se pretenda trasladar al usuario, se reserve el derecho de admisión.

Examen de salud adulto mayor

Revisa tu estado de salud de forma preventiva.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Tu guía de Vidaluz® te ayuda a que selecciones tu estudio, confirmar el laboratorio, día y hora.

03 Recibirás la confirmación de tu cita en un plazo máximo de 48 horas en tu medio de contacto.

04 Importante: Acude a tu laboratorio con la información de confirmación enviada para que puedas recibir la atención programada

Laboratorio

- Química sanguínea 24 elementos.
- Biometría hemática.
- Examen general de orina (EGO).

Condiciones generales y exclusiones del examen de salud

- El seguro consiste en un estudio de laboratorio a realizarse en los laboratorios que forman parte de la red de proveedores médicos de Vidaluz®. Sujeto a disponibilidad, así como a los términos y condiciones de las sucursales y/o clínicas.
- La vigencia de la confirmación de cita es de 20 días naturales.
- Si no acudes a tu cita dentro de los 20 días naturales, se pierde el beneficio.
- No aplican reembolsos, esto quiere decir que el beneficio lo debes usar con nuestra red.

Enfermera o cuidador a domicilio

Apoyo en casa durante tu recuperación.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Proporciona los datos que tu guía de Vidaluz® necesita para apoyarte.

03 Indica el domicilio al cual llegara el cuidador .

04 El guía Vidaluz® te proporcionara nombre del cuidador y tiempo estimado de llegada.



Condiciones generales y exclusiones de enfermera o cuidador a domicilio

- Aplica únicamente en caso de accidente.
- Cobertura máxima de hasta 8 horas diarias por evento.
- El servicio debe ser coordinado desde un inicio con SSIST.
- No aplica reembolso.
- El servicio se brinda en las principales ciudades de la República Mexicana, sujeto a disponibilidad.
- La atención deberá realizarse en presencia de un familiar del paciente.
- El personal asignado brindará cuidados básicos conforme a su formación profesional.

Asistencia médica telefónica en padecimientos específicos o frecuentes en la tercera edad

Orientación en padecimientos frecuentes de la tercera edad.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Proporciona los datos que tu guía de Vidaluz® necesita para apoyarte.

03 El guía Vidaluz® te conectará con el experto de la asistencia.

04 Inicia la asistencia con el experto.



Condiciones generales y exclusiones de asistencia médica telefónica en padecimientos específicos o frecuentes en la tercera edad

- Servicio de orientación médica telefónica, disponible las 24 horas, los 365 días del año.
- Aplica para padecimientos frecuentes en la tercera edad.
- La asesoría es informativa y no sustituye la consulta médica presencial.
- No se emiten diagnósticos definitivos ni recetas médicas.
- No se modifican tratamientos médicos en curso.
- En caso de emergencia, se deberá acudir a un servicio médico presencial.
- El servicio debe ser coordinado desde un inicio para hacer válido el beneficio.

Asistencia tanatológica telefónica

Acompañamiento emocional en momentos difíciles.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Proporciona los datos que tu guía de Vidaluz® necesita para apoyarte.

03 El guía Vidaluz® te conectará con el especialista.

04 Un especialista te brindará orientación y, en su caso, referencias a la red de psicólogos.



Condiciones generales y exclusiones de asistencia tanatológica telefónica

- Servicio disponible de 8:00 a 20:00 hrs.
- Sin límite de eventos durante la vigencia.
- La orientación es de carácter informativo y de acompañamiento emocional.
- No sustituye la atención psicológica presencial.
- Se podrán otorgar referencias a psicólogos con precios preferenciales.
- Los honorarios de consultas presenciales deberán ser cubiertos directamente por el asegurado.

Asistencia telefónica

Te escuchamos y te orientamos en temas psicológicos, nutricionales y legales.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056**

02 Proporciona los datos que tu guía de Vidaluz® necesita para apoyarte.

03 Inicia la asistencia que necesitas (psicológica, nutricional o legal) .

04 El guía Vidaluz® te conectará con el experto de la asistencia solicitada.

Psicológica:
Orientación para el manejo emocional (como calmar síntomas de ansiedad o ataques de pánico).

