

# SALUS

SEGUROS DE SALUD



premium

CONDICIONADO GENERAL



# SALUS

SEGUROS DE SALUD

premium

CONDICIONADO GENERAL

**SALUS ASISTENCIA SANITARIA S.A. DE SEGUROS****CONDICIONES GENERALES DE LA POLIZA PREMIUM DE  
SEGURO DE ASISTENCIA SANITARIA N° \_\_\_\_\_****0. ÍNDICE:**

1. CLÁUSULA PRELIMINAR.....	3
2. DEFINICIONES.....	3
3. OBJETO DEL SEGURO.....	6
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	7
4.1. Medicina Primaria.....	7
4.2. Urgencias.....	7
4.3. Especialidades médicas y quirúrgicas .....	7
4.4. Medios de diagnóstico .....	9
4.5. Medios terapéuticos.....	9
4.6. Programa de prevención .....	11
4.7. Servicios hospitalarios .....	11
5. EXCLUSIONES.....	13
6. FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS .....	17
7. PERIODOS DE CARENCIA.....	20
8. PAGO DE PRIMAS .....	20
9. OBLIGACIONES, DERECHOS Y FACULTADES DEL TOMADOR DEL SEGURO Y/O ASEGURADO.....	22
10. OBLIGACIONES DE LA ASEGURADORA.....	24
11. DURACIÓN DEL SEGURO .....	24
12. PÉRDIDA DE DERECHOS, RESCISIÓN E INDISPUTABILIDAD DEL CONTRATO .....	25
13. TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL .....	26
14. COMUNICACIONES Y JURISDICCIÓN .....	28
15. PRESCRIPCIÓN.....	28
16. CONTROL E INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN.....	28

## 1. CLÁUSULA PRELIMINAR

El presente contrato se rige por lo dispuesto en la Ley 50/1.980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (Boletín Oficial del Estado de 17 de octubre), por la ley 30/95 de 8 de noviembre de ordenación y supervisión de los seguros privados y su reglamento de desarrollo (R.D. nº 2486/98 de 20 de noviembre) y por lo convenido en las condiciones generales y particulares del contrato, sin que tengan validez las cláusulas limitativas de los derechos de los asegurados que no sean especialmente aceptadas por los mismos, como pacto adicional a las condiciones particulares. No requerirán dicha aceptación las meras transcripciones o referencias a preceptos legales o reglamentarios imperativos.

## 2. DEFINICIONES

**ACCIDENTE.** Lesión corporal sufrida durante la vigencia de la póliza, que derive de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del asegurado.

**ASEGURADO.** La persona o personas naturales, designadas en las condiciones particulares, sobre las cuales se establece el seguro.

**ASEGURADOR.** “*Salus Asistencia Sanitaria, S.A. de seguros*”, persona jurídica que asume el riesgo contractualmente pactado.

**ATENCIÓN ESPECIAL EN DOMICILIO.** Asistencia del médico generalista o de familia y de ATS o DUE al asegurado, cuando la patología del enfermo requiera cuidados especiales sin llegar a precisar ingreso hospitalario y siempre previa prescripción del médico. No incluye los gastos generados por asistencia de tipo social, hostelería, lencería, alimentación, medicación, monitorización, material sanitario y cuidados no específicos del médico general, ATS o DUE, ni la permanencia continuada de los profesionales sanitarios en el domicilio del asegurado.

**BENEFICIARIO.** Tendrá esta condición el asegurado que ha de recibir la prestación del asegurador, en caso de producirse el siniestro.

**CONDICIONES PARTICULARES.** Documento integrante de la póliza en el que se concretan y particularizan los aspectos del riesgo que se asegura.

**ATS / DUE.** Diplomado en enfermería, legalmente capacitado y autorizado

para prestar la atención de enfermería en enfermedad o lesión que origine alguna de las garantías contenidas en la póliza.

**ENFERMEDAD.** Toda alteración del estado de salud del asegurado que sufre la acción de una patología que no sea consecuencia de un accidente, diagnosticada por un médico legalmente reconocido, que haga precisa la prestación de asistencia sanitaria y cuyas primeras manifestaciones se presenten durante la vigencia de la póliza.

**ENFERMEDAD CONGÉNITA.** Es aquella que existe en el momento del nacimiento, como consecuencia de factores hereditarios o afecciones adquiridas durante la gestación hasta el mismo momento del nacimiento. Una afección congénita puede manifestarse y ser reconocida inmediatamente después del nacimiento o bien, ser descubierta más tarde, en cualquier período de la vida del individuo.

**ENFERMEDAD PREEXISTENTE.** Es la padecida por el asegurado con anterioridad a la fecha de contratación del seguro o de alta en la póliza.

**HOSPITAL.** Todo establecimiento en el que puede legalmente realizarse el tratamiento médico o quirúrgico de enfermedades o lesiones corporales, ya sea en régimen ambulatorio o de internamiento, instalaciones dedicadas principalmente al tratamiento de enfermedades crónicas e instituciones similares. Dicho establecimiento contará con la asistencia permanente de un médico y solo se admitirá el ingreso en el él de personas enfermas o lesionadas.

No se considerarán hospitales, a efectos de la póliza, los hoteles, asilos, casas de reposo o de convalecencia, instalaciones dedicadas principalmente al internamiento y/o tratamiento de drogadictos o alcohólicos e instituciones similares.

**INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA.** Toda operación con fines diagnósticos o terapéuticos, realizada mediante incisión u otra vía de abordaje interno, efectuada por un cirujano en un centro autorizado (hospitalario o extrahospitalario) y que requiere normalmente la utilización de una sala de operaciones.

**LESIÓN.** Todo cambio patológico que se produce en un tejido o en un órgano sano y que comporta un daño anatómico o fisiológico, es decir, una perturbación en la integridad física o en el equilibrio funcional.

**MATERIAL DE OSTEOSÍNTESIS.** Piezas o elementos de cualquier naturaleza

ajena al organismo empleados para la unión de los extremos de un hueso fracturado, o para soldar extremos articulares o sustituciones de algún elemento.

**MATERIAL ORTOPÉDICO.** Piezas anatómicas o elementos de cualquier naturaleza utilizados para prevenir o corregir las deformidades del cuerpo.

