

Ciudad de México, 15 de enero 2026

Proyecto **SEGUCARD**:

Nombre Asistencias	Límites	No. Eventos	Plan
ASISTENCIA MÉDICA POR VIDEOLLAMADA CON RECETA	Sin costo para el titular	Ilimitado	Básico
ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA POR VIDEOLLAMADA	Sin costo para el titular	Ilimitado	Básico
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE CUIDADO PERSONAL (NUTRICIÓN, ESTADO FÍSICO)	Sin costo para el titular	Ilimitado	Básico
CONSULTA MÉDICO GENERAL	\$800 MXN	1 evento al año	Básico
DESCUENTOS EN RED DE PROVEEDORES	Costo Preferencial	Ilimitado	Básico



Condiciones generales

DEFINICIONES GENERALES

A los efectos de este contrato se entenderá por:

ACCIDENTE

Todo suceso súbito e imprevisto que derive de una causa violenta, externa y ajena a la intencionalidad del titular, que ponga en peligro su integridad y salud, durante el periodo de vigencia contratado, ocasionándole una lesión corporal.

ÁMBITO TERRITORIAL NACIONAL

Zona geográfica en la que se prestarán los servicios a los que tenga derecho por contrato el titular, siendo ésta dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

ASISTENCIA

Servicios/Asistencias, comercializados por MAWDY, cuyo objeto consiste en resolver incidencias de naturaleza diversa, que se encuentren previstas en las descripciones del presente documento.

COMPAÑÍA/MAWDY

Se refiere a la sociedad MAWDY, quien comercializa los Servicios objeto del presente documento, los cuales serán prestados directamente o través de su red de Prestadores de Servicios.

CONTRATO

Documento que contiene los acuerdos y condiciones reguladoras de la prestación del servicio.

CONSULTA MÉDICA

Instancia de encuentro entre un médico general, médico familiar o especialista y el titular, para ser evaluado y comprobar su estado de la salud, detectando y/o diagnosticando posibles enfermedades, latentes o potenciales, a corto, mediano y largo plazo.

CONTRATANTE

Persona física o moral cuya propuesta de servicio ha aceptado se brinde por MAWDY en los términos y condiciones del Contrato, con base en los datos e informes proporcionados por aquella, quien tiene la obligación legal que se deriva del contrato.

COSTO

Cantidad de dinero que MAWDY dedica a la creación o producción de servicios. No incluye el margen de beneficio.

COSTO NETO

Cantidad de dinero que MAWDY cobra por una asistencia. Incluye el margen de beneficio, gastos de administración, gastos de adquisición, comisión, UDI.

EVENTOS

Cantidad de asistencias a la cual tiene derecho el titular dentro de la vigencia.

EMERGENCIA MÉDICA

Aparición repentina de una alteración en la salud del Titular, la cual se manifiesta a través de síntomas agudos que ponen en peligro su vida, la integridad corporal o vitalidad de algún órgano y, por lo tanto, requiere atención médica inmediata.

ENFERMEDAD

Alteración del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa, que se manifieste por primera vez durante la vigencia del producto contratado; cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido.

ENFERMEDAD AGUDA

Evento de corta duración, severo, que altera el estado de salud de la persona, provocando dolor, debilidad u otra manifestación que puede interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales.

ENFERMEDAD CONGÉNITA

Es aquella enfermedad que existe en el momento del nacimiento, como consecuencia de factores hereditarios, agudización de padecimientos o afecciones adquiridas durante la gestación.

ENFERMEDAD GRAVE

Es la alteración grave del funcionamiento normal de un individuo o de alguna de sus partes, debida a una causa interna o externa, que ponga en peligro una función vital o la vida del mismo.

ENFERMEDAD PREEXISTENTE

Es la padecida por el titular con anterioridad a la fecha de contratación de los servicios, objeto del presente anexo, independientemente del momento en que se manifieste o si ésta es del conocimiento, o no, del titular.

EQUIPO MÉDICO

Grupo de profesionales, en el ámbito de la salud, que prestan servicios en favor de MAWDY.

