

# CONDICIONES GENERALES



**Sanitas Sociedad Anónima de Seguros**

Inscrita el 10 de febrero de 1958 con la clave C-320 en el Registro Especial de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Entidad domiciliada en España, Ribera del Loira, 52 – 28042 Madrid.

Registro Mercantil de Madrid, hoja 4.530, tomo 1.241, libro 721, secc. 3ª, Insc. 1.

N.I.F. A-28037042

# ÍNDICE

## Condiciones generales

Cláusula preliminar.....	5
Glosario de términos.....	6
Cláusula I: Objeto del seguro.....	10
Cláusula II: Coberturas.....	10
<b>COBERTURAS PRINCIPALES DE LA PÓLIZA.....</b>	<b>10</b>
<b>1. Asistencia primaria.....</b>	<b>10</b>
1.1. Medicina Familiar.....	10
1.2. Servicio de Enfermería.....	10
<b>2. Urgencias.....</b>	<b>10</b>
<b>Sanitas 24 horas.....</b>	<b>10</b>
<b>3. Especialidades médicas.....</b>	<b>10</b>
3.1. Alergología.....	11
3.2. Aparato Digestivo.....	11
3.3. Cardiología.....	11
3.4. Dermatología.....	11
3.5. Endocrinología.....	11
3.6. Geriátría.....	11
3.7. Ginecología.....	11
3.8. Medicina Interna.....	11
3.9. Nefrología.....	11
3.10. Neumología.....	11
3.11. Neurología.....	11
3.12. Oftalmología.....	11
3.13. Oncología Médica.....	11
3.14. Otorrinolaringología.....	11
3.15. Psiquiatría.....	11
3.16. Radiodiagnóstico-Diagnóstico por Imagen.....	11
3.17. Rehabilitación.....	11
3.18. Reumatología.....	11



3.19. Traumatología.....	11
3.20. Urología.....	11
<b>4. Otros servicios asistenciales.....</b>	<b>11</b>
4.1. Fisioterapia.....	11
4.2. Nutrición.....	11
4.3. Podología (exclusivamente Quiropodia).....	11
4.4. Psicología.....	12
<b>COBERTURAS ADICIONALES DE LA PÓLIZA.....</b>	<b>13</b>
<b>Cobertura de asistencia familiar senior.....</b>	<b>14</b>
<b>Cobertura de farmacia.....</b>	<b>17</b>
<b>Cobertura programa senior.....</b>	<b>17</b>
<b>Cobertura segunda opinión médica.....</b>	<b>17</b>
<b>Sanitas Dental 21.....</b>	<b>18</b>
<b>Cláusula III: Coberturas excluidas.....</b>	<b>19</b>
<b>Cláusula IV: Forma de prestar los servicios.....</b>	<b>21</b>
<b>Cláusula V: Otros aspectos del seguro.....</b>	<b>23</b>
1. Bases y pérdida de derechos del contrato.....	23
2. Duración del seguro.....	23
3. Primas del seguro.....	23
4. Aportación de informes.....	25
5. Reclamaciones.....	25
6. Otros aspectos legales a tener en cuenta.....	26
7. Cláusula de protección de datos.....	26
8. Otros.....	32
9. Jurisdicción.....	32
<b>Servicios prestados por Sanitas Mayores.....</b>	<b>34</b>

## Cláusula preliminar

El presente contrato se rige, por lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de octubre de Contrato de Seguro (B.O.E. de 17 de Octubre de 1980); por la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y su Reglamento de Desarrollo (Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras), por la Ley 22/2007 de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados, y por lo convenido en las presentes Condiciones Generales y en las Particulares.

**Serán de aplicación las cláusulas limitativas de los derechos de los Asegurados que están resaltadas en negrita y que sean específicamente aceptadas.**

## Glosario de términos

A los efectos del presente documento del Producto **Sanitas Más Vital** se entiende por:

### **TÉRMINOS ASEGURADORES**

#### **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.

#### **ANTIGÜEDAD**

Supone el reconocimiento al Asegurado de determinados derechos por permanencia en SANITAS, que se especificarán en las Condiciones Particulares.

#### **ASEGURADO**

Cada persona incluida en la póliza y especificada en las Condiciones Particulares, con derecho a percibir las prestaciones del seguro, y que puede o no coincidir con la persona del Tomador.

#### **BENEFICIARIO**

Persona a quien el Tomador del seguro reconoce el derecho a percibir, en la cuantía que corresponda, la indemnización o prestación derivada de este contrato.

#### **COPAGO**

Participación del Asegurado en la cuantía del coste del acto médico o serie de actos, según el servicio médico requerido, recibido de los profesionales o centros que presten el mismo, y que se abonará directamente a SANITAS.

#### **DOLO**

Acción u omisión cometida con fraude o engaño con la intención de producir un daño u obtener un beneficio afectando los intereses de un tercero.

#### **DOMICILIO DEL ASEGURADO**

Es aquel donde resida el Asegurado y que conste expresamente mencionado en las condiciones particulares de la póliza.

#### **ENTIDAD ASEGURADORA**

SANITAS, Sociedad Anónima de Seguros, persona jurídica que asume el riesgo contractualmente pactado.

#### **FRANQUICIA**

Cuantía de los gastos médicos y/u hospitalarios no incluidos en la cobertura del seguro que, conforme a lo establecido en las correspondientes garantías, son abonados por el propio Tomador del Seguro o Asegurado al proveedor médico.

#### **PARTICIPACIÓN EN GASTOS**

Con carácter previo al acceso a determinadas coberturas, el Asegurado deberá abonar en un único pago a SANITAS, una cuantía específica en función del grado de dificultad de las mismas.

#### **PÓLIZA**

Documento escrito que contiene las condiciones reguladoras del seguro, así como los derechos y deberes de las partes y que sirve de prueba de la existencia del mismo. Forman parte integrante de la póliza: la solicitud de seguro, el Cuestionario de Salud, las Condiciones Generales, las Particulares, las Adicionales y Complementarias o Apéndices que se añadan a la misma, para completarla o modificarla.

#### **PRESTACIÓN**

Aceptación del pago del servicio asistencial por SANITAS de las garantías comprometidas en la póliza.

#### **PRIMA**

Es el precio del seguro, es decir, la cantidad que el Tomador del Seguro o Asegurado debe abonar a SANITAS. Contendrá, además, los recargos, tasas e impuestos que sean de legal aplicación.

## **SINIESTRO**

Todo hecho cuyas consecuencias estén total o parcialmente cubiertas por la póliza y que formen parte del objeto del seguro. Se considera que constituye un sólo y único siniestro el conjunto de servicios derivados de una misma causa.

## **SOBREPRIMA**

Es una prima complementaria que se establece, mediante pacto expreso reflejado en las condiciones particulares de la póliza, con el fin de asumir un riesgo adicional que no sería objeto de cobertura asegurada si no existiera dicho pacto.

## **TOMADOR DEL SEGURO**

Es la persona, física o jurídica que junto con SANITAS suscribe este contrato y que puede ser igual o distinta que el Asegurado, y a la que corresponden las obligaciones que del mismo se derivan, especialmente el pago de la prima, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

## **TÉRMINOS SANITARIOS**

### **ASISTENCIA SANITARIA**

Acto de atender o cuidar la salud de una persona.

### **ASISTENCIA SANITARIA HOSPITALARIA / CON HOSPITALIZACIÓN EN REGIMEN DE INGRESO**

Es la asistencia prestada en un centro médico u hospitalario en régimen de internamiento, con registro de entrada y permanencia del Asegurado como paciente, con una pernocta al menos, para el tratamiento médico, diagnóstico, quirúrgico o terapéutico del mismo.

### **ASISTENCIA SANITARIA EN HOSPITAL DE DÍA / EN REGIMEN DE INGRESO EN HOSPITAL DE DÍA**

Es la asistencia médica, diagnóstica, quirúrgica o terapéutica prestada en un centro médico u hospitalario que requiere cuidados pocos intensivos y de corta duración por lo que no precisa que el paciente pernocte en el centro.

En caso de un tratamiento quirúrgico en régimen de hospital de día, este tratamiento se realiza en quirófano, con anestesia general, local, regional o sedación, que requiere de cuidados postoperatorios poco intensivos y de corta duración por lo que no precisa la pernocta del paciente en el centro.

### **ASISTENCIA SANITARIA SIN HOSPITALIZACIÓN / AMBULATORIA EN REGIMEN AMBULANTE**

Es la asistencia médica, diagnóstica, quirúrgica o terapéutica prestada en el hospital que no suponga hospitalización en régimen de ingreso u hospital de día. En caso de un tratamiento quirúrgico en régimen ambulatorio, éste se realiza en consulta, sobre tejidos superficiales y precisa generalmente anestesia local.