**MATERIAL BIOLÓGICO Y MATERIAL SINTÉTICO.** Dispositivo o sustancia de origen artificial o biológico, diseñado y aplicado para la sustitución artificial de una parte del cuerpo que falta o para mejorar alguna función alterada o disminuida.

**MÉDICO.** Profesional legalmente habilitado para ejercer la Medicina.

**MÉDICO ESPECIALISTA.** Médico que dispone de la titulación necesaria para ejercer su profesión dentro de una de las especialidades médicas legalmente reconocidas.

**PARTO.** Se entiende por parto normal a término aquél que se produce entre la 37 y 42 semana desde la fecha de la última menstruación. Parto pretérmino o prematuro es aquél que se produce entre la 28 y la 36 semana de gestación.

**PARTO DISTÓCICO.** Parto patológico o complicado que puede estar causado por la obstrucción o estrechamiento del canal del parto o por un tamaño, forma, posición o proceso anormales del feto.

**PERÍODO DE CARENCIA.** Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas algunas de las coberturas incluidas dentro de las garantías de la póliza. Dicho plazo se computa por meses contados desde la fecha de entrada en vigor de la póliza para cada uno de los asegurados incluidos en ella.

**PLAZO DE DISPUTABILIDAD.** Intervalo de tiempo contado desde la fecha de entrada en vigor de la póliza para cada uno de los asegurados incluidos en ella, durante el cual el asegurador puede rechazar la cobertura de prestaciones o impugnar el contrato alegando la existencia de enfermedades anteriores del asegurado y que éste no declaró en el cuestionario de salud. Transcurrido dicho plazo el rechazo del asegurador deberá fundarse en la existencia de una ocultación dolosa por parte del asegurado.

**PÓLIZA.** Documento escrito que contiene las condiciones reguladoras del seguro. Forman parte integrante de la póliza: la solicitud de seguro, el cuestionario de salud, las condiciones generales, las particulares, las

especiales y los suplementos o apéndices que se añadan a la misma, para completarla o modificarla.

**PRESTACIÓN.** Consiste en la asistencia sanitaria derivada del acaecimiento del siniestro.

**PRIMA.** El precio del seguro. El recibo de prima incluirá, además, los recargos, impuestos y tasas legalmente repercutibles. La prima del seguro es anual, aunque se fraccione su pago.

**PRÓTESIS.** Todo elemento de cualquier naturaleza, que reemplaza temporal o permanentemente la ausencia de un órgano, tejido, fluido orgánico, miembro o parte de alguno de éstos. A título de ejemplo, tienen esa consideración los elementos mecánicos o biológicos tales como recambios valvulares cardíacos, sustituciones articulares, piel sintética, lentes intraoculares, los materiales biológicos (córnea), los fluidos, geles y líquidos sintéticos o semisintéticos sustitutivos de humores o líquidos orgánicos, etc.

**REGIMEN DE HOSPITALIZACIÓN.** El ingreso de una persona enferma o herida en un hospital para su examen, diagnóstico, tratamiento y curación por parte del personal médico por período superior a 24 horas.

**SINIESTRO.** Acontecimiento cuyas consecuencias hacen necesaria la utilización de servicios sanitarios que se encuentran total o parcialmente cubiertos por la póliza.

**TOMADOR DEL SEGURO.** Persona física o jurídica que juntamente con “Salus Asistencia Sanitaria, S.A. de seguros” suscribe este contrato y con ello acepta las obligaciones que en él se establecen.

**URGENCIA.** Situación del asegurado que hace necesaria la asistencia médica con carácter inmediato a fin de evitar un daño irreparable en su salud.

### 3. OBJETO DEL SEGURO

Dentro de los límites y condiciones estipulados por la póliza y mediante aplicación de la prima que en cada caso corresponda, el ASEGURADOR proporcionará al asegurado la asistencia sanitaria en toda clase de enfermedades o lesiones comprendidas en las especialidades y modalidades



que figuran en la descripción de los servicios de la póliza. En todo caso, según dispone el artículo 103 de la Ley de Contrato de Seguro, el ASEGURADOR asume la necesaria asistencia de carácter urgente, de acuerdo con lo previsto en las condiciones generales y particulares de la póliza. En ningún caso podrán concederse indemnizaciones optativas en metálico en sustitución de la prestación de servicios de asistencia sanitaria.

## **4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **4.1. Medicina Primaria**

- Medicina General: Asistencia en consulta y a domicilio.
- Pediatría.
- Enfermería: Servicio de ATS en consultorio y a domicilio, este último caso sólo previa prescripción de un médico de la entidad y cuando el enfermo guarde cama.
- Matrona: Preparación y asistencia al parto.

### **4.2. Urgencias**

Servicio permanente de Urgencia, que se prestará en el centro o centros que constan en el cuadro médico entregado por el asegurador. En casos justificados, se facilitaría el servicio a domicilio por los servicios permanentes de guardia en aquellas poblaciones donde exista.

- Ambulancia: sólo en caso de hospitalización y del domicilio al centro cuando el estado del enfermo lo requiera (previa prescripción del médico de la aseguradora).

### **4.3. Especialidades Médicas y Quirúrgicas**

1. Alergología
2. Anatomía Patológica
3. Anestesiología y Reanimación
4. Angiología y Cirugía Vasculard
5. Aparato Digestivo

6. Cardiología
7. Cirugía Cardiovascular
8. Cirugía General y del Aparato Digestivo
9. Cirugía Maxilofacial
10. Cirugía Pediátrica
11. Cirugía Plástica Reparadora. Incluye la reconstrucción de la mama tras mastectomía radical.
12. Cirugía torácica
13. Dermatología
14. Endocrinología y Nutrición
15. Hematología y Hemoterapia
16. Medicina Interna
17. Medicina Nuclear
18. Nefrología
19. Neumología
20. Neurocirugía
21. Neurología
22. Obstetricia y Ginecología: incluye la vigilancia del embarazo por médico tocólogo y asistencia por éste a los partos.
23. Odontostomatología: consultas, revisiones, radiografías bucales, curas estomatológicas, extracciones y limpieza de boca una vez al año.
24. Oftalmología
25. Oncología
26. Otorrinolaringología
27. Psiquiatría
28. Rehabilitación
29. Reumatología
30. Traumatología y Cirugía Ortopédica
31. Urología

#### 4.4. Medios de diagnóstico

Serán realizados por los profesionales que el ASEGURADOR tenga en el cuadro médico o designe y deben ser prescritos por médicos de la ASEGURADORA. Comprende los medios de diagnóstico habituales reconocidos por la práctica médica en el momento de la suscripción de la póliza. Se incluyen los medios de contraste.