Nutricional:
Orientación para mejorar hábitos nutricionales.

Legal:
Orientación en trámites testamentarios, divorcios, etcétera.

Condiciones generales y exclusiones de asistencia telefónica

- Asistencia emocional.
  - El especialista asignado por Vidaluz® no emitirá ningún diagnóstico, tratamiento o consulta para la atención de un padecimiento nuevo o preexistente.
  - En los servicios de atención psicológica, quedan excluidos tratamientos específicos o sesiones subsecuentes para un trastorno ya diagnosticado.
- Asistencia nutricional.
  - Se excluyen recomendaciones o prescripción de suplementos alimenticios o medicamentos.
- Asistencia legal.
  - Se excluyen actos, hechos u omisiones que sean contrarios al Derecho, a las buenas prácticas profesionales o comerciales, a la moral o a las buenas costumbres.
  - Se excluye la representación legal presencial.

Limpieza dental

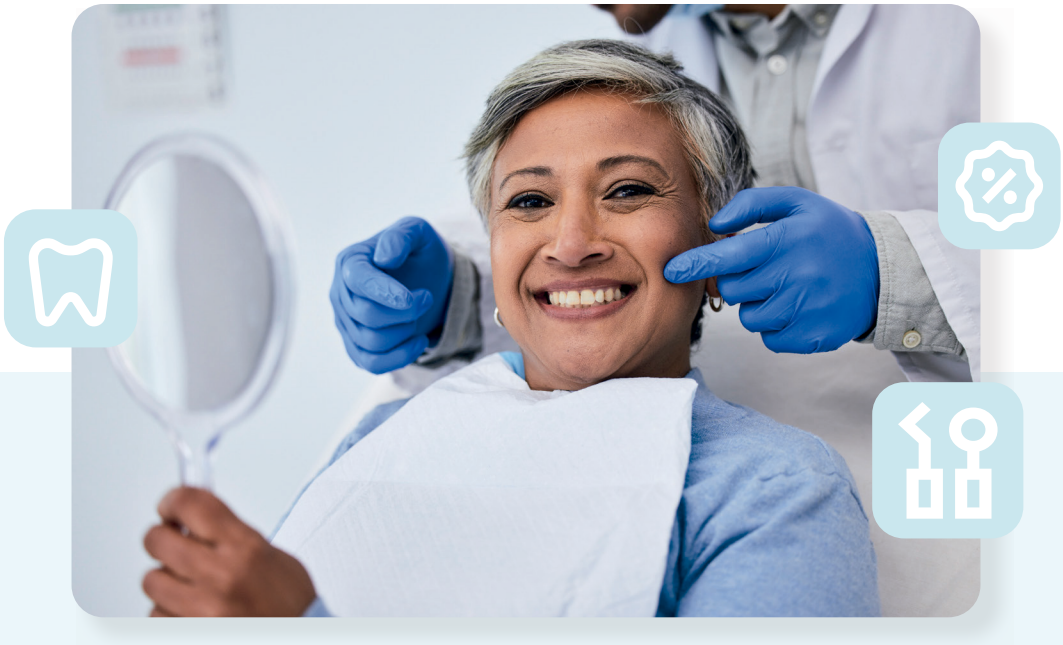
Cuidado básico para tu salud bucal

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Tu guía de Vidaluz® te indicará el dentista más cercano para coordinar tu servicio así como día y hora disponible.

03 Recibirás la confirmación de tu cita en un plazo máximo de 48 horas en tu medio de contacto.

04 Acude a la consulta con tu dentista con la información enviada de tu confirmación.



Condiciones generales y exclusiones de limpieza dental

- Incluye limpieza dental (retiro de sarro y placa) y evaluación con odontólogo para diagnóstico y plan de tratamiento.
- Complicación de tratamientos no amparados por el programa.
- Tratamientos experimentales o de investigación.
- Tratamientos o procedimientos prestados por instituciones, clínicas, consultorios y/o odontólogos no adscritos a la red, excepto los casos de urgencia y/o emergencia, cuando la urgencia y/o emergencia se presente en una localidad donde no exista un odontólogo de la red.
- Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico o quirúrgico por negligencia del paciente ante las indicaciones del odontólogo tratante o por abandono del tratamiento por más de 30 días.