### **ASISTENCIA POR MOTIVOS DE TIPO SOCIAL**

El ingreso médico se convierte en ingreso social cuando un paciente con deterioro funcional o afectado por procesos crónicos y/o patologías asociadas al envejecimiento ha superado la fase aguda de su enfermedad, y precisa cuidados sanitarios pero no en régimen de ingreso hospitalario.

### **CONSULTA**

Acción de atender y examinar al médico a un enfermo realizando las exploraciones y pruebas médicas necesarias para obtener un diagnóstico o un pronóstico y prescribir un tratamiento.

### **DIAGNÓSTICO**

Juicio médico sobre la naturaleza de la enfermedad o lesión de un paciente, basado en la valoración de sus síntomas y signos y en la realización de pruebas complementarias correspondientes.

### **ENFERMERO.**

Diplomado Universitario en Enfermería, legalmente capacitado y autorizado para desarrollar la actividad de enfermería.

### **ENFERMEDAD**

Toda alteración del estado de salud, que no sea consecuencia de accidente o lesión, y cuyo diagnóstico y confirmación sea

efectuado por un profesional sanitario legalmente reconocido, y que haga precisa la asistencia facultativa.

## **GUÍA ORIENTADORA DE MÉDICOS Y SERVICIOS**

Profesionales y centros sanitarios pertenecientes al cuadro médico correspondiente a esta póliza y recomendados por SANITAS para la prestación de los servicios objeto del seguro. La Guía puede sufrir modificaciones durante la vigencia de la póliza. Los asegurados tienen a su disposición en las oficinas de SANITAS una relación completa y actualizada de los facultativos y entidades que conforman el cuadro médico de esta póliza.

## **INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA**

Toda intervención con fines diagnósticos o terapéuticos, realizada mediante cirugía efectuada por un médico especialista competente en un centro autorizado (hospitalario o extra hospitalario) y que requiere normalmente la utilización de una sala específica dotada del equipamiento necesario.

## **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 de cualquier naturaleza empleadas para la unión de los extremos de un hueso fracturado o para soldar extremos articulares.

## **MATERIAL ORTOPÉDICO**

Piezas anatómicas externas de cualquier naturaleza utilizadas para prevenir o corregir las deformidades del cuerpo, como por ejemplo corsés, arneses o muletas.

## **MEDICAMENTOS**

Toda sustancia o combinación de sustancias que se presente como poseedora de propiedades para el tratamiento o prevención de enfermedades en seres humanos, o que pueda usarse, o administrarse a seres

humanos con el fin de restaurar, corregir o modificar las funciones fisiológicas ejerciendo una acción farmacológica, inmunológica o metabólica, o de establecer un diagnóstico médico.

La cobertura por parte de la aseguradora estará supeditada a la prescripción de la terapia más eficiente disponible en el momento, por principio activo y utilizando siempre el fármaco genérico o biosimilar si este estuviera autorizado por la Agencia Española del Medicamento y comercializado en España.

## **MÉDICO**

Doctor o Licenciado en Medicina legalmente capacitado y autorizado para tratar médica o quirúrgicamente las enfermedades o lesiones.

## **PATOLOGÍA ORGÁNICA**

Lesión estructural en tejidos u órganos del cuerpo humano

## **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 (sustituciones articulares) o biológicos (recambios valvulares cardíacos, ligamentos) lentes intraoculares, reservorios de medicamentos, etc.

## **PSICOLOGÍA**

Ciencia que implica la aplicación práctica del conocimiento, habilidades y técnicas para el diagnóstico, prevención o solución de problemas individuales o sociales, especialmente en cuanto a la interacción entre el individuo y el entorno físico y social.

## **SERVICIOS A DOMICILIO**

Visita en el domicilio del Asegurado y a solicitud del Asegurado por parte de médico de familia, pediatra/puericultor o enfermero, en aquellos casos en que el Asegurado se encuentre, por razón de su enfermedad, incapacitado para trasladarse al consultorio.

## **SERVICIOS DE ASISTENCIA URGENTE**

Asistencia en caso justificado tanto en el domicilio del Asegurado, como en cualquier otro lugar del territorio nacional donde se encuentre el Asegurado, siempre que SANITAS tenga concertada la prestación de este servicio en dicho lugar. El servicio será prestado por médico de familia y/o enfermero.

## **TRATAMIENTO**

Conjunto de medios de cualquier tipo (higiénicos, farmacológicos, quirúrgicos o bien físicos), los cuales tendrán como finalidad primaria la curación o el alivio de enfermedades o algunas de estas, una vez que ya se ha llevado al diagnóstico de las mismas.

## **URGENCIA**

Se considera "Urgencia" a toda situación clínica que no lleve aparejado un compromiso vital o daño irreparable en la integridad física del paciente, que precise una pronta atención sanitaria.

## **URGENCIA VITAL**

Es aquella situación clínica que requiere atención médica inmediata, dado que un retraso en la misma puede derivar un compromiso vital o daño irreparable en la integridad física del paciente que pueda suponer la pérdida o deterioro significativo de una función, miembro, órgano del cuerpo de la misma.

## Cláusula I: Objeto del seguro

Dentro de los límites y condiciones estipuladas en la Póliza, y previo pago por el Tomador del seguro de la prima correspondiente, SANITAS pone a disposición de sus asegurados siempre que tengan 60 años o más, un amplio cuadro concertado de profesionales, para la realización de consultas médicas, según la práctica médica habitual, en aquellas especialidades y modalidades comprendidas en la cobertura de esta Póliza, asumiendo su coste mediante el pago directo a los profesionales o centros concertados que hubieren realizado la prestación asegurada.

No es objeto de la misma, por tanto, ni la hospitalización, ni intervenciones quirúrgicas, ni pruebas diagnósticas distintas a las expresamente indicadas ni, en general, cualquier otra prestación médica que no figure expresamente mencionada como objeto de cobertura asegurada en este condicionado general.

## Cláusula II: Coberturas

Las prestaciones que son objeto de esta póliza están condicionadas al cumplimiento de los periodos de carencia indicados más adelante y siempre y cuando sean patologías posteriores a la contratación de la póliza y no conocidas por el Asegurado o, siendo anteriores y conocidas por el Asegurado, hayan sido declaradas por éste a la Aseguradora sin que la Aseguradora haya excluido las mismas en el momento de la contratación de la póliza.

### COBERTURAS PRINCIPALES DE LA PÓLIZA

Con carácter general y con las limitaciones y exclusiones resaltadas en el condicionado de esta póliza, las prestaciones sanitarias cubiertas son las consultas correspondientes a las siguientes especialidades:

## 1. Asistencia primaria

### 1.1. Medicina Familiar

Comprende la asistencia médica en consulta, durante los días y horas establecidos al efecto por el facultativo.

### 1.2. Servicio de Enfermería

Comprende la asistencia en consulta. Este último caso sólo previa prescripción de un médico de la Entidad Aseguradora.

## 2. Urgencias

Comprende la asistencia sanitaria de las consultas, que puedan ser requeridas por el asegurado en casos de urgencia vital que se prestará en los centros de urgencia permanente.

En caso justificado, se atenderá al Asegurado, en el lugar donde se encuentre, por los servicios permanentes de guardia, **únicamente en aquellas poblaciones en las que SANITAS tenga concertada la prestación de dicho servicio.**

### Sanitas 24 horas

Servicio telefónico que comprende la atención informativa facilitada por un equipo médico, que asesorará al Asegurado sobre sus preguntas de carácter médico, tratamientos, medicación, lectura de análisis, etc., las 24 horas del día, los 365 días del año.

## 3. Especialidades médicas

El asegurado dispone de un total de 5 consultas por anualidad. Dichas cinco consultas pueden utilizarse en cualquiera de las siguientes especialidades médicas o de atención psicológica, dentro de los límites establecidos en el condicionado de la póliza para cada respectiva cobertura asegurada. Únicamente se exceptúan las

consultas geriátricas a las que el asegurado podrá acudir sin límite de consultas.