- Análisis Clínicos: bioquímica, hematología, microbiología, parasitología.
- Anatomía Patológica: quirúrgica, citopatología.
- Radiología: incluye las técnicas habituales con fines diagnósticos.
- Otros medios de diagnóstico: Doppler cardíaco, ecografía, electrocardiografía, electroencefalograma, electromiografía, espirometría, endoscopia.

**No son objeto de cobertura la endoscopia virtual y la cápsula endoscópica.**

- Medios de diagnóstico de alta tecnología: angiofluoresceingrafía, arteriografía digital, inmunohistoquímica, ecocardiografía transesofágica, ergometría, hemodinámica vascular, histerosalpingografía, Holter, estudios electrofisiológicos y terapéuticos, medicina nuclear (gammagrafía) amniocentesis, cariotipos y triple screening polisomnografía, resonancia magnética nuclear, TAC (Scanner), densitometría.
- Coronariografía por tac, exclusivamente para patologías del sistema vascular.

#### 4.5. Medios terapéuticos

1. **Transfusiones de sangre:** tanto el acto de la transfusión como la sangre y/o plasma a transfundir en el quirófano y en el preoperatorio y postoperatorio, mientras el enfermo esté ingresado, será a cargo de la ASEGURADORA.
2. **Aerosolterapia, ventiloterapia y oxigenoterapia:** en aquellas enfermedades incluidas en la cobertura de la póliza que requieran hospitalización médica. **Quedan excluidos expresamente los tratamientos extrahospitalarios.**
3. **Oncología:** La asistencia se prestará en centros asistenciales

concertados previa prescripción escrita del médico especialista en Oncología de la aseguradora, en régimen ambulatorio, **siendo en todos los casos a cargo del asegurado los medicamentos, citostáticos y otros tratamientos.**

4. **Rehabilitación y Fisioterapia:** en régimen ambulatorio **exclusivamente para enfermedades del aparato locomotor** y siempre que la dolencia haya sido contraída con posterioridad a la formalización de la póliza. En todo caso será necesaria la prescripción de un médico especialista de la entidad y con **un máximo de 40 sesiones por asegurado y año.**
5. **Laserterapia oftálmica:** Para tratamientos de fotocoagulación en oftalmología.
6. **Diálisis y riñón artificial:** en los casos de patología aguda.
7. **Litotricia renal:** previa prescripción escrita de un especialista de su cuadro médico.
8. **Anestesia epidural.**
9. **Tratamiento del dolor:** Consultas, revisiones, infiltraciones epidurales. Quedan incluidos los reservorios implantables en el tratamiento del dolor.
10. **Podología:** incluye **5 sesiones de quiropodia por asegurado y año.**
11. **Psicología:** incluye la atención psicológica de carácter individual y temporal, prescrita exclusivamente por un psiquiatra o pediatra del cuadro médico y cuya finalidad sea el tratamiento de patologías susceptibles de intervención psicológica. El servicio deberá ser autorizado por la aseguradora previamente a su realización, con un **máximo de 20 sesiones por asegurado y año.**
12. **Logopedia:** cubierta en los siguientes casos: tras cirugía de laringe (laringectomía), para el tratamiento de otras patologías de laringe que cursen con disfonía (nódulos, pólipos, parálisis). En menores de 16 años con trastornos del lenguaje, lectura, escritura y dislexia. Esta cobertura se prestará en régimen ambulatorio

exclusivamente y siempre que la dolencia haya sido contraída con posterioridad a la formalización de la póliza, **quedando excluido en los procesos motivados por retraso mental, trastornos auditivos o autismo**. En todo caso será necesaria la prescripción de un médico especialista de la entidad y con un **máximo de 40 sesiones por asegurado y año**.

13. **Pruebas genéticas:** incluye la amniocentesis (salvo las técnicas de hibridación in situ), el cariotipo y el triple screening.
14. **Radiofrecuencia para el tratamiento de la hipertrofia de cornetes.**

#### 4.6. Programa de prevención

Medicina preventiva: quedan incluidos los controles preventivos adecuados a la edad del asegurado, efectuados con medios y técnicas cubiertas por la garantía de su póliza.

- Programa de prevención cardiovascular: incluye la prevención del riesgo coronario en personas mayores de 40 años.
- Programa de prevención ginecológico (obstetricia y ginecología): revisión ginecológica anual para la prevención del cáncer de mama, endometrio y cérvix.
- Programa de prevención urológico.
- Programa de prevención de cáncer colorectal en personas mayores de 40 años.
- Planificación familiar: ligadura de trompas, vasectomía, implantación DIU (siendo a cargo de la asegurada el coste del dispositivo).

#### 4.7 Servicios hospitalarios:

1. **Hospitalización en unidad de cuidados intensivos:** incluye los gastos de estancia y manutención del enfermo, medicación y tratamiento. **Se excluyen los comas irreversibles. Máximo 10 días por año natural.**
2. **Hospitalización pediátrica:** en habitación individual con cama para acompañante para niños menores de 14 años incluye la

asistencia del médico pediatra en la hospitalización convencional.