Examen de la vista

Cuida tu visión con un examen gratis.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Tu guía de Vidaluz® te ayudará a indicar donde te puedes realizar tu examen de la vista.

03 Recibirás tu confirmación de cita en un plazo máximo de 48 horas en tu medio de contacto.

04 Acude a tu examen con la información recibida a tu cita.



Condiciones generales y exclusiones de examen de la vista

- El servicio debe ser coordinado desde un inicio para hacer válido el beneficio.
- No aplica reembolso.
- No cubre medicamentos.
- No cubre servicios fuera del territorio nacional.
- No incluye productos o servicios no especificados.
- No aplican descuentos sobre promociones vigentes de la óptica.
- No aplica en servicios realizados fuera de la red de proveedores.

Examen de audición

Evaluación para el cuidado de tu salud auditiva.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Tu guía de Vidaluz® te ayudará a indicar donde te puedes realizar tu examen de audición.

03 Recibirás tu confirmación de cita en un plazo máximo de 48 horas en tu medio de contacto.

04 Acude a tu examen con la información recibida a tu cita.



Condiciones generales y exclusiones de examen de audición

- El servicio es coordinado a través de la red de proveedores.
- Examen de audición sin costo para el asegurado.
- Sujeto a disponibilidad, así como a los términos y condiciones de las sucursales y/o clínicas en convenio.

Costo preferencial en prótesis, implantes, aparatos ortopédicos y auditivos

Acceso a opciones con precios preferenciales

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Proporciona los datos que tu guía de Vidaluz® necesita para apoyarte.

03 Solicita las referencias disponibles de acuerdo con tu necesidad.

04 Recibe información sobre proveedores y precios preferenciales.



Condiciones generales y exclusiones de costo preferencial en prótesis, implantes, aparatos ortopédicos y auditivos

- Servicio de referencia telefónica sin límite de eventos.
- Los productos y servicios son con costo preferencial para el asegurado.
- Sujeto a disponibilidad y a los términos y condiciones de las sucursales y/o clínicas en convenio.

Costo preferencial en fisioterapia y rehabilitación

Apoyo en tu recuperación a precios preferenciales

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Proporciona los datos que tu guía de Vidaluz® necesita para apoyarte.

03 Solicita las referencias disponibles de acuerdo con tu necesidad.

04 Recibe información sobre proveedores y precios preferenciales.



Condiciones generales y exclusiones de costo preferencial en fisioterapia y rehabilitación

- Servicio de referencia telefónica sin límite de eventos.
- Los productos y servicios son con costo preferencial para el asegurado.
- Sujeto a disponibilidad y a los términos y condiciones de las sucursales y/o clínicas en convenio.

Documentación requerida para seguro de vida

Entendemos que estás pasando por un momento sensible. Queremos acompañarte en cada paso. Reúne estos documentos y nosotros hacemos lo demás.

- Original acta de defunción
- Original del consentimiento del seguro (tu guía Vidaluz® te proporcionará este documento).
- Formato de reclamación (tu guía Vidaluz® te proporcionará este documento).
- Original Acta de nacimiento* del titular y beneficiario (certificada).
- Comprobante de domicilio.
- Copia de la carpeta de investigación (en caso de fallecimiento accidental).

Envía todos tus documentos a siniestros@vidaluz.com y tu guía te ayudará en cada paso hasta completar el proceso.



Documentación requerida en caso de infarto y/o hemorragia cerebral, trasplante de órgano vital, esclerosis múltiple, Alzheimer o Parkinson

En momentos así, lo más importante es que te sientas acompañado. Solo reúne estos documentos y nosotros te ayudamos con todo lo demás.

- Solicitud de reclamación de gastos médicos mayores (al comunicarte con tu guía Vidaluz® te proporcionará este formato).
- Identificación oficial vigente (INE o pasaporte) del asegurado titular/afectado.
- Historial o resumen clínico del asegurado o afectado/hoja de urgencias del asegurado o afectado.
- Estudios de laboratorio y/o imagen realizados, con informe médico e interpretación.