Las consultas se prestarán en régimen de consulta en centro médico en las especialidades indicadas a continuación, **excluyéndose cualquier consulta a domicilio o urgencia hospitalaria.**

### 3.1. Alergología

### 3.2. Aparato Digestivo

### 3.3. Cardiología

### 3.4. Dermatología

### 3.5. Endocrinología

### 3.6. Geriátrica

### 3.7. Ginecología

**Incluye una mamografía al año.**

### 3.8. Medicina Interna

### 3.9. Nefrología

### 3.10. Neumología

### 3.11. Neurología

### 3.12. Oftalmología

### 3.13. Oncología Médica

### 3.14. Otorrinolaringología

### 3.15. Psiquiatría

### 3.16. Radiodiagnóstico-Diagnóstico por Imagen

**Incluye exclusivamente una mamografía (en mujeres) y una ecografía prostática (en hombres) al año.**

### 3.17. Rehabilitación

Comprende las consultas encaminadas al diagnóstico, valoración y prescripción de los

tratamientos de fisioterapia contemplados en la cobertura de Fisioterapia.

### 3.18. Reumatología

### 3.19. Traumatología

### 3.20. Urología

Incluye una ecografía prostática al año.

## 4. Otros servicios asistenciales

### 4.1. Fisioterapia

Está comprendida únicamente con carácter ambulatorio y exclusivamente para las afecciones de origen en el aparato locomotor **siempre que no se trate de un proceso crónico o degenerativo** previa prescripción de un médico concertado por la Entidad Aseguradora. Se prestará siempre en los centros designados por la Entidad Aseguradora con la correspondiente autorización.

**Limitado a 10 sesiones como máximo por asegurado y anualidad del seguro.**

**Queda excluida la rehabilitación neurológica, rehabilitación del suelo pélvico, rehabilitación cardíaca y rehabilitación del lenguaje.**

### 4.2. Nutrición

El acceso a esta especialidad tendrá que ser **prescrito por especialistas en endocrinología, oncología, medicina interna, o geriatría autorizados por SANITAS.** Se cubre cuando existe una **patología médica (pacientes oncológicos, diabetes, problemas de obesidad con IMC>30 o trastorno alimentario severo).**

### 4.3. Podología (exclusivamente Quiropodia)

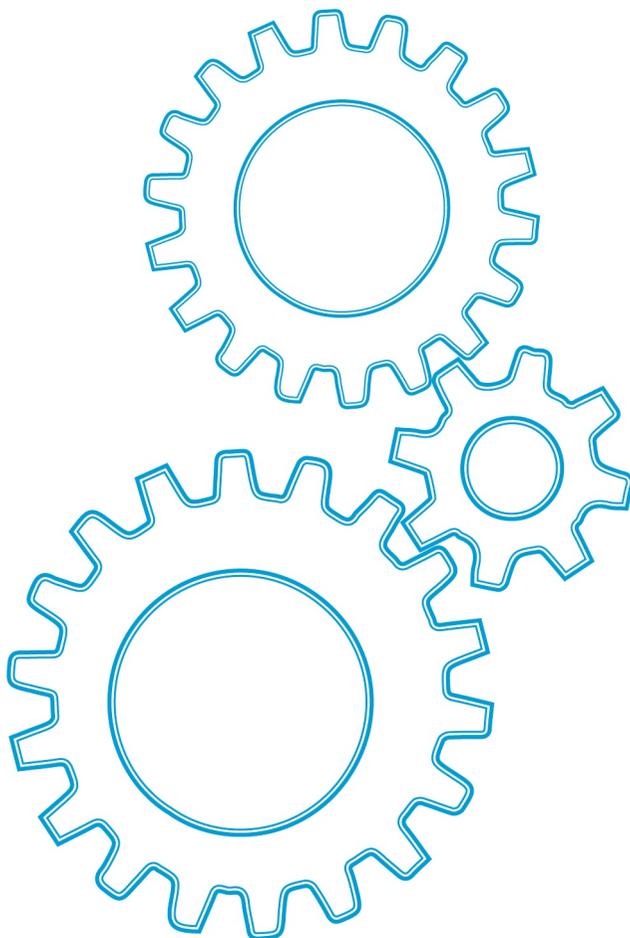
**Limitado a 12 sesiones como máximo del tratamiento por asegurado y anualidad del seguro.**

#### 4.4. Psicología

Comprende la atención psicológica de carácter Individual prescrita por Psiquiatras, Médicos Asesores de Salud Familiar, o Pediatras del cuadro médico de este producto y cuya finalidad sea el tratamiento de patologías susceptibles de intervención psicológica. Asimismo comprende el diagnóstico psicológico simple y los test psicométricos con la salvedad de que los formularios serán por cuenta del asegurado.

**Se excluye el psicoanálisis, la terapia psicoanalítica la hipnosis, la narcolepsia y los servicios de rehabilitación psicosocial o neuropsiquiatría.** El servicio deberá ser autorizado por la Entidad Aseguradora previamente a su realización.**Las sesiones de psicología se tendrán en cuenta como una consulta más para el límite total de 5 consultas al año indicado anteriormente.**

# COBERTURAS ADICIONALES DE LA PÓLIZA



# Cobertura de asistencia familiar senior

## 1.OBJETO DE LA COBERTURA

Asistencia Familiar Senior es una cobertura complementaria a la póliza de asistencia sanitaria cuyas garantías se encontrarán cubiertas cuando el Asegurado requiera de una hospitalización de más de 48 horas, o se encuentre inmovilizado en su domicilio por convalecencia habiéndose expedido baja médica o documento equivalente certificado de más de 5 días o por fallecimiento.

Se entenderá por persona asegurada para esta cobertura al Tomador de la póliza, así como el cónyuge o pareja de hecho, ascendientes o descendientes a su cargo y que convivan en el domicilio del Tomador.

## 2.TERRITORIALIDAD

Las garantías de Asistencia Familiar serán de aplicación en el territorio español para Asegurados con domicilio en el mismo, aunque el accidente o enfermedad se hubiese producido fuera de España. En todo caso, la prestación de los servicios cubiertos en las garantías descritas a continuación serán de aplicación exclusiva en España.

## 3.UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para la utilización de los servicios, el Asegurado debe estar al corriente de sus obligaciones en lo referente al pago de la prima. Los servicios serán prestados a través de la entidad prestadora que SANITAS designe. El Asegurado deberá contactar con dicha entidad en el teléfono 91 353 63 48 en el menor plazo posible desde el conocimiento de la situación de hospitalización, inmovilización o fallecimiento.

## 4.GARANTIAS INCLUIDAS

SANITAS a través de la entidad prestadora que designe, proporcionará las siguientes garantías:

### 1. Auxiliar a domicilio

Envío de un auxiliar de ayuda a domicilio para ayudar al Asegurado con las tareas básicas del domicilio (limpieza, lavado y planchado, preparación de comidas, etc) hasta un máximo de 30 horas a razón de un mínimo de 2 horas continuas por día contando desde el primer día. Estas horas serán distribuidas durante un periodo máximo de 1 mes.

El número de horas de la prestación se asignará en base a una valoración objetiva del grado de autonomía del solicitante, valorándose aspectos tales como el tiempo efectivo de inmovilización o la incapacidad para desarrollar las labores básicas, la gravedad de las lesiones del Asegurado o el número de miembros dependientes en la unidad familiar.

En todo caso, pero especialmente, en caso de inconformidad del Asegurado con el número de horas de auxiliar a domicilio, o al objeto de prevenir el fraude, el prestador se reserva el derecho de solicitar al Asegurado el informe y pruebas médicas que se le hayan realizado, las cuales serán valoradas por un equipo médico, quien determinará y valorará el grado de incapacidad del Asegurado y, en consecuencia, las horas de auxiliar a domicilio necesarias.

La garantía de Auxiliar a domicilio no es acumulable en el caso de que existan varios lesionados o inmovilizados en el domicilio dentro de la misma unidad familiar.

### 2. Acompañamiento a cita médica

Envío de un auxiliar que acompañará al Asegurado a sus citas médicas en un radio de 20 km desde su domicilio. Para ello, el prestador pondrá a su disposición un servicio de taxi para la ida y la vuelta.

**Este servicio será distribuido hasta un máximo de 3 veces por anualidad.**

### 3. Noches tranquilas

Envío de un auxiliar especializado que acompañará al Asegurado durante las

noches de hospitalización, para periodos superiores a 48 horas y con un máximo de 8 horas por noche.

Este servicio será distribuido hasta un máximo de 3 noches por anualidad.

#### **4. Asistencia personal**

Envío de un auxiliar de asistencia personal, para la atención al Asegurado, al margen de las tareas domésticas, cuando éste precise de cuidados de carácter personal, hasta un máximo de 30 horas a razón de un mínimo de 2 horas continuadas por día contando desde el primer día.