**Máximo 15 días por año natural.**

3. **Hospitalización psiquiátrica:** para el tratamiento de crisis agudas. Incluye los gastos de estancia y manutención del enfermo, medicación y tratamiento. **Máximo 30 días por año natural.**
3. **Hospitalización obstétrica (partos):** en habitación individual con cama para un acompañante. Los gastos de estancia y manutención de la parturienta, quirófano o sala de partos, anestesia (incluida la anestesia epidural), curas y su material, medicación e incubadora serán por cuenta de la aseguradora. **Máximo de 30 días por año natural.** La misma asistencia tendrán los partos diagnosticados distócicos o prematuros.
4. **Hospitalización quirúrgica:** en habitación individual con cama para un acompañante. Los gastos de estancia y manutención del enfermo, quirófano, anestesia, medicación, curas y otros tratamientos necesarios serán a cargo de la aseguradora.
5. **La prescripción y colocación de todas las prótesis:** tanto internas como externas correrá a cargo de la aseguradora. **El coste de cualquier tipo de prótesis, piezas anatómicas, ortopédicas, materiales biológicos o sintéticos serán a cuenta del asegurado.**
6. **Hospitalización médica:** para personas mayores de 14 años. Se realizará igualmente en habitación individual con cama para un acompañante. Los gastos de estancia y manutención del enfermo, medicación y tratamientos necesarios, serán a cargo de la aseguradora. **Máximo 30 días por año natural.**
7. **Hospital de día:** incluye los gastos de estancia en las unidades hospitalarias así denominadas. **La medicación dispensada en el centro hospitalario será a cargo del asegurado.**

## 5. EXCLUSIONES

El tomador del seguro, en su nombre y en nombre de los beneficiarios, está obligado a manifestar en la/s declaración/es de salud en el momento de suscribir solicitud de seguro, si padecen o han padecido cualquier tipo de lesiones o enfermedades, especialmente aquéllas de carácter recurrente, congénitas o que precisen o hubieran precisado estudios, pruebas diagnósticas o tratamientos de cualquier índole; o en el momento de la suscripción padecieran síntomas o signos que pudieran considerarse como el inicio de alguna patología. Manifestándose de esta forma, la afección se considerará como preexistente y/o congénita y, en consecuencia, excluida de las coberturas pactadas en el contrato de seguro.

Si hubiera enfermedades preexistentes y/o congénitas, la entidad se reserva el derecho de aceptar o rechazar la incorporación del solicitante o solicitantes y, en caso de aceptarlo(s), se incluirá la correspondiente cláusula de exclusión en las condiciones particulares de la póliza en lo que se refiere a la prestación de servicios por enfermedades, defectos o deformaciones preexistentes y/o congénitas, presentes con anterioridad a la fecha de inclusión de cada asegurado en la póliza, así como los que puedan derivarse de aquéllos. Esta exclusión no afectará a los asegurados incorporados a la póliza desde su nacimiento conforme al punto 4 del epígrafe 9: *Obligaciones, derechos y facultades del tomador del seguro y/o asegurado*.

Quedan excluidos del objeto de este seguro:

- A. Todos los servicios no detallados en estas condiciones generales, salvo que se incluyan expresamente en las condiciones particulares o especiales, así como todas las técnicas médicas diagnósticas y quirúrgicas, el uso de aparatos necesarios para la realización de las mismas y los tratamientos de nueva aparición que no hayan sido incorporadas a la póliza y no estén, por tanto, incluidos en la descripción de coberturas de estas condiciones generales.
- B. Cualquier prueba, consulta, hospitalización o intervención quirúrgica prescrita o realizada por un médico y/o profesional ajeno al cuadro médico de SALUS.

- C. Toda clase de enfermedades, deformaciones preexistentes y/o congénitas, a consecuencia de accidentes o enfermedades ocurridos con anterioridad a la fecha de inclusión de cada asegurado en la póliza, así como los que puedan derivarse de aquellos.

El tomador del seguro, en su nombre y en nombre de los beneficiarios, está obligado a manifestar en la/s declaración/es de salud en el momento de suscribir solicitud de seguro, si padecen o han padecido cualquier tipo de lesiones o enfermedades, especialmente aquéllas de carácter recurrente, congénitas o que precisen o hubieran precisado estudios, pruebas diagnósticas o tratamientos de cualquier índole; o en el momento de la suscripción padecieran síntomas o signos que pudieran considerarse como el inicio de alguna patología. Manifestándose de esta forma, la afección se considerará como preexistente y/o congénita y, en consecuencia, excluida de las coberturas pactadas en el contrato de seguro.

Si hubiera enfermedades preexistentes y/o congénitas, la entidad se reserva el derecho de aceptar o rechazar la incorporación del solicitante o solicitantes y, en caso de aceptarlo(s), se incluirá la correspondiente cláusula de exclusión en las condiciones particulares de la póliza en lo que se refiere a la prestación de servicios por enfermedades, defectos o deformaciones preexistentes y/o congénitas, presentes con anterioridad a la fecha de inclusión de cada asegurado en la póliza, así como los que puedan derivarse de aquellos. Esta exclusión no afectará a los asegurados incorporados a la póliza desde su nacimiento conforme al punto 4 del epígrafe 9. Obligaciones, derechos y facultades del tomador del seguro y/o asegurado.

- D. La asistencia sanitaria que exija el tratamiento por enfermedades o accidentes laborales, profesionales, la derivada de la utilización de vehículos a motor cubierta por el seguro del automóvil de suscripción obligatoria, así como los gastos derivados de la asistencia sanitaria prestada en centros de la Seguridad Social o centros integrados en el Sistema Nacional de Salud.
- E. La asistencia sanitaria que se precise como consecuencia de las



lesiones producidas durante la práctica de actividades de alto riesgo, como el toreo y encierro de reses bravas, de la práctica de deportes peligrosos como el submarinismo, espeleología, parapente, actividades aéreas, boxeo, rugby, sky, navegación o en aguas bravas, puenting, barranquismo o cualquier otra práctica manifiestamente peligrosa, así como la asistencia sanitaria derivada de la práctica profesional o como aficionado de cualquier deporte.

- F. La asistencia sanitaria derivada de alcoholismo crónico, drogadicción, intoxicaciones debidas al abuso del alcohol, de psicofármacos, estupefacientes o alucinógenos, la derivada del S.I.D.A. y de las enfermedades causadas por el virus de inmunodeficiencia humana (V.I.H.), intento de suicidio y autolesiones.
- G. Los daños físicos que sean consecuencia de guerras, motines, revoluciones y terrorismo; los causados por epidemias declaradas oficialmente y los que se produzcan como consecuencia de riñas y /o agresiones.
- H. Los daños producidos por explosiones nucleares o radioactivas que se hallen cubiertas por los seguros de responsabilidad civil por daños nucleares y los que provengan de cataclismos (terremotos, inundaciones y otros fenómenos sísmicos o meteorológicos).
- I. Los medicamentos y fármacos de cualquier clase administrados al paciente en hospital de día y fuera del régimen de hospitalización, así como aquellos que pueda tener pautados el paciente para ser administrados en casos de descompensaciones de patologías crónicas o recurrentes, aunque precisen control hospitalario. Así como las bombas implantables para la administración de medicamentos.