- Beneficiario (quien recibe la indemnización):
    - Comprobante de domicilio del beneficiario, con vigencia no mayor a 3 meses.
    - Estado de cuenta bancario del beneficiario (sin datos sensibles, solo donde aparezcan tus datos bancarios), con vigencia no mayor a 3 meses.

Envía todos tus documentos a siniestros@vidaluz.com y tu guía te ayudará en cada paso hasta completar el proceso.



Asistencia funeraria

Apoyo inmediato y acompañamiento en los momentos más difíciles.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Proporciona los datos de la póliza y los datos del asegurado que tu guía de Vidaluz® necesita para apoyarte.

03 Asegúrate de tener a la mano certificado de defunción, INE de titular y del responsable .

04 Tu guía Vidaluz® se encargara de asesorarte con el resto del tramite.



Condiciones generales de asistencia funeraria

- Atención y coordinación del servicio las 24 horas, los 365 días del año.
- Asesoría en trámites básicos para la recuperación del cuerpo dentro del territorio nacional.
- Traslado del cuerpo: del lugar del fallecimiento a la funeraria y posteriormente al sitio de inhumación o cremación, con cobertura de hasta 30 km dentro de la misma localidad*.
- Preparación del cuerpo, que incluye arreglo estético y, cuando proceda, embalsamamiento.
- Suministro de ataúd metálico básico (incluye modalidad de uso para cremación).
- Servicio de velación en sala o domicilio, sujeto a disponibilidad y autorización de la autoridad.
- Facilidades para la realización de servicios religiosos.
- Cremación y urna básica, sujetas a disponibilidad en la localidad.
- Cobertura para familiares conforme a lo establecido en el plan contratado.

*Los kilómetros adicionales generarán un costo extra.

Exclusiones

- Trámites, servicios o gastos derivados de intervención del Ministerio Público o Servicio Médico Forense.
- Traslados fuera de la localidad, foráneos o internacionales, así como repatriación.
- Gastos por derechos, internaciones o gestiones adicionales.
- Servicios de panteón (fosa, nicho, cripta, gaveta, maniobras u honorarios).
- Servicios adicionales no especificados, tales como cafetería, arreglos florales o transporte para acompañantes.
- Exhumaciones.

Red de descuentos médicos, descuentos en comercios y promociones en cines

Paga menos en salud, compras y disfruta promociones ilimitadas en cine.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Indícale a tu guía de Vidaluz® cuál es la promoción que deseas validar.

03 Tu guía de Vidaluz® te dirá los comercios donde tienes convenios y te enviará tu cupón canjeable.

04 Disfruta de tus descuentos.



Descuentos en laboratorios, farmacias, hospitales, comercios y cines,

desde
5% hasta 40%

Condiciones generales y exclusiones de descuentos comerciales

- Edades de aceptación: de 18 a 64 años, con cancelación a los 65, para titular y pareja; de 0 a 24 años, con cancelación a los 25, para hijos (solteros y dependientes económicos).
    - Sujeto a disponibilidad, así como a los términos y condiciones de las sucursales y clínicas.
    - Sujeto a promociones activas.
    - No aplica con otras promociones.

Glosario

Aquí te explicamos cada término de forma clara.

Ambulancia por emergencia
Servicio que manda una ambulancia a tu domicilio o al lugar donde estés para trasladarte al hospital más cercano cuando se presenta una emergencia médica, un accidente o una enfermedad grave. Este traslado tiene un límite de distancia según tu producto.

Asistencia funeraria
Apoyo completo para los trámites y gastos básicos del sepelio cuando fallece el titular. Incluye ataúd, sala de velación, arreglo del cuerpo, traslado en carroza, urna y cremación, dentro de un radio de hasta 30 km (o 300 km en productos con cobertura ampliada).

Asistencia legal telefónica
Servicio de orientación por teléfono con un experto en temas legales. Te ayuda con dudas sobre trámites, testamentos, divorcios u otras situaciones jurídicas. No incluye representación legal presencial.