LIMITE

Montos máximos dentro de una asistencia que se otorga al Titular, indicado en el contrato de forma puntual o en el condicionado.

MÉDICO GENERAL

Profesional de la medicina, que cuenta con los conocimientos y destrezas necesarias para diagnosticar y resolver con tratamiento y procedimientos sencillos, la mayoría de los padecimientos que pueda padecer el ser humano.

ORIENTACIÓN

Servicio que consiste en el asesoramiento, a fin de informar sobre un tema específico, previsto en la descripción de dicho servicio.

PROMESA VALOR

Tiempo promesa de arribo del proveedor de servicio.

PROVEEDOR

Aquella persona, física o jurídica, que provee o suministra profesionalmente un determinado bien o servicio a otros, como forma de actividad económica y a cambio de una contraprestación.

TITULAR

Persona física a las que corresponde por contrato el derecho a recibir las prestaciones y servicios contratados y/o establecidos en este contrato.

GARANTÍAS/PRESTACIONES

DESCUENTOS EN RED DE PROVEEDORES: El Titular tendrá derecho a diversos descuentos en red médica conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones. Para ello, el Titular deberá comunicarse con MAWDY para solicitarlo y que ésta le informe sobre el proveedor más cercano a su domicilio o al lugar dónde se encuentre, ubicados dentro de las ciudades principales de la República Mexicana. En todos los casos, el Titular deberá comunicarse con MAWDY para la autorización del descuento, así como presentar alguna identificación oficial (ID).

CONSULTA MÉDICO GENERAL: MAWDY coordinará de acuerdo con la elección del titular la consulta con médico general en favor de él mismo, en clínicas y consultorios particulares privados, afiliados a su red de proveedores, conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones. En todos los casos, sin excepción, el Titular deberá solicitar telefónicamente la asistencia, con la finalidad de que MAWDY coordine la consulta. Posteriormente, MAWDY indicará al Titular, la fecha y hora de la consulta solicitada.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- La cabina médica gestionará la cita con el médico general elegido por el titular.
- Este servicio será prestado en las localidades y horarios, de acuerdo con la disponibilidad de la red médica.
- MAWDY no será responsable por cualquier acción u omisión, imputable o atribuible a los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

RESTRICCIONES

- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- Padecimientos endémicos diagnosticados.
- No se cubren los traslados, hospedaje o alimentación.
- No se cubren consultas con especialistas.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE CUIDADO PERSONAL (NUTRICIÓN, ESTADO FÍSICO):

Nutrición

MAWDY prestará en favor del Titular, el servicio de orientación nutricional telefónica, las 24 horas, los 365 días del año, sobre los siguientes temas:

- Cálculo del peso ideal y masa corporal.
- Recomendaciones alimenticias

- Orientación sobre desórdenes alimenticios.

Esta asistencia, de ninguna manera podrá considerarse con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento y se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

Fitness

MAWDY orientará telefónicamente, a través de entrenadores, o preparadores físicos a efectos de asesorar sobre rutinas básicas de acondicionamiento físico, de acuerdo con las necesidades de cada persona.

Dentro de la orientación que se brinda se abordan las siguientes áreas:

- Adaptaciones fisiológicas que se producen en el organismo derivadas de la práctica del ejercicio.
- Estructura de una sesión de acondicionamiento físico.
- Aumento de la intensidad de una sesión de ejercicios.
- Cálculo del Índice de masa muscular y porcentaje de grasa.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- MAWDY no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos, limitándose a responder cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- MAWDY no será responsable de ninguna afectación posterior, derivada de esta orientación.
- No se enviarán especialistas ni medicamentos a domicilio.
- No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

RESTRICCIONES

- No aplica para deportistas de alto rendimiento.
- No aplica para deportistas profesionales, que reciban remuneración económica por la práctica.