Quedan expresamente excluidos los medicamentos biológicos aun cuando esté hospitalizado. Las vacunas (incluida la del hpv) extractos de todo tipo, la obtención de autovacunas, aportes de plasma rico en plaquetas o en factores de crecimiento, factores de crecimiento óseo, ácido hialurónico y productos de parafarmacia.

- J. Los tratamientos por esterilidad, infertilidad o impotencia, así como las interrupciones voluntarias del embarazo.

- K. Los trasplantes de órganos, tejidos, células o componentes celulares.
- L. Los tratamientos de tipo estético (cirugía plástica, infiltraciones, tratamientos cosméticos y curas de adelgazamiento) no excluyéndose la cirugía reparadora tras mastectomía radical.
- M. Los tratamientos de psicoanálisis, terapia de grupo, hipnosis, sofrología, curas de sueño, narcolepsia ambulatoria y los test psicológicos. Así como los tratamientos de acupuntura, terapias y medicinas alternativas, curas de reposo y tratamientos en balnearios, residencias y similares.
- N. Tratamientos crónicos de diálisis y hemodiálisis.
- O. Las técnicas quirúrgicas y/o terapéuticas que emplean el láser, salvo las técnicas de fotocoagulación en Oftalmología y los empleados en rehabilitación músculo-esquelética del aparato locomotor.
- P. Técnicas de radioneurocirugía y ozonoterapia, injertos osteoconductores e injertos celulares y tratamientos de radiofrecuencia.
- Q. Corrección quirúrgica de los defectos de retracción de los ojos, tales como miopía, hipermetropía o astigmatismo, presbicia y cualquier otra patología refractiva ocular.
- R. Los gastos por viaje y desplazamiento del asegurado salvo la ambulancia según lo establecido en el punto 4.2 relativo a las urgencias.
- S. Los medios de diagnóstico y/o tratamientos mediante terapia genética, especialmente estudios para la determinación del mapa genético y cualquier otra técnica genética que tenga como finalidad conocer la predisposición del asegurado o de su descendencia o futura a padecer ciertas enfermedades relacionadas con alteraciones genéticas, con la exclusiva excepción de las que figuran expresamente incluidas en la cobertura (amniocentesis, cariotipos y triple screening).
- T. Los análisis u otras exploraciones que precisa el asegurado para la expedición de certificados, emisión de informes y el libramiento de cualquier tipo de documento médico que no tenga una clara función hospitalaria.
- U. La cirugía de cambio de sexo y cirugía robótica (Da Vinci y similares).
- V. Los tratamientos dietéticos, médicos y quirúrgicos (cirugía bariátrica)

para adelgazar o engordar, así como el tratamiento de alteraciones de la conducta alimentaria.

- W. La hospitalización por problemas de tipo social.
- X. La rehabilitación cardíaca, neurológica, vestibular, suelo pélvico drenaje linfático, así como las ondas de choque.
- Y. Los comas irreversibles.
- Z. Electroodos de estimulación medular (tratamiento del dolor).
- AA. Terminales en la radiofrecuencia para el tratamiento de la hipertrofia de cornetes.
- BB. Cualquier gasto directo o indirecto derivado de alguna complicación y/o secuelas derivadas de actos médicos no cubiertos por la póliza.
- CC. Todas las técnicas diagnósticas y/o terapéuticas cuyo uso no sea habitual y aceptado en el Sistema Nacional de Salud.
- DD. La asistencia sanitaria y/o los gastos correspondientes a la atención del recién nacido no incluido en la póliza salvo la valoración neonatal.

## **6. FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS**

### **A. La asistencia se prestará de acuerdo con las siguientes normas:**

1. La asistencia sanitaria cubierta por la póliza se prestará, en todas las poblaciones donde el asegurador tenga delegaciones o cuenta con facultativos concertados. Cuando cualquiera de estas poblaciones no disponga de alguno de los servicios establecidos en la póliza se prestarán en otra población donde puedan facilitarse.  
Los servicios concertados se prestarán exclusivamente en los hospitales y servicios que establezca la entidad aseguradora.
2. El asegurado puede elegir libremente para su asistencia a cualquiera de los médicos que figuran en el cuadro facultativo vigente para la realización de las prestaciones sanitarias incluidas en la póliza.
3. Los asegurados que eventualmente se encuentren en localidad distinta de la de su residencia habitual, dentro del territorio nacional,

recibirán asistencia de carácter urgente, tanto médica como quirúrgica, con arreglo a las condiciones de la póliza suscrita, en relación con los servicios que se expresan en la modalidad contratada.

4. Al solicitar los facultativos de la aseguradora, pruebas de diagnóstico, ésta podrá requerir que dichas peticiones antes de su práctica sean supervisadas en sus oficinas.
5. La hospitalización o prestación de los servicios para los que el cuadro médico impreso así lo determina, será ordenada por escrito por un médico del asegurador y el asegurado deberá obtener la conformidad documentada de éste. Una vez otorgada ésta, vinculará económicamente al asegurador.

En los casos de urgencia vital será suficiente la orden del médico, pero el asegurado deberá obtener la conformidad del asegurador dentro de las setenta y dos horas siguientes al ingreso. El asegurador quedará vinculado económicamente hasta el momento en que manifiesten sus reparos a la orden del médico, en caso de entender que la póliza no cubre el acto o la hospitalización.

6. Para recibir un servicio de urgencia, deberá solicitarse por teléfono o acudir directamente, según proceda, a un centro permanente de urgencia de los que el asegurador tiene establecido, cuya dirección y teléfono figuran en el cuadro médico que se entrega al asegurado.
7. La visita a domicilio de Medicina General y ATS para los enfermos que no puedan desplazarse a la consulta se solicitará antes de las 09:00 horas, para ser realizada por la mañana y antes de las 16:00 horas, para efectuarse por la tarde del mismo día.

El asegurador se obliga a prestar los servicios a domicilio únicamente en la dirección que figure en la póliza y cualquier cambio habrá de ser notificado por carta certificada con una antelación mínima de cinco días al requerimiento del servicio.

8. Al recibir los servicios, el asegurado deberá presentar el carné de asegurado, así como el último recibo de prima satisfecho acreditativo de hallarse al corriente de su pago. Igualmente el asegurado estará obligado a exhibir su DNI si fuese requerido.