Asistencia nutricional telefónica
Orientación telefónica con un especialista en nutrición para mejorar tus hábitos alimenticios. No incluye recetas médicas ni prescripción de suplementos.

Asistencia psicológica telefónica
Apoyo emocional por teléfono con un psicólogo para manejar situaciones de estrés, ansiedad, ataques de pánico u otras dificultades emocionales. No reemplaza un tratamiento psicológico formal.

Beneficiario
La persona o personas que tú eliges para que reciban el dinero o los beneficios del seguro en caso de que lo necesiten. Por ejemplo, si falleces, el beneficiario es quien recibe la indemnización.

Biometría hemática
Análisis de sangre que mide la cantidad y el estado de las células sanguíneas. Sirve para detectar infecciones, anemia u otras condiciones de salud.

Cancelación de la póliza
Fin del contrato del seguro. Cada producto tiene una edad límite a la que la protección se cancela automáticamente, por ejemplo, a los 65, 75, 81 o 85 años según el plan.

Certificado de defunción
Documento oficial que emite el gobierno para confirmar el fallecimiento de una persona. Es uno de los papeles que se piden para activar ciertos beneficios del seguro.

Condiciones generales
El documento oficial donde están todas las reglas, coberturas y exclusiones de tu seguro, con todos los detalles. Este kit es un resumen, pero las condiciones generales son la fuente completa de información.

Costos preferenciales
Precios más bajos que los normales, negociados por Vidaluz® con su red de proveedores. Los pagas tú, pero a un precio más accesible que en el mercado abierto.

Cupón canjeable
Un comprobante o código digital que te envía tu guía Vidaluz® para que puedas usar tus descuentos en los comercios o cines de la red.

Dependiente económico
Persona que vive y depende del ingreso del titular para sus gastos básicos. En los seguros Vidaluz®, aplica principalmente para hijos menores de 25 años que no trabajen por cuenta propia.

Descuentos en comercios y cines
Beneficio que te permite obtener entre 5% y 40% de descuento en tiendas, restaurantes y cines participantes, usando los cupones y convenios de la red Vidaluz®.

Días naturales
Todos los días del calendario, incluyendo sábados, domingos y días festivos. Se usa para contar los plazos de tu seguro, como el periodo de espera o la vigencia de una cita confirmada.

Embalsamado
Proceso de preparación del cuerpo para conservarlo durante el velorio. Está incluido en la asistencia funeraria básica de Vidaluz®.

Evento
Cada ocasión en que utilizas un beneficio de tu protección. Por ejemplo, si usas la ambulancia una vez, eso cuenta como un evento. Algunos beneficios tienen un límite de eventos al año.

Examen de la vista
Revisión gratuita de tu agudeza visual realizada por un optometrista dentro de la red de Vidaluz®. Te permite saber si necesitas lentes o si hay algún problema con tu visión.

Examen general de orina (EGO)
Análisis de una muestra de orina para detectar infecciones urinarias, problemas en los riñones u otras condiciones de salud.

Exclusiones
Las situaciones, enfermedades o condiciones que tu seguro no cubre. Es muy importante conocerlas para saber en qué casos no aplica el beneficio.

Guía Vidaluz®
La persona de Vidaluz® que te acompaña desde el primer momento. Agenda citas, coordina servicios, te indica qué documentos necesitas y te ayuda en cada paso del proceso.

Historial clínico
Registro médico completo del paciente que incluye diagnósticos, tratamientos previos y otros datos de salud. En algunos trámites de seguro, se solicita como documento de respaldo.

Identificación oficial vigente
Documento de identidad que emite el gobierno y que no esté vencido. Puede ser tu credencial del INE o tu pasaporte.

Indemnización
El dinero que la aseguradora paga al beneficiario o al titular cuando se presenta un evento cubierto por la póliza, como un diagnóstico de enfermedad grave o un fallecimiento.

Limpieza dental
Servicio gratuito de retiro de sarro y placa dental realizado por un odontólogo dentro de la red de Vidaluz®. Incluye evaluación y diagnóstico básico.