ASISTENCIA MÉDICA POR VIDEO LLAMADA CON RECETA: En caso de lesión y/o enfermedad del titular que no sea una emergencia o urgencia médica y que amerite una orientación médica o un tratamiento farmacológico, las 24 horas, los 365 días del año, podrá ser derivado a una Video llamada con médico general de la red, quien realizará una valoración y un diagnóstico clínico para orientar acerca de la acción más correcta a seguir desde el punto de vista médico, facilitando la conexión con el eslabón asistencial o el profesional médico más apropiado, incluso podría emitir una receta con la prescripción médica o de exámenes de laboratorio necesaria como tratamiento del padecimiento presentado. Esta asistencia médica se brindará en un lapso de 30 a 120 minutos posteriores a que el titular haga la solicitud a MAWDY.

La orientación médica está basada a los siguientes temas:

- Reacciones adversas a algún medicamento
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos
- Recomendaciones higiénico-dietéticas
- Efectos y evolución de distintos tratamientos
- A criterio del equipo Médico, recomendación de acudir a consulta médica presencial
- Información sobre enfermedades en general
- Información sobre pruebas diagnósticas
- Orientación en primeros auxilios
- Medicina Preventiva
- Valoración de la necesidad de consultas con especialistas
- Asistencia por Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS-COV-2
- Valoración de la necesidad con servicios de urgencia y/o emergencia Médica. En caso de detectar algún síntoma durante la asistencia y que requiera atención inmediata, se notificara al paciente para que pueda dirigirse a algún hospital.

Enlace con otros servicios como:

- Central Médica, distribuidores de medicamentos, médicos de red preferente.
- El Seguimiento al paciente-titular (proceso y periodicidad), se podría realizar con la opción de solicitar el servicio bajo agenda, donde el titular puede buscar al médico por nombre validar su agenda y apartar su video llamada.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- El equipo Médico de MAWDY orientará lo que estime oportuno al titular hacia el centro hospitalario que considere más adecuado, si esto fuese necesario.
- Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia. Si se cuenta con el servicio para solventarla serán prestados en función de los límites existentes, de no ser así correrán por cuenta del titular.

RESTRICCIÓN:

MAWDY no será, en ningún caso, responsable ni ofrecerá servicio derivado de:

- Las acciones u omisiones del titular en cuanto al seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por los titulares de acuerdo con la información que éste le ha proporcionado.
- No se emitirán recetas para adquirir medicamentos controlados u otra sustancia que requieren control estricto debido a su capacidad de producir dependencia, abuso o adicción.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA POR VIDEOLLAMADA: MAWDY ofrecerá orientación psicológica en favor del Titular, vía videollamada, en horario de lunes a viernes, de las 9:00 a las 21:00 horas, relativa a los siguientes temas:

- Apoyo en situaciones de tipo emocional.
- Realizar citas de acuerdo con la elección del titular en centros hospitalarios o en consultorios especialistas, con costo a cargo del Titular y de acuerdo a la red de proveedores de MAWDY.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

La duración aproximada de cada sesión es de 30 a 40 min aproximadamente.

En caso de que en la sesión el profesional de la salud detecte que el usuario requiere atención de un especialista de manera presencial lo recomendará para un mejor abordaje de la patología.

El servicio es a distancia, se brinda por medio de una plataforma digital, por lo tanto el usuario final debe tener acceso a un equipo que cuente con cámara, micrófono e internet.

RESTRICCIONES

Esta asistencia, de ninguna manera podrá considerarse con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento y se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

- MAWDY no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- MAWDY no será responsable de ninguna afectación posterior, derivada de esta orientación.
- No se enviarán especialistas ni medicamentos a domicilio.
- No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

EXCLUSIONES GENERALES/PRESTACIONES NO INCLUIDAS

Además de las restricciones específicas para cada uno de los servicios contemplados en el presente documento, son causas de restricción general, aquellas que, de manera enunciativa más no limitativa, se indican a continuación:

- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.
- Las guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva, así como las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- Las consecuencias de las acciones del Titular en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico y estados depresivos.
- Los que se produzcan a causa de la participación del Titular en apuestas, desafíos o riñas, salvo en caso de legítima defensa o necesidad.
- Los causados directa o indirectamente por la mala fe del titular, por su participación en actos delictivos o hechos constitutivos de delito, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria.
- Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.
- ~~MAWDY queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor no pueda efectuar cualquiera de~~

Los servicios son operados por México Asistencia S.A. de C.V. filial de MAPFRE Asistencia Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A.

las prestaciones específicamente previstas en este contrato.