**B. Asistencia en médicos y hospitales no concertados:**

La aseguradora no se hará cargo de los gastos ocasionados por la asistencia en hospitales ajenos a la misma, ni de sus honorarios profesionales, al igual que las exploraciones, radiografías, análisis o cualquier prueba o medio de diagnóstico que no sean prescritos por iniciativa exclusiva de sus propios médicos.

**C. Los siguientes servicios y medios de diagnóstico precisarán previa autorización en la oficina de la ASEGURADORA.**

1. HOSPITALIZACIONES
  - 1.1. Hospitalización en clínica
  - 1.2. Hospitalización domiciliaria
2. INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS
3. MEDIOS DE DIAGNOSTICO, TRATAMIENTOS Y TÉCNICAS QUIRÚRGICAS.
  - 3.1. Medios de diagnóstico:
    - a) Analíticas especiales y de Anatomía Patológica
    - b) Medios de diagnóstico de alta tecnología
    - c) Electroencefalograma (EEG)
    - d) Electromiografía (EMG)
    - e) Endoscopias: gastroscopia y colonoscopia
    - f) Enema opaco
    - g) Estudio gastroduodenal (EGD)
    - h) Patología mamaria
    - i) Uretrocistografías
  - 3.2. Tratamientos:
    - a) ATS a domicilio
    - b) Podología
    - c) Quimioterapia
    - d) Rehabilitación
  - 3.3. Técnicas quirúrgicas:
    - a. Cirugía ambulatoria

- b. Láser yag
- c. Punciones ecodirigidas

## **7. PERIODOS DE CARENCIA**

Todas las prestaciones que en virtud de la póliza asuma el asegurador serán facilitadas desde el momento de entrar en vigor el contrato. SE EXCEPTÚAN DEL ANTERIOR PRINCIPIO GENERAL LAS PRESTACIONES SIGUIENTES:

- 7.1. Periodo de carencia de seis meses:
  - 7.1.1.1. Los medios de diagnóstico de alta tecnología.
  - 7.1.1.2. Logopedia.
  - 7.1.1.3. Radiofrecuencia para el tratamiento de la hipertrofia de los cornetes.
- 7.2. Periodo de carencia de ocho meses:
  - 7.2.1. Las intervenciones quirúrgicas y la hospitalización por cualquier motivo o naturaleza.
  - 7.2.2. Asistencia a partos.
- 7.3. Periodo de carencia de doce meses:
  - 7.3.1. Hospitalización psiquiátrica.
  - 7.3.2. Litotricia renal, diálisis y riñón artificial.
  - 7.3.3. Ligadura de trompas y vasectomía.
  - 7.3.4. Psicología.

Los plazos de carencia anteriormente citados no serán exigibles en caso de enfermedades con carácter de urgencia vital, sobrevenidos y diagnosticados después de la fecha de efecto de la póliza, así como en los casos de partos prematuros.

## **8. PAGO DE PRIMAS**

- 1. El tomador del seguro, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley del Contrato de Seguro, está obligado al pago de la prima que se realizará mediante domiciliación bancaria salvo que, en condiciones particulares, se acuerde otra cosa.

2. La primera prima será exigible conforme el artículo 15 de la Ley de Contrato de Seguro, una vez firmado el contrato. Si no se hubiera pagado por culpa del tomador, la aseguradora tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago en vía ejecutiva con base a la póliza y, si no hubiera sido pagada antes de que se produzca el siniestro, la aseguradora quedará liberada de su obligación, salvo pacto en contrario.
3. En caso de falta de pago de la segunda y sucesivas primas, la cobertura de la aseguradora queda suspendida un mes después del día de su vencimiento y, si no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes a dicho vencimiento, se entenderá que el contrato queda extinguido. Si el contrato no hubiera sido resuelto o extinguido conforme a las condiciones anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las 24 horas del día en que el tomador pague la prima. En cualquier caso, la aseguradora, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.
4. El asegurador sólo queda obligado por los recibos librados por la dirección o por sus representantes legalmente autorizados.
5. La prima anual se establecerá de acuerdo con la zona geográfica correspondiente al domicilio de la prestación a que se refieren las condiciones generales y la edad de cada uno de los asegurados, aplicando la tarifa de primas que la aseguradora tenga en vigor en la fecha de suscripción. Los grupos de edad son los siguientes: de 0 a 25 años, de 26 a 45 años, de 46 a 50, de 51 a 55, de 56 a 59, de 60 a 65, de 66 a 69, de 70 a 75 y de 76 o más años.

En cada renovación, la prima anual se determinará de acuerdo con los cálculos actuariales realizados y basados en las modificaciones de los costes asistenciales de los servicios o la frecuencia de las prestaciones cubiertas en la póliza así como la incorporación a la cobertura garantizada de innovaciones tecnológicas posteriores a la perfección del contrato, aplicándose las tarifas que el asegurador tenga en vigor a la fecha en la renovación.

Cuando el asegurado cumpla, durante el transcurso del seguro, una edad comprendida en otro grupo, se aplicará la prima correspondiente al nuevo grupo de edad en el siguiente vencimiento anual.

El tomador del seguro al recibir la comunicación de la nueva prima

para la próxima anualidad da su aceptación a las nuevas condiciones económicas y prorroga el contrato o pone fin al mismo mediante notificación escrita en este caso al ASEGURADOR.

## **9. OBLIGACIONES, DERECHOS Y FACULTADES DEL TOMADOR DEL SEGURO Y/O ASEGURADO**

El tomador del seguro y, en su caso el asegurado, tienen las siguientes obligaciones:

1. Declarar a la aseguradora, de acuerdo con el cuestionario que a ésta le someta, todas las circunstancias por él conocidas que puedan incluir en la valoración del riesgo.

Quedará exonerado de tal deber si el asegurador no le somete a cuestionario o cuando aún habiéndolo, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él.

El asegurador podrá rescindir el contrato mediante declaración dirigida al tomador el seguro en el plazo de un mes, a contar desde conocimiento de la reserva o inexactitud del tomador del seguro o asegurado. Corresponderán al asegurado, salvo que concurra dolo o culpa grave por su parte, las primas relativas al periodo en curso en el momento en que haga esta declaración.