Línea única de atención
El único número oficial de Vidaluz® para solicitar cualquier servicio, resolver dudas o reportar una emergencia: 55 9252 3056. No existe otro número oficial.

Monto máximo
La cantidad de dinero más alta que tu seguro puede pagar por un beneficio específico durante el periodo de vigencia. Si el gasto supera ese monto, la diferencia la cubre el asegurado.

Número de póliza
El código único que identifica tu contrato de seguro. Siempre debes tenerlo a la mano cuando llamas a Vidaluz®, ya que es lo primero que se te pedirá.

Padecimiento preexistente
Enfermedad o condición de salud que ya tenías antes de contratar el seguro. La mayoría de los beneficios de Vidaluz® no cubren tratamientos relacionados con enfermedades preexistentes.

Periodo de espera
El tiempo que debe pasar desde que contratas el seguro hasta que puedes usar ciertos beneficios. Por ejemplo, algunos productos tienen 90 o 180 días de espera para diagnósticos de enfermedades específicas.

Póliza
El contrato que firmas entre tú y la aseguradora. Es el documento que prueba que tienes protección y especifica qué cubre y qué no cubre tu seguro.

Proceso de reclamación
Los pasos que debes seguir para solicitar el pago o la activación de un beneficio. Incluye reunir documentos, llamar a tu guía Vidaluz® y enviar la información requerida.

Química sanguínea
Análisis de sangre que mide varios elementos del organismo como glucosa, colesterol y función renal. Ayuda a detectar enfermedades antes de que den síntomas. Disponible en versiones de 12, 24 o 27 elementos según el producto.

Red de descuentos médicos
Grupo de hospitales, clínicas, laboratorios y farmacias que tienen convenio con Vidaluz® para ofrecerte precios especiales de entre 5% y 40% de descuento.

Red de proveedores
El conjunto de médicos, hospitales, dentistas, veterinarios, laboratorios y otros prestadores de servicios con los que Vidaluz® tiene convenio. Los beneficios solo aplican dentro de esta red.

Reembolso
Cuando pagas un servicio de tu bolsillo y luego Vidaluz® te devuelve parte o todo ese dinero, siempre que hayas cumplido con los requisitos y el servicio esté dentro de la red.

Suma asegurada
El monto máximo de dinero que tu seguro puede pagarte o pagar a tu beneficiario por un evento cubierto. Este monto está definido desde que contratas la póliza.

Telemedicina
Consulta médica que se realiza por videollamada desde tu celular, tablet o computadora. Te conectas con un médico general o especialista sin salir de casa, a través de un enlace que te envía tu guía Vidaluz®.

Titular
La persona que contrata y es dueña de la póliza. Es quien paga la protección y quien tiene acceso principal a los beneficios del seguro.

Transferencia bancaria
El depósito del dinero de una indemnización o reembolso directamente en la cuenta bancaria del beneficiario o del titular. Para recibirlo, debes proporcionar tu número de cuenta o CLABE interbancaria.

Vigencia de la póliza
El periodo durante el cual tu seguro está activo y los beneficios son válidos. Fuera de este periodo, no aplica ninguna cobertura.

WebApp Vidaluz®
La aplicación en línea de Vidaluz® a la que puedes acceder desde tu celular o computadora en www.vidaluz.app. Ahí puedes consultar tu póliza, actualizar tus datos y gestionar tus beneficios.

Alzheimer
Enfermedad progresiva del cerebro que afecta la memoria y el comportamiento. En este producto, un diagnóstico confirmado de Alzheimer da derecho a una indemnización de $40,000 MXN, sujeta al periodo de espera de 90 días.

Aparatos ortopédicos y auditivos
Dispositivos médicos como bastones, andaderas, sillas de ruedas o audífonos que ayudan al titular a mantener su movilidad o audición. Vidaluz® te orienta hacia proveedores con precios preferenciales.

Asistencia tanatológica telefónica
Apoyo emocional especializado por teléfono para el titular y sus familiares ante la proximidad de la muerte o la pérdida de un ser querido. La brinda un especialista en duelo y procesos al final de la vida.