- Causas de fuerza mayor o casos fortuitos.
- Los que se produzcan por la participación del Titular, en competencias, carreras, competiciones, exhibiciones o contiendas y/o pruebas de seguridad, velocidad, resistencia, torneos, prácticas deportivas, y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- La práctica profesional de cualquier deporte, así como, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.
- La utilización, como pasajero o tripulante, de medios de navegación aérea no autorizados para el transporte público de viajeros, incluidos los helicópteros.
- Las derivadas de la renuncia o retraso, por parte del Titular o personas responsables por él, del traslado propuesto por MAWDY y acordado por su servicio médico.
- MAWDY queda relevada de responsabilidad de ofrecer el servicio si por cualquier circunstancia, el Titular se encontrare privado de su libertad por cualquier autoridad.
- Afecciones propias del embarazo como aborto, partos prematuros o partos normales o anormales, cesárea, legrados y toda complicación del embarazo, del parto o del puerperio que no sean precisamente las consignadas en este contrato.
- Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico.
- Tratamientos médicos o quirúrgicos de anticoncepción y sus complicaciones.
- No se podrá considerar incumplimiento por parte de MAWDY, el rechazo respecto de cualquier solicitud para la prestación de servicios de asistencias, cuando éstos sean en territorio diverso a la República Mexicana.
- Los servicios contratados por el titular por su cuenta, sin la previa comunicación y/o consentimiento de MAWDY.
- Suicidio y secuelas por su tentativa.
- La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, por hechos punibles o acciones dolosas del Titular. La muerte o lesiones que resulten de accidentes sufridos por el Titular cuando se encuentre en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes no prescritos médicamente. Para tales efectos se considerará que el Titular se encuentra en estado de ebriedad cuando exceda el límite de gramos por litro de alcohol en la sangre o de alcohol en aire espirado (expirado) de miligramos por litro, certificado por la autoridad competente, conforme a lo permitido en las disposiciones de tránsito, vialidad, movilidad o su equivalente, y demás disposiciones jurídicas aplicables, en las distintas entidades de los Estados Unidos Mexicanos.
- Cuando no se hubiera realizado el pago del producto contratado.
- Los servicios solicitados antes de la entrada en vigor del certificado.
- Los servicios contratados con posterioridad al diagnóstico de una enfermedad terminal.
- Padecimientos preexistentes.
- Cualquier lesión autoinfligida
- Envenenamiento de cualquier causa origen o naturaleza (a excepción de aquellos cuya causa u origen sea un accidente)
- Los acontecidos en algún, automóvil o cualquier otro vehículo, de carreras, pruebas o contiendas de velocidad y resistencia.
- Los acontecidos en motocicletas, motonetas y otros vehículos similares de motor, utilizados con fines laborales o profesionales.
- Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad del Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS-COV-2, así como de cualquier mutación o variación de ambos, así como los eventos producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades. Lo anterior salvo que se establezca lo contrario en la descripción de la asistencia en cuestión.
- Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente, la existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica o figuren como no recomendados por dichas autoridades.
- Los hechos ocurridos cuando exista concurrencia de dos o más servicios. En este supuesto el servicio se prestará de forma complementaria a los anteriores.

MAWDY S.A. de C.V.
Av. Revolución No. 507, P.B.
Col. San Pedro de los Pinos. Alc. Benito Juárez.
C.P. 03800 **CDMX**

MAPFRE ASISTENCIA
AHORA ES **MAWDY**

Síguenos en  #LeadingTogether

MAWDY

MAPFRE Worldwide Digital Assistance