Si el siniestro sobreviene antes de que el asegurador haga la declaración a la que se refiere el párrafo anterior, la prestación de éste se reducirá proporcionalmente a la obtención entre la prima convenida y la que se hubiera aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. Si medió dolo o culpa grave del tomador del seguro, el asegurador quedará liberado del pago de la prestación.

2. Comunicar a la aseguradora, durante el curso del contrato y tan pronto como le sea posible, todas las circunstancias que de acuerdo con el cuestionario presentado por la aseguradora antes de la conclusión del contrato, agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por éste en el momento de perfección del contrato, no lo



habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

3. Comunicar a la aseguradora, tan pronto como le sea posible, el cambio de domicilio. Si el cambio de domicilio supone una agravación del riesgo, será de aplicación lo previsto en el punto 2 anterior; si por el contrario supone una disminución del riesgo, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley de Contrato de Seguro, que dispone: “En tal caso, al finalizar el periodo en curso cubierto por la prima, deberá reducirse el importe de la prima futura en la proporción correspondiente, teniendo derecho el tomador en caso contrario a la resolución de contrato y a la devolución de la diferencia entre la prima satisfecha y la que le hubiera correspondido pagar, desde el momento de la puesta en conocimiento de la disminución del riesgo”.
4. Comunicar a la aseguradora en el menor plazo posible las altas y bajas de beneficiarios que se produzcan durante la vigencia de la póliza, tomando efecto las altas el día primero del mes siguiente a la fecha de la comunicación efectuada por el tomador y las bajas el día 31 de diciembre de dicho año.

Si la asistencia de la madre en el parto se realiza con cargo a la aseguradora, los hijos recién nacidos tendrán derecho a ser incluidos en la póliza de la madre desde el momento de su nacimiento. Para ello el tomador deberá comunicar a la aseguradora tal circunstancia dentro de los 15 días siguientes al nacimiento mediante una solicitud de seguro. Las altas comunicadas en plazo, retrotraerán sus efectos a la fecha del nacimiento, no aplicándose periodos de carencia superior al que faltase por consumir a la madre.

Si el alta del recién nacido se comunica con posterioridad al plazo indicado, será necesario cumplimentar el cuestionario de salud y la aseguradora podrá denegar la admisión. De aceptarse al nuevo asegurado, serán aplicables a éste los periodos de carencia establecidos en las condiciones generales.

## 10. OBLIGACIONES DE LA ASEGURADORA

Además de prestar la asistencia asegurada, la aseguradora deberá entregar al tomador del seguro la póliza y, en su caso, el documento de cobertura provisional o el que proceda según lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley de Contrato de Seguro, así como un ejemplar del cuestionario y demás documentos que haya suscrito el tomador. Igualmente, el asegurador entregará al tomador del seguro el cuadro facultativo y hospitalario, con especificación del centro permanente de urgencia.

El cuadro facultativo podrá ser actualizado anualmente por la aseguradora, mediante alta o baja de los facultativos, profesionales, centros hospitalarios y otros establecimientos que lo integran. Será obligación del tomador y/o asegurado utilizar los servicios de los proveedores asistenciales que se encuentren en alta en la fecha de solicitud de la asistencia.

## 11. DURACIÓN DEL SEGURO

1. El seguro se estipula por el período que medie desde su suscripción hasta el 31 de diciembre siguiente, como prevén las condiciones particulares y a su vencimiento, de conformidad con el artículo 22 de la Ley de Contrato de Seguro, se prorrogará tácitamente por períodos anuales. (desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre).
2. La aseguradora puede oponerse a la prórroga del contrato, mediante notificación escrita al tomador del seguro, con una antelación no inferior a **dos meses** de la conclusión del período.

En el caso de que la póliza sea resuelta por voluntad unilateral de la aseguradora, no podrá suspender la prestación de la garantía cuando el beneficiario se halle en tratamiento en régimen hospitalario, hasta su alta, salvo renuncia del BENEFICIARIO a continuar el tratamiento.

El tomador, a su vez, puede oponerse a la renovación de la póliza siempre que se lo notifique a la Aseguradora con una antelación mínima de **un mes** a la fecha de vencimiento.

3. Respecto a cada asegurado, el seguro se extingue:
  - a. Por fallecimiento.
  - b. Por traslado de residencia al extranjero.
  - c. Si en la póliza están incluidos familiares que convivan con el tomador del seguro, cuando dejen de vivir de manera habitual en el domicilio de este último, lo cual deberá ser comunicado al asegurador. Si estas personas contratan un nuevo seguro, antes de transcurrir un mes desde la comunicación anteriormente citada, el asegurador mantendrá los derechos de antigüedad por ellos adquirida, siempre y cuando suscriban las mismas garantías.
4. Las personas menores de 14 años, sólo podrán incluirse dentro del seguro en el caso de estar igualmente aseguradas la persona o personas que ostenten su patria potestad o tutela, salvo pacto en contrario.
5. Las coberturas contratadas no tomarán efecto mientras no haya sido satisfecho el primer recibo de prima.

## **12. PÉRDIDA DE DERECHOS, RESCISIÓN E INDISPUTABILIDAD DEL CONTRATO**

El asegurado pierde el derecho a la prestación garantizada:

1. En caso de reserva o inexactitud al cumplimentar el cuestionario de salud. El asegurador podrá rescindir el contrato mediante declaración dirigida al tomador del seguro en el plazo de un mes, a contar desde la fecha.
2. En caso de agravación del riesgo, si el tomador del seguro o el asegurado no lo comunican a la aseguradora y han actuado con mala fe (artículo 12 de la Ley de Contrato de Seguro).
3. Si el hecho garantizado sobreviene antes de que se haya pagado la prima salvo pacto en contrario (artículo 15 de la Ley de Contrato de Seguro).
4. Cuando el siniestro hubiese sido causado por mala fe del asegurado (artículo 19 de la Ley de Contrato de Seguro).