Colonoscopia
Estudio médico que examina el interior del intestino grueso para detectar problemas como pólipos o cáncer de colon. Está incluido como uno de los estudios a elegir en el examen de salud del adulto mayor.

Densitometría ósea
Estudio que mide la densidad y resistencia de los huesos. Es útil para detectar osteoporosis, condición frecuente en adultos mayores. Disponible como uno de los estudios preventivos de este producto.

Electrocardiograma en reposo
Estudio que registra la actividad eléctrica del corazón mientras el paciente está quieto y sin hacer esfuerzo. Ayuda a detectar problemas del ritmo cardíaco y es uno de los estudios disponibles en el examen de salud del adulto mayor.
Enfermera o cuidador a domicilio
Personal de salud que va a tu casa para apoyarte durante tu recuperación después de un accidente. La cobertura es de hasta 8 horas por evento y debe coordinarse desde el inicio con Vidaluz®.

Esclerosis múltiple
Enfermedad del sistema nervioso central que afecta el movimiento, el equilibrio y otras funciones del cuerpo. Si el titular recibe este diagnóstico, puede acceder a la indemnización por enfermedades graves cubierta por este producto.

Examen de audición
Evaluación gratuita de la capacidad auditiva del titular, coordinada por Vidaluz® dentro de su red de proveedores. Sirve para detectar pérdida de audición de manera preventiva. En la versión básica tiene 1 evento al año.

Fisioterapia y rehabilitación
Tratamientos físicos para recuperar la movilidad y funcionalidad después de una lesión, cirugía o enfermedad. Vidaluz® te orienta hacia proveedores con precios preferenciales dentro de su red.

Geriatra
Médico especialista en la salud de los adultos mayores. En este producto, tienes derecho a 1 consulta gratuita al año con un geriatra dentro de la red de Vidaluz®, para valoración y orientación médica.

Hemorragia cerebral
Sangrado dentro del cerebro que puede ocurrir por la ruptura de un vaso sanguíneo. Es una de las condiciones graves cubiertas por la indemnización de $40,000 MXN de este producto, sujeta al periodo de espera.

Indemnización por enfermedades graves (básico)
Pago de $40,000 MXN que recibe el titular si le diagnostican infarto, hemorragia cerebral, trasplante de órgano vital, esclerosis múltiple, Alzheimer o Parkinson. Solo aplica la primera condición que se diagnostique y tiene un periodo de espera de 90 días.

Mamografía (adulto mayor)
Estudio de imagen para detectar alteraciones en el tejido mamario, incluyendo el cáncer de mama. Es uno de los estudios preventivos disponibles a elegir en el examen de salud del adulto mayor.

Parkinson
Enfermedad del sistema nervioso que afecta el movimiento y el control muscular. Si el titular recibe este diagnóstico, puede solicitar la indemnización por enfermedades graves cubierta en este producto.

Química sanguínea de 24 elementos
Análisis de sangre ampliado que mide 24 indicadores del estado de salud, incluyendo función renal, hepática, glucosa y colesterol, entre otros. Es parte del examen de salud preventivo exclusivo para adultos mayores en este producto.

Trasplante de órgano vital
Procedimiento médico en el que un órgano dañado es reemplazado por uno sano de un donante. Si el titular requiere un trasplante de órgano vital, puede acceder a la indemnización por enfermedades graves cubierta en este producto.

El contenido de esta guía es informativo y no sustituye las condiciones generales. El producto estará regido por las disposiciones contractuales y legales aplicables.

Para conocer a detalle los alcances coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la protección en www.vidaluz.com

¡Te hacemos la vida fácil!

Solo tenemos un número único de contacto
en el que atenderemos todo lo que necesites:

55 9252 3056

También, porque queremos seguir en contacto contigo y ofrecerte ayuda por el medio que tú prefieres o que más uses, puedes encontrarnos en:

@vidaluz_seguros

VidaLuz Seguros

www.vidaluz.com



¡Gracias por elegir Vidaluz Seguros de México!

Protección clara, accesible y que sí responde.

Protección real | Accesibilidad | Cercanía

vidaluz Seguros de México | MetLife