- A modo enunciativo, las prestaciones contenidas en esta garantía son:
- Apoyo en la higiene, arreglo personal, ducha y/o baño
- Ayuda personal para el vestido, calzado y la alimentación
- Transferencias, traslados y movilización dentro del hogar
- Ayuda para la ingestión de alimentos
- Ayuda en la toma de medicación prescrita por el centro de salud
- Cuidados básicos a personas incontinentes
- Fomento de hábitos de higiene y orden

En ningún caso, esta garantía deberá entenderse como prestaciones de personal sanitario en el domicilio tales como Enfermería, Especialidades Médicas, Fisioterapia, Rehabilitación, Ergoterapia, etc.

El número de horas de la prestación se asignará en base a una valoración objetiva del grado de autonomía del solicitante, valorándose aspectos tales como el tiempo efectivo de inmovilización o la incapacidad para desarrollar las labores básicas, la gravedad de las lesiones del cliente o el número de miembros dependientes en la unidad familiar.

En todo caso el prestador se reserva el derecho de solicitar al cliente el informe y pruebas médicas que se le hayan realizado.

**Estas horas serán distribuidas durante un periodo máximo de un mes.**

**La presente garantía debe entenderse como garantía complementaria al número 1, no siendo acumulables las horas de prestación de cada una de las garantías.**

#### **5. Auxiliar a domicilio para el cuidado de las personas aseguradas**

Envío de auxiliar de ayuda a domicilio para el cuidado de los asegurados que convivan en el mismo domicilio del Tomador y se encuentren en situación de dependencia según la legislación vigente. **Hasta un máximo de 30 horas a razón de un mínimo de 2 horas continuas por día contando desde el primer día.**

El número de horas de la prestación se asignará en base a una valoración objetiva del grado de autonomía del solicitante, valorándose aspectos tales como el tiempo efectivo de inmovilización o la incapacidad para desarrollar las labores básicas, la gravedad de las lesiones del Asegurado y el número de miembros dependientes de la unidad familiar.

El prestador se reserva el derecho de solicitar al Asegurado el informe y pruebas médicas que se le hayan realizado.

Esta garantía es excluyente en relación a las garantías 6 y 7.

#### **6. Desplazamiento de un familiar para el cuidado de las personas aseguradas**

Traslado del familiar designado por el Asegurado hasta el domicilio del mismo en avión de línea regular (clase turista), tren (1ª clase) o taxi, para el cuidado de los asegurados que convivan en el mismo domicilio del Tomador y se encuentren en situación de dependencia según la legislación vigente. Incluye billete de ida y vuelta.

Esta garantía es excluyente en relación a las garantías 5 y 7.

## **7. Traslado de las personas aseguradas**

Traslado en avión de línea regular (clase turista), tren (1ª clase) o taxi hasta el domicilio del familiar designado por el Asegurado en España de los ascendientes en primer grado que convivan en el mismo domicilio del Asegurado y se encuentren en situación de dependencia según la legislación vigente. Incluye billete de ida y vuelta.

Esta garantía es excluyente en relación a las garantías 5 y 6.

## **8. Cuidado de los animales domésticos de compañía (perros y gatos)**

Transporte y alojamiento de los animales domésticos de compañía (perros y gatos) desde el primer día y durante un **límite de 1 mes**.

## **9. Envío de medicamentos**

Envío de medicamentos hasta el lugar en el que se hallara el Asegurado en España, con un máximo de 2 veces distribuidas durante las dos primeras semanas desde que se inicia el servicio.

Queda excluido el coste del medicamento, que tendrá que ser abonado por el Asegurado a la entrega del mismo. El prestador no se responsabiliza de la demora en la entrega ni el estado del medicamento por causas no imputables al mismo.

## **5.EXCLUSIONES GENERALES**

**Quedan excluidos de las garantías aseguradas los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivadas de:**

### **5.1. La baja médica por maternidad;**

**5.2. Las intervenciones quirúrgicas y tratamientos médicos demandados por el Asegurado exclusivamente por razones estéticas, siempre que no se deban a secuelas de accidente, así como las lesiones o enfermedades causadas voluntariamente por el Asegurado. El SIDA y VIH;**

**5.3. Las producidas cuando el Asegurado se encuentre bajo la influencia del alcohol, a tal efecto se considera que existe alcoholismo o embriaguez, cuando el grado de alcoholemia, según los métodos de determinación o medición establecidos en la legislación española en vigor en cada momento sea superior a las tasas legalmente permitidas por dicha legislación.**

**5.4. Los producidos por el consumo de drogas tóxicas o estupefacientes no prescritos médicamente.**

**5.5. Los siniestros ocurridos directa o indirectamente como consecuencia de una enfermedad anterior a la suscripción del seguro, conforme a nuestro condicionado.**

**5.6. Los provocados voluntariamente por el Asegurado.**

**5.7. La tentativa de suicidio ocurrido durante el primer año de la adhesión al seguro.**

**5.8. Los que resulten de la práctica profesional de algún deporte.**

**5.9. Los que se produzcan por reacción o radiación nuclear o contaminación radioactiva.**

**5.10. Los siguientes siniestros cubiertos por el Consorcio: fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (incluyendo embates de mar), erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 135 km/h y los tornados) y**

**caídas de meteoritos. Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.**

#### 5.11. La conducta dolosa del Asegurado.

**5.12. Los hechos que por su magnitud o gravedad sean calificados de catastróficos.**

## Cobertura de farmacia

Comprende el reembolso del importe de aquellos medicamentos cuya comercialización se encuentre autorizada por el organismo público competente en la materia, y siempre que sean necesarios para el tratamiento de patologías sufridas por el asegurado y que sean objeto de cobertura por esta póliza.

El reembolso de dicho importe se realizará en el porcentaje establecido en las Condiciones Particulares y hasta el límite del capital asegurado igualmente indicado en las mismas, una vez aportada por el asegurado la factura acreditativa de haber abonado el medicamento, y el documento de prescripción de un médico.

## Cobertura programa senior

### 1. OBJETO DE LA COBERTURA

Este servicio tiene como objetivo facilitar al Asegurado que lo contrate información, orientación y atención profesional y personalizada en materia de salud a través de medios telemáticos (principalmente vía telefónica, correo electrónico, correo ordinario y web), con el objetivo de realizar asesoría de salud en aspectos propios de su franja de edad.

#### Descripción del servicio:

- Servicio ofrecido por asesores personales de salud.

- Los objetivos y los planes de acción con cada Asegurado serán individualizados y se consensuarán conjuntamente con el mismo.
- Servicio prestado a través de medios telemáticos, sin límite de llamadas.
- El servicio es personal e intransferible.
- El horario de atención es de lunes a viernes de 9h a 22h y sábados de 9h a 16h.
- El motivo del servicio (o garantía) es ofrecer un programa personalizado de salud, llevado a cabo por profesionales sanitarios, mediante el cual el Asegurado entienda, prevenga y mejore su salud a través llamadas de seguimiento.
- El servicio será prestado por Sanitas Emisión S.L., empresa del grupo Sanitas.

#### Procedimiento:

- El Asegurado deberá llamar al teléfono habilitado para dar de alta el servicio (902300922).
- Un asesor personal de salud realizará una valoración de salud del Asegurado y diseñará el plan de acción.
- Se programará con el Asegurado la periodicidad de las llamadas de seguimiento, que efectuará el asesor personal de salud.
- El Asegurado podrá llamar siempre que lo desee y dentro del horario establecido.

## 2. RIESGOS EXCLUIDOS

Quedan excluidos de cobertura:

- **Consultas o atenciones efectuadas con carácter presencial.**
- **El objeto de esta garantía no comprende el diagnóstico de enfermedades ni la prescripción de pruebas diagnósticas ni tratamientos médicos.**

## Cobertura segunda opinión médica

Comprende una segunda opinión sobre el diagnóstico o tratamiento médico en el caso

de enfermedades graves, de carácter crónico, que necesiten una atención programada, cuyo curso pueda requerir de nuevas pruebas diagnósticas o medidas terapéuticas, y con un mal pronóstico a priori. Esta segunda opinión será emitida mediante informe médico por especialistas, centros asistenciales, médicos o académicos de primer nivel, en cualquier país del mundo, designados por SANITAS.

Para utilizar este servicio, el Asegurado podrá contactar en los teléfonos 902 19 97 24 ó 93 25 40 538 donde se le explicará el procedimiento a seguir y la documentación a remitir, que comprenderá información médica escrita, radiografías u otros diagnósticos por imagen realizados excluyendo cualquier envío de material biológico o sintético. El expediente se hará llegar, con la debida confidencialidad, al especialista o centro correspondiente según la enfermedad de que se trate.

Cuando finaliza el proceso se le enviara al Asegurado un informe de la segunda opinión médica que incluirá:

- Resumen de su historia clínica.
- Opinión de los expertos consultados.
- Currículum de estos expertos.

Durante todo este proceso el Asegurado tendrá asignado un médico consultor, responsable de gestionar el caso y asesorar al paciente.

**Están excluidas de este servicio las enfermedades de carácter agudo o que precisen una respuesta urgente.**

No estarán cubiertas por la entidad las consultas, pruebas o tratamientos que no se realicen de acuerdo a las normas o coberturas de la póliza de asistencia sanitaria.

## Sanitas Dental 21

Las prestaciones aseguradas por esta póliza son las especificadas en el documento Prestaciones Dentales Aseguradas, anexo a las Condiciones Particulares y que forma parte integrante e inseparable de las mismas y de estas Condiciones Generales. Están clasificadas del siguiente modo:

1. Sin franquicia: el Asegurado no tiene que abonar al odontólogo cantidad alguna, salvo en el supuesto de que su póliza lleve aparejados copagos y estos vendrán especificados en las Condiciones Particulares de su póliza.

2. Con franquicia: el Asegurado deberá abonar por la prestación solicitada el importe en concepto de franquicia determinado para la misma en el documento Prestaciones Dentales Aseguradas, anexo a las Condiciones Particulares de su póliza.

En el caso de que se produjera alguna modificación en las prestaciones aseguradas o en el importe de las franquicias, el Asegurador comunicará dichas modificaciones con dos meses de antelación a la fecha de su entrada en vigor, suponiendo el pago de la prima la aceptación de dichos cambios.

## Cláusula III: Coberturas excluidas

Quedan excluidas de todas las coberturas de esta póliza, sin perjuicio de cualquier otra exclusión debidamente resaltada que figure en el condicionado de esta póliza, las asistencias sanitarias derivadas de los riesgos indicados a continuación:

**A. Cualquier tipo de asistencia sanitaria prestada en régimen asistencial de hospitalización según se define éste en el glosario, así como cualquier intervención quirúrgica que se realice en cualquier tipo de régimen asistencial.**

**B. Cualquier tipo de prueba diagnóstica, tratamiento o asistencia médica relativa al embarazo, parto o puerperio.**

**C. Cualquier servicio asistencial, prueba diagnóstica o método terapéutico prescrito o realizado por las especialidades médicas o unidades asistenciales de medicina nuclear, radioterapia, radiología intervencionista o hemodinamia.**

**D. Todas las pruebas diagnósticas, a excepción de las indicadas como incluidas en este condicionado.**

**E. Todos los métodos terapéuticos, a excepción de los indicados como incluidos en este condicionado.**

**F. La asistencia sanitaria relacionada con enfermedades accidentales, lesiones, malformaciones o defectos:**

- Producidos como consecuencia de guerras civiles, internacionales, actos de carácter terrorista en cualquiera de sus formas (química, biológica, nuclear, etc.), revoluciones y maniobras militares, aún en tiempo de paz, y epidemias declaradas oficialmente.
- Que guarden relación directa o indirecta con radiación nuclear o

contaminación radiactiva, así como los que provengan de fenómenos naturales como terremotos, inundaciones, erupciones volcánicas y otros fenómenos sísmicos o meteorológicos.

- Los derivados de accidentes laborales y profesionales.
- Los derivados de la utilización de vehículos a motor que sean objeto de cobertura por el Seguro del Automóvil de Suscripción Obligatoria.
- Los producidos practicando el Asegurado, como aficionado, se encuentre federado o no, o como profesional, deportes de riesgo, como por ejemplo actividades aéreas, pruebas de velocidad con vehículos a motor, submarinismo, escalada, boxeo, toro, artes marciales, rugby, o cualquier otra actividad de riesgo análogo, así como los derivados de las competiciones deportivas.

**G. La asistencia sanitaria prestada en centros o servicios de la Seguridad Social o integrados en el Sistema Nacional de Salud. Queda igualmente excluida la Asistencia sanitaria Transfronteriza.**

**H. La hospitalización por problemas de tipo social.**

**I. La asistencia médica y/u hospitalaria prestada al Asegurado por personas que se encuentren ligadas con el Tomador del Seguro o con el Asegurado por relación conyugal o de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o de afinidad, inclusive.**

**J. La asistencia sanitaria derivada de alcoholismo crónico, drogadicción, intoxicaciones debidas al abuso del alcohol, de psicofármacos, estupefacientes o alucinógenos, intento de suicidio y autolesiones, de enfermedades o accidentes sufridos por culpa grave o negligencia del Asegurado, de la infección por el Virus de la**

Immunodeficiencia Humana, SIDA y las enfermedades relacionadas con éste.

K. Todos aquellos medios, procedimientos o técnicas diagnósticas, quirúrgicas o terapéuticas que sean de aparición posterior a la fecha de contratación de la póliza salvo que SANITAS, en cumplimiento de lo establecido en el art 126.2 del Real decreto 1060/2015 de 20 de noviembre de ordenación supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, haya comunicado por escrito al Tomador su incorporación a las coberturas aseguradas, en los términos y dentro de los límites que se establezcan en dicha comunicación.

Igualmente queda excluido cualquier método terapéutico, técnica quirúrgica o prueba diagnóstica realizada dentro de un ensayo clínico o que por su falta de seguridad o eficacia no sean empleados en la práctica clínica habitual, considerando como tales aquellos que no consten aprobados por la Agencia Europea del Medicamento y/o la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, así como por las Agencias de Evaluación de las tecnologías Sanitarias dependientes de los servicios de salud de las CCAA o del Ministerio de Sanidad. También quedan excluidos de cobertura todos aquellos métodos terapéuticos, técnicas quirúrgicas o pruebas diagnósticas que hayan quedado manifiestamente superados por otros disponibles.

L. Cualquier tipo de servicio relacionado con:

- Patologías o tratamientos no cubiertos, así como complicaciones que se deriven de éstos.
- Cualquier asistencia derivada de la donación de órganos por parte del Asegurado.

- Las determinaciones del mapa genético, que tienen como finalidad conocer la predisposición del Asegurado o de su ascendencia o descendencia presente o futura a padecer todas las enfermedades relacionadas con alteraciones genéticas. También quedan expresamente excluidos los mapas genéticos de tumores y la farmacogenética.
  - Cualquier tipo de prótesis, material de osteosíntesis, ortopédico y material implantable (internos o externos) así como cualquier asistencia sanitaria relacionada con su colocación, revisión o extracción en/del paciente.
  - Tratamientos con plasma rico en plaquetas o en factores de crecimiento.
  - Reconocimientos médicos generales de carácter preventivo, salvo las coberturas mencionadas en las presentes Condiciones Generales.
  - Medicinas alternativas, entre otras: naturopatía, homeopatía, acupuntura, mesoterapia, hidroterapia, magnetoterapia, presoterapia, ozonoterapia, aromaterapia, ayurveda, etc.
  - Servicios o técnicas que consisten en meras actividades de ocio, descanso, confort o deporte, así como los tratamientos en balnearios y curas de reposo.
- M. Todas las técnicas asistenciales o procedimientos terapéuticos que usan el láser.
- N. Cualquier medicamento o producto farmacéutico.

## Cláusula IV: Forma de prestar los servicios

### 1. A través del cuadro médico concertado

La asistencia se prestará de conformidad con la normativa sanitaria que resulte de aplicación por profesionales con suficiente titulación para cada servicio específico pertenecientes al cuadro medico concertado correspondiente a este producto asegurador. Cuando en la población donde se encuentre el Asegurado no exista alguno de los servicios que son objeto de cobertura por esta póliza, serán facilitados en la provincia donde los mismos puedan realizarse, a elección del Asegurado.

Al recibir los servicios que procedan, el Asegurado deberá exhibir la tarjeta SANITAS. Igualmente el Asegurado estará obligado a exhibir su Documento Nacional de Identidad, si le fuese requerido. Cada vez que el Asegurado reciba un servicio cubierto por la póliza, abonará en concepto de participación en el coste de dicho servicio, la cantidad que figure en las Condiciones Particulares.

SANITAS está obligada a prestar cobertura aseguradora en los términos establecidos en la póliza no quedando vinculada por las decisiones que puedan adoptar profesionales pertenecientes o no a su cuadro médico y que nos sean objeto de dicha cobertura asegurada.

La asistencia puede llevarse a cabo de diferentes maneras, dependiendo del servicio a prestar:

#### 1.1 Libre acceso.

Los Asegurados podrán acudir libremente a las consultas de los facultativos especialistas, de medicina familiar y pediatría, así como a los centros de urgencias que forman parte del cuadro médico concertado con SANITAS para este producto. Consulte en la guía Orientadora de Médicos y Servicios aquellos especialistas para los que es necesario prescripción/ autorización.

#### 1.2 Prescripción previa para la realización del servicio.

Las pruebas diagnósticas básicas, métodos terapéuticos básicos y determinados servicios asistenciales requerirán prescripción escrita de un médico concertado de SANITAS para su realización.

En particular, las consultas de Psicología deben ser prescritas por un Psiquiatra, Médico de Familia, Oncólogo o Pediatra.

#### 1.3 Asistencia en caso de desplazamiento temporal a Cantabria y Navarra.

En caso de desplazamiento temporal del Asegurado a las Comunidades Autónomas citadas el servicio objeto de cobertura se prestará a través de los cuadros médicos de las Entidades expresamente concertadas con SANITAS para tal efecto. El Asegurado deberá presentar su tarjeta SANITAS en la Oficina de las Entidades concertadas aceptando los trámites administrativos de dichas Entidades.

#### 1.4 Urgencias.

Según dispone el artículo 103 de la Ley de Contrato de Seguro, SANITAS asume las necesarias asistencias de carácter **urgente** de acuerdo con lo previsto en las Condiciones de la Póliza y que en todo caso serán prestadas a través de los medios concertados por SANITAS específicamente indicados en la Guía Orientadora de Médicos y Servicios para este producto.

**1.5 Asistencia en medios no concertados con SANITAS. SANITAS únicamente asumirá la cobertura de asistencias prestadas al Asegurado en centros no concertados, siempre que se trate de una urgencia vital de una de las prestaciones médicas cubiertas por esta póliza.**

## 2. Videoconsulta

El Asegurado podrá acceder al servicio de videoconsulta dental de urgencias durante el fin de semana.

### 2.1. Descripción:

- El asegurado podrá recibir atención médica personalizada a través un odontólogo del cuadro médico de Sanitas mediante técnicas de comunicación a distancia (videoconsulta).
- Este servicio está indicado para atender patologías de los siguientes tipos:
  - Casos vinculados a dolor
  - Molestias
  - Inflamación de encías
  - Problemas relacionados con tratamientos en curso (como ortodoncias o implantes)
  - Otros problemas como dolor de mandíbula o sangrado ocasional
- Este servicio se prestará siempre a través de cita previa y será realizado únicamente durante el fin de semana.
- Sujeto a disponibilidad de agendas en cada especialidad y horarios de atención del especialista. Estos horarios podrán ser consultados por el Asegurado en MiSanitas.

## **2.2. Procedimiento:**

- El Asegurado solicitará cita en este servicio a través de Mi Sanitas en [www.sanitas.es](http://www.sanitas.es) o a través de la App móvil.
- En la fecha y hora de la cita el Asegurado deberá conectarse a la aplicación existente en Mi Sanitas para establecer contacto con el profesional e iniciar la videoconsulta siguiendo las demás instrucciones facilitadas por SANITAS en cada momento.

## Cláusula V: Otros aspectos del seguro

### 1. Bases y pérdida de derechos del contrato

**1.1. El Asegurado pierde también el derecho a la prestación garantizada, si el siniestro sobreviene antes de que se haya pagado la prima, (o, en su caso la prima única) salvo pacto en contrario (Art. 15 de la Ley del Contrato del Seguro).**

**1.2. El Tomador podrá rescindir el contrato cuando se varíe el cuadro facultativo,** siempre que afecte al 50% de los especialistas que integren el cuadro médico nacional de SANITAS, quien tendrá a disposición del Asegurado en todo momento en sus oficinas la relación completa y actualizada de dichos especialistas, para su consulta.

**1.3.** En el supuesto de indicación inexacta de la fecha de nacimiento del Asegurado, SANITAS 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.

**1.4. Contratación a distancia del Seguro:** De conformidad con el artículo 10 de la Ley 22/2007, de 11 de julio de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros, el Tomador dispondrá de un plazo de catorce días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna.

El plazo para ejercer el derecho de desistimiento empezará a correr desde el día de la celebración del Contrato de Seguro. No obstante, si el Tomador no hubiera recibido el Condicionado de la Póliza y la nota informativa previa a la contratación del Seguro el plazo para ejercer el derecho de desistimiento comenzará a contar el día en que reciba la citada información.

### 2. Duración del seguro

**2.1** La fecha de extinción del Contrato de Seguro será la establecida en sus Condiciones Particulares y, a su vencimiento, de conformidad con el artículo 22 de la Ley de Contrato de Seguro, se prorrogará tácitamente por periodos de una anualidad. No obstante, cualquiera de las partes podrá oponerse a la prórroga mediante notificación escrita a la otra parte, efectuada con antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha de conclusión del periodo en curso, si es SANITAS quien realiza dicha notificación y de un mes si es el Tomador quien la realiza.

**2.2. Respecto a cada Asegurado, el Seguro se extingue:**

a) **Por fallecimiento.**

b) **Por traslado de residencia al extranjero o por no residir un mínimo de seis (6) meses al año en territorio nacional. La prima corresponderá a SANITAS hasta la fecha en la que el Asegurado comunique y acredite dicha circunstancia.**

### 3. Primas del seguro

**3.1. El Tomador del Seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la aceptación del contrato. Las coberturas contratadas no tomarán efecto mientras no se haya satisfecho el primer recibo de prima.**

**3.2. La primera prima será exigible, una vez firmado el contrato. Las primas sucesivas serán exigibles en sus respectivas fechas de vencimiento.**

**3.3.** El Tomador del Seguro puede solicitar el fraccionamiento de pago de las primas anuales en periodos semestrales, trimestrales o mensuales.

**En estos casos se aplicará el recargo que corresponda. El fraccionamiento de la prima no exime al Tomador de su**

**obligación de abonar la prima anual completa.**

**3.4. Si por culpa del Tomador, la primera prima no ha sido pagada, SANITAS** tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago en vía ejecutiva con base en la Póliza, y si no hubiera sido pagada antes de que se produzca el siniestro, SANITAS quedará liberada de su obligación, salvo pacto en contrario debidamente reflejado en las Condiciones Particulares de la Póliza.

**En caso de impago de la segunda o sucesivas primas, o sus fraccionamientos, la cobertura de SANITAS queda suspendida un mes después del día del vencimiento.**

**Si SANITAS no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes a dicho vencimiento, se entenderá que el contrato queda extinguido.**

**Si el contrato no se resuelve o extingue conforme a las condiciones anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas siguientes al día en el que el Tomador se pusiera al corriente en el pago de la prima o en su caso fracciones de la misma, adeudadas.**

**El Tomador del Seguro perderá el derecho al fraccionamiento de la prima que se hubiere convenido en caso de impago de cualquier recibo, siendo exigible desde ese momento la prima total acordada para el periodo de Seguro que reste.**

En el caso de primas fraccionadas, si ocurriere algún siniestro, SANITAS podrá deducir de las cantidades a pagar o rembolsar al Tomador del Seguro o al Asegurado, las fracciones de prima del Seguro de la anualidad en curso que aún no se hubiesen cobrado por SANITAS.

**3.5. En caso de estipularse por las partes la aplicación de copagos a determinadas prestaciones aseguradas por esta póliza, los importes correspondientes a dichos copagos serán los específicamente establecidos en las**

Condiciones Particulares de la Póliza. Su importe se fijará anualmente por SANITAS. Lo establecido en la presente Cláusula para el caso de falta de pago de la segunda y sucesivas primas o fracciones de ella, será de aplicación en caso de impago del importe del copago.

**3.6. Salvo que en las Condiciones Particulares se especifique otra cosa, el lugar de pago de la prima y copagos en su caso, será el que figure en la domiciliación bancaria.**

Con este fin, el Tomador del Seguro entregará a SANITAS los datos de la cuenta bancaria en la que se domiciliará el pago de los recibos de este Seguro y autorizará a la entidad financiera a hacerlos efectivos.

**3.7. SANITAS sólo queda obligada por los recibos librados por la Dirección o por sus representantes legalmente autorizados.**

**3.8. En cada renovación del Contrato el Asegurador podrá modificar la prima anual y el importe de la participación del Asegurado en el coste de los servicios, de acuerdo a los cálculos técnico-actuariales realizados y basados en la variación del coste de los servicios sanitarios, el tipo, la frecuencia de la utilización de las prestaciones garantizadas y la inclusión de innovaciones tecnológicas médicas que no estuvieran cubiertas en la fecha de efecto inicial de la póliza.**

Las primas a satisfacer por el Tomador, variarán en función de la edad alcanzada por cada uno de los Asegurados, la zona geográfica correspondiente al lugar de prestación de los servicios, aplicando las tarifas establecidas por SANITAS en la fecha de renovación de cada póliza. Dicha actualización de primas será comunicada por escrito por SANITAS al Tomador con al menos dos meses de antelación a la fecha de renovación.

**3.9. El Tomador del Seguro, recibida la comunicación de SANITAS relativa a la variación de la prima para la siguiente anualidad, podrá optar entre aceptar la prórroga del Contrato de Seguro por el importe de prima propuesto por el**

**Asegurador o la extinción del mismo al vencimiento del periodo del Seguro en curso, debiendo en este último caso comunicar por escrito a SANITAS, con al menos un mes de antelación a dicha fecha de vencimiento, su voluntad de darlo por terminado.**

**3.10.** El pago del importe de la prima efectuado por el Tomador del Seguro al corredor de Seguros no se entenderá realizado a SANITAS, salvo que, a cambio, el corredor entregue al Tomador del Seguro el recibo de prima de dicho Asegurador.

## 4. Aportación de informes

El Tomador y Asegurado tienen la obligación de facilitar a SANITAS, en aquellos casos que lo requiera expresamente, los informes médicos y /o presupuestos del prestador que permitan a aquélla determinar si la prestación asistencial requerida es objeto de cobertura por la póliza. SANITAS no tendrá que garantizar la prestación solicitada, mientras no le sean facilitados los citados informes y presupuestos en los casos en que así haya sido expresamente requerido al Asegurado.

## 5. Reclamaciones

### 5.1. Control e instancias de reclamación

**a)** El control de la actividad de SANITAS corresponde al Estado Español, ejerciéndose éste a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad.

**b)** En caso de cualquier tipo de reclamación sobre el Contrato de Seguro, el Tomador, Asegurado, Beneficiario, Tercero perjudicado o Derechohabientes de cualquiera de ellos, deberán dirigirse para su resolución:

**1. Al Departamento de Reclamaciones de SANITAS, mediante escrito firmado facilitando el DNI o documento que acredite la identidad del reclamante, a la calle Ribera del Loira Nº 52 (28042 Madrid) o al fax 91 585 24 68 o a la dirección de correo electrónico reclamaciones@sanitas.es, quien acusará recibo por escrito y resolverá**

**igualmente mediante escrito motivado en el plazo máximo legal de dos meses** desde la fecha de presentación de la reclamación, siempre que la misma reúna los requisitos exigidos, conforme la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y el Reglamento por la Defensa del Cliente que encuentran a su disposición en las oficinas.

**2.** Según se establece en la Ley de Consumo de Cataluña 22/2010 de 20 de julio publicada en el Diari Oficial de Catalunya nº 5677, los clientes residentes en Cataluña pueden formular su incidencia o reclamación en el teléfono gratuito 900 841 275 o bien en cualquiera de nuestras oficinas en Cataluña (oficina principal en Av. Diagonal 443 de Barcelona).

**3.** Una vez agotada dicha vía interna y en caso de no estar conformes con la resolución de SANITAS, podrán formular su reclamación mediante escrito firmado facilitando el DNI o documento que acredite la identidad del reclamante, ante **el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid.** Para ello, el reclamante deberá acreditar que ha transcurrido el plazo establecido para la resolución de la reclamación por parte del departamento de reclamaciones de SANITAS, o que ha sido denegada la admisión de la reclamación o desestimada su petición por éste.

**4.** Le informamos que SANITAS no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo sin perjuicio de poder acudir el asegurado a las instancias administrativas y judiciales previstas en el procedimiento de reclamaciones que figura en las condiciones generales de su póliza.

**5.** En cualquier caso podrá acudir a los Juzgados y Tribunales competentes.

**5.2.** Las acciones que se deriven de este Contrato de Seguro prescribirán en el término de cinco años (artículo 23 de la ley de Contrato de Seguro).

## 6. Otros aspectos legales a tener en cuenta

### 6.1. Subrogación

Una vez asumido el pago de la prestación garantizada SANITAS podrá ejercer los derechos y acciones que, debido al siniestro causado, correspondan al Asegurado frente a las personas responsables del mismo, hasta el límite de la indemnización pagada.

El Asegurado está obligado a suscribir a favor de SANITAS los documentos necesarios para facilitar la subrogación.

### 6.2. Comunicaciones

**6.2.1. Las comunicaciones a SANITAS** por parte del Tomador del Seguro, del Asegurado o Beneficiario **se realizarán en el domicilio social de aquella señalado en la Póliza.**

**6.2.2.** El Tomador acepta la plena validez y eficacia de cualquier notificación remitida por SANITAS a la dirección física o electrónica o al teléfono del Tomador facilitada por éste en el momento de realizar la solicitud de seguro, mientras no comunique un cambio de la misma.

El Tomador autoriza a SANITAS a que utilice su número de teléfono móvil y su correo electrónico para remitirle todas las notificaciones, comunicaciones relacionadas con su póliza, como por ejemplo la revisión anual del importe de la prima, modificaciones en el contrato de seguro etc.

## 7. Cláusula de protección de datos

### 7.1 Responsable del tratamiento de sus Datos Personales

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS, con domicilio social en la C/ Ribera del Loira, 52, 28042, Madrid,(en adelante, "**Sanitas**").

### 7.2 Tratamiento de los datos de carácter personal

Se van a tratar los datos de carácter personal, entre otros los identificativos y de salud (en adelante, "Datos Personales"), proporcionados a través de la solicitud del seguro y durante la vigencia del contrato. Los Datos Personales son confidenciales y están adecuadamente protegidos.

El Solicitante, Tomador y Asegurado se compromete a que toda la información relativa al Tomador y Asegurado(s) que facilite a SANITAS es cierta y no ha omitido dato alguno sobre el estado de salud de cada uno de los Asegurados.

### 7.3 Finalidad del tratamiento de sus Datos Personales

(a) Formalización, desarrollo y ejecución del contrato de seguro. El tratamiento de los Datos Personales es necesario para la celebración del contrato entre el Tomador/Asegurado y Sanitas, así como, para el mantenimiento, desarrollo y ejecución de la relación contractual. Así, Sanitas tratará los Datos Personales del Tomador/Asegurado, entre otros, para valorar, seleccionar y tarificar los riesgos asociados al seguro, gestionar la relación con este gestor la póliza, etc.; pudiendo en determinados casos llegar a tomar decisiones automatizadas con base únicamente en los procedimientos de análisis llevados a cabo para mejorar el servicio prestado como objeto de su contrato con Sanitas. Durante la ejecución del contrato Sanitas podrá tratar sus Datos Personales para evaluar su solvencia económica, realizar estudios estadísticos, de calidad o análisis técnicos, incluso realizando encuestas de satisfacción, así como la gestión del coaseguro/reaseguro en su caso.

(b) Prestación y cobertura del servicio asistencial objeto del contrato de seguro pudiendo a tal fin solicitar y obtener de los profesionales sanitarios información referente a su salud. Sanitas tratará los Datos Personales del

Tomador/Asegurado para prestar los servicios objeto del contrato consistentes entre otros, en el adecuado abono a los prestadores sanitarios o el reintegro al asegurado o sus beneficiarios de los gastos de asistencia sanitaria. Con tal finalidad podrá compartir y cederse recíprocamente Datos Personales con los profesionales médicos que presenten el servicio asistencial, incluso solicitando y obteniendo de los profesionales sanitarios información referente a su salud para valorar las coberturas y el adecuado abono o reintegro de los servicios prestados. Si así lo desea, como parte del servicio Sanitas pone a disposición del Tomador/Asegurado un servicio de "Carpeta de Salud" (accesible a través de "MiSanitas") para que pueda solicitar la cesión y archivo de Datos Personales (p.e. informes médicos o pruebas diagnósticas) generados por los prestadores sanitarios de Sanitas en una herramienta para el uso exclusivo del Tomador/Asegurado.

- (c) Investigación para el diseño de modelos asistenciales objeto del contrato de seguro. El tratamiento de los Datos Personales del Tomador/Asegurado son necesarios para que Sanitas lleve a cabo análisis que le permita diseñar modelos asistenciales a efectos de prevención de salud del Tomador/Asegurado.
- (d) Ofrecimiento y gestión de programas asistenciales y de prevención objeto del contrato de seguro. Sanitas, como consecuencia de los análisis y perfiles llevados a cabo, diseñará modelos asistenciales que podrá ofrecer al Tomador/Asegurado teniendo en cuenta sus características y necesidades específicas. Por tanto, Sanitas necesitará tratar los Datos Personales de éstos con el fin de poder ofrecer y gestionar distintos modelos asistenciales que se adapten específicamente al Tomador/Asegurado.
- (e) Prestación del servicio de promoción de salud objeto del contrato de seguro. Sanitas necesita tratar los Datos Personales del Tomador/Asegurado con

el fin de diseñar y perfilar planes de gestión de salud específicos para cada Tomador/Asegurado. Para tal fin, Sanitas, como consecuencia del tratamiento de los Datos Personales del Tomador/Asegurado, elaborará planes de salud personalizados y programas de seguimiento proactivos, facilita la gestión de los casos complejos (como enfermedades graves u hospitalizaciones prolongadas), presta asistencia a pacientes crónicos y proporciona también atención de urgencias.

- (f) Gestionar el acceso y uso de la herramienta "Mi Sanitas". Sanitas podrá tratar los Datos Personales del Tomador/Asegurado con el fin de gestionar y proporcionarle acceso, así como asegurar el correcto funcionamiento, de "Mi Sanitas" (portal de gestión del seguro), ya sea a través de la web o de la aplicación desarrollada a tal efecto. Sanitas, en el contexto del uso de "Mi Sanitas", tratará sus Datos Personales para, entre otros, ofrecerle recomendaciones de salud, poner a disposición del Tomador/Asegurado los recibos y reembolsos, gestionar sus citas, etc.
- (g) Prestación del servicio de videoconsulta por parte de Sanitas. Sanitas tratará, y en su caso cederá a terceros designados por el Tomador/Asegurado sus datos personales, para prestar el servicio de videoconsulta, chat u otros puesto a disposición por Sanitas en la medida en que forme parte de las prestaciones del seguro del Tomador/Asegurado. De esta manera, Tomador/Asegurado podrá, a través de los programas y aplicaciones descargadas al efecto, comunicarse con el personal sanitario de manera no presencial y aportar documentación con el fin de resolver cualquier duda que pudiera surgir al Tomador/Asegurado en el contexto de los servicios de asistencia médica prestados por Sanitas.
- (h) Gestión del riesgo actuarial. Sanitas necesitará tratar los Datos Personales del Tomador/Asegurado con el fin de llevar a cabo un análisis estadístico-actuarial tanto

para la determinación del riesgo asociado como para la tarificación de las pólizas de los clientes y potenciales clientes ya sea con carácter previo a la suscripción del contrato de seguro o durante la vigencia del mismo en atención a las nuevas circunstancias del Asegurado o al cambio de la base actuarial.

(i) Cumplimiento de obligaciones que le correspondan a Sanitas por mandato legal. En determinadas ocasiones, Sanitas necesitará tratar los Datos Personales del Tomador/Asegurado para cumplir con determinadas obligaciones establecidas legalmente. Entre otras, Sanitas tratará los Datos Personales con el fin de cumplir con las obligaciones establecidas en la normativa relativa a seguros, leyes tributarias y la normativa en materia de protección de datos de carácter personal vigente.

(j) Elaboración de perfiles. Sanitas trata los Datos Personales del Tomador/Asegurado con el objetivo de que su experiencia con Sanitas esté lo más orientada posible hacia el Tomador/Asegurado y que Sanitas pueda ser capaz de seguir personalizándola durante la prestación del servicio objeto del contrato de seguro. Para ello, Sanitas llevará a cabo un análisis de sus intereses y necesidades para poder, entre otros, ofrecer información adaptada a las características específicas de cada Tomador/Asegurado. Para llevar a cabo este análisis, Sanitas podrá tomar decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados en algunos casos, incluida la elaboración de un perfil. Esto significa que Sanitas podrá utilizar procedimientos automatizados de análisis para reconocer sus intereses y necesidades basándose en el tipo de interacción del Tomador/Asegurado con Sanitas y así poder hacerle llegar información personalizada con indicaciones y consejos, entre otros.

Asimismo, el tratamiento de Datos Personales que haga Sanitas del Tomador/Asegurado se realizará con el fin de mejorar los servicios que ofrecemos,

anticipándose Sanitas a las necesidades de salud del Tomador/Asegurado y aumentando los recursos cuando así sea necesario para la atención personalizada del Tomador/Asegurado. Sanitas llevará a cabo un tratamiento de sus Datos Personales para fines de investigación científica con el fin último de mejorar en la medida de lo posible su salud.

(k) Elaboración de perfiles para el ofrecimiento de nuevos productos y servicios. Sanitas tratará Datos Personales de carácter general del Tomador/Asegurado a efectos de ofrecerle nuevos productos y servicios de Sanitas que se adapte a sus necesidades e intereses, mejorar dichos productos y servicios, atender mejor sus expectativas y mejorar su grado de satisfacción como cliente.

(l) Envío de comunicaciones comerciales por cualquier canal, incluido por vía electrónica. Tal y como se ha descrito más arriba, Sanitas tratará los Datos Personales del Tomador/Asegurado para informar y asesorar de forma personalizada, teniendo en cuenta sus intereses y necesidades particulares en los productos y servicios de Sanitas. Así, Sanitas tratará los Datos Personales del Tomador/Asegurado para realizar el envío de comunicaciones comerciales relacionadas con productos y servicios financieros, seguros, servicios socio sanitarios y/o de salud o bienestar por cualquier vía, incluyendo vía electrónica sobre ofertas personalizadas que respondan a sus intereses. Además de lo anterior, Sanitas podrá enviarle comunicaciones comerciales por cualquier vía, incluyendo por vía electrónica, de terceros con los que Sanitas establezca vínculos de colaboración.

(m) Llevar a cabo procedimientos de anonimización y seudoanonimización de sus Datos Personales. En ocasiones, Sanitas podrá aplicar ciertos procedimientos sobre los Datos Personales del Tomador/Asegurado de manera que o bien no sea posible encontrar una relación entre una persona

física identificada o identificable y los Datos Personales tratados o bien, dichos Datos Personales no puedan atribuirse a una persona determinada sin utilizar información adicional que figure por separado. Dichos procedimientos se aplicarán para poder tratar los datos anonimizados o seudoanonimizados con fines de investigación científica o estadística.

- (n) Ceder sus Datos Personales a Empresas del Grupo. Sanitas podrá ceder los Datos Personales del Tomador/Asegurado a las Empresas del Grupo para el envío de comunicaciones comerciales por cualquier vía, incluyendo vía electrónica, así como para fines de investigación científica o estadística para que, entre otros, Sanitas pueda anticiparse a las necesidades de salud del Tomador/Asegurado.
- (o) Ceder Datos Personales a terceras empresas. Sanitas podrá ceder los Datos Personales del Asegurado a cualquier otra entidad con la que establezcan vínculos de colaboración para la efectividad de las relaciones contractuales con el Asegurado por motivo de reaseguro del riesgo así como para el envío de información comercial relacionada con productos y servicios financieros, seguros, servicios socio sanitarios y/o de salud o bienestar. En particular, las categorías de destinatarios recibirán los Datos Personales del Asegurado se encuentran identificadas en [www.sanitas.es/RGPD](http://www.sanitas.es/RGPD) (Sanitas Seguros) y entre ellas constan otras entidades co/aseguradoras y reaseguradoras, corredores de seguros, entidades con las que se establezca un vínculo comercial, profesionales sanitarios, centros médicos y hospitales.

Sanitas podrá compartir meramente los datos identificativos del Tomador/Asegurado con redes sociales con el objetivo de cruzarlos con la información contenida en dichas redes sociales para entender el modo en que el Solicitante y/o Tomador/Asegurado utiliza las páginas webs y aplicaciones de Sanitas, es decir, qué páginas e información consulta y así poderle ofrecer

información personalizada sobre las entidades del grupo Sanitas.

Además de lo anterior, Sanitas podrá llevar a cabo otros tratamientos de los Datos Personales en cuyo caso el Solicitante y/o Tomador/Asegurado recibirá la información necesaria en relación a dichos tratamientos y Sanitas solicitará su consentimiento si así resulta necesario.

#### **7.4 Legitimación para el tratamiento de los Datos Personales del Tomador y Asegurados**

- La **base legal** para el tratamiento de los datos para las finalidades (a); (b); (c); (d); (e); (f) y (g) es la **ejecución del contrato de prestación de servicios**.

- La **base legal** para el tratamiento de los datos para las finalidades (h) y (i) es la necesidad del **cumplimiento de una obligación legal aplicable a Sanitas**.

- La **base legal** para el tratamiento de los datos para las finalidades (j); (l); (n) y (o) es el **consentimiento** que se solicita al