5. El tomador podrá rescindir el contrato cuando se varíe el cuadro facultativo en el 50% de los especialistas que lo integren. El asegurador tendrá a disposición del asegurado, en todo momento en sus oficinas, la relación completa y actualizada de dichos especialistas para su consulta.
6. La póliza será indisputable en cuanto al estado de salud del asegurado y el asegurador no podrá negar sus prestaciones alegando la existencia de enfermedades anteriores, salvo que de manera expresa y como consecuencia de dicho reconocimiento médico se hagan salvedades en las condiciones particulares, una vez transcurrido un año desde la fecha de efecto del presente contrato, salvo que el tomador del seguro o el asegurado hayan actuado dolosamente.
7. En el supuesto de indicación inexacta de la fecha de nacimiento del asegurado, el asegurador sólo podrá impugnar el contrato si la verdadera edad del asegurado, en el momento de la entrada en vigor del contrato, excede de los límites de admisión establecidos por aquél.

En otro caso, si como consecuencia de una declaración inexacta de la edad, la prima pagada es inferior a la que correspondería pagar, el asegurado vendrá obligado a abonar al asegurador la diferencia existente entre las cantidades efectivamente satisfechas a éste en concepto de primas y las que realmente le hubiese correspondido pagar según su verdadera edad.

Si, por el contrario, la prima pagada es superior a la que debería haberse abonado, el asegurador estará obligado a restituir el exceso de las primas percibidas sin intereses.

### **13. TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

Le informamos de que los datos personales facilitados voluntariamente serán incorporados a ficheros titularidad de la Aseguradora con la finalidad de realizar la gestión y tramitación de seguros, prestar la asistencia sanitaria

derivada de los mismos, mantener comunicaciones comerciales o de carácter informativo con los mismos, así como la de llevar a cabo las gestiones de carácter contractual de la aseguradora con sus Clientes / Tomadores / Asegurados. A los fines indicados, y para el mejor cumplimiento y gestión de nuestros servicios, el tomador otorga, de manera libre y voluntaria, su consentimiento expreso para el tratamiento y conservación de los datos por él facilitados.

El tomador autoriza a la aseguradora para requerir de profesionales sanitarios, clínicas y hospitales que faciliten los datos personales de las personas que hayan sido incluidas en la póliza, y concretamente los datos de salud, para la valoración de los riesgos a cubrir, prevención del fraude, atención de reclamaciones, gestión del seguro contratado y ofrecimiento de los servicios asistenciales. También autoriza expresamente a la aseguradora para la cesión de sus datos personales a otras aseguradoras con motivo del coaseguro o reaseguro del riesgo.

La aseguradora se compromete a guardar confidencialidad de los datos de carácter personal facilitados y a mantener las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, sin perjuicio de que dichos datos, o el acceso al fichero que los contiene, puedan ser facilitados a aquellos órganos o entidades que, en virtud de una disposición legal, así lo exijan.

El tomador responderá, en cualquier caso, de la veracidad de los datos facilitados, reservándose la aseguradora el derecho a excluir de los servicios prestados a todo aquel que haya facilitado datos falsos o inexactos, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran proceder.

Los datos objeto de tratamiento son necesarios para las finalidades indicadas, en cuyo caso no sería posible la prestación de nuestros servicios. En caso de oposición al tratamiento y/o cesión no podrá llevarse a cabo la contratación del seguro y la prestación del servicio.

Se le informa de que le asisten los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, que podrá ejercitar de forma gratuita mediante petición escrita dirigida a: SALUS ASISTENCIA SANITARIA S.A. DE SEGU-

ROS Calle Posada Herrera 1 Bis 1º OVIEDO 33002 ASTURIAS, o, correo electrónico a: protecciondatos@salus-seguros.com, a la atención del Responsable de Tratamiento. El firmante está informado de cuanto antecede y otorga al efecto su consentimiento expreso para ello tal y como exige la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal y demás disposiciones de desarrollo.

## **14. COMUNICACIONES Y JURISDICCIÓN**

Las comunicaciones a la aseguradora, por parte del tomador del seguro, del asegurado o beneficiario se realizarán en el domicilio social señalado en la póliza, pero si se realizaran a un agente afecto representante de la aseguradora surtirán los mismos efectos que si se hubieran realizado directamente a éste, conforme al artículo 21 de la Ley de Contrato de Seguro. Las comunicaciones de la aseguradora al tomador del seguro, al asegurado o al beneficiario, se realizarán en el domicilio de los mismos recogido en la póliza salvo que hubiesen notificado el cambio de su domicilio a la aseguradora. Las comunicaciones efectuadas por un agente libre o corredor a la aseguradora en nombre del tomador del seguro, surtirán los mismos efectos que si la realizara el propio tomador, salvo indicación en contrario de éste.

Será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado.

## **15. PRESCRIPCIÓN**

Las acciones que se deriven de este contrato de seguro prescribirán a los cinco años desde el día que pudiesen ejercitarse.

## **16. CONTROL E INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN**

De conformidad con lo establecido en el art. 60 de la ley 30/1995 modificados por la Ley 34/2003 y en los artículos 104 y 107 del R. D. 2486/1998 del Reglamento de Ordenación del Seguro Privado los conflictos que puedan suscitarse en la interpretación y aplicación del contrato de seguro entre

la entidad aseguradora y el tomador podrán ser resueltos:

**Por procedimiento de reclamación interna:**

Mediante escrito dirigido a la compañía, al domicilio anteriormente indicado, al departamento de atención al cliente de la entidad aseguradora, (al que pueden dirigirse los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores para presentar sus quejas o reclamaciones, a través de impreso facilitado en la oficina para la formulación de las mismas), la cual deberá acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se le presenten y resolverlos o denegarlos motivadamente en un plazo que no podrá ser superior a dos meses desde la fecha de entrada de la reclamación.

**Por procedimiento de reclamación externa:**

- Dirección General de Seguros (Comisionado para la defensa del asegurado).
- El tomador formulará escrito exponiendo las causas que lo motivan. El reclamante deberá acreditar que ha transcurrido un plazo de dos meses, desde la fecha de presentación de la reclamación en la entidad aseguradora, sin que haya sido resuelta por el departamento de atención al cliente de la compañía aseguradora.
- Oficina de consumo, lugar de residencia del asegurado.
- Jurisdicción ordinaria.

EL TOMADOR DEL SEGURO



Dra. Dña. Mª Eugenia Bernaldo de Quirós.

Presidenta Salus Asistencia Sanitaria, S.A. de Seguros.











**SALUS**  
SEGUROS DE SALUD

[www.salus-seguros.com](http://www.salus-seguros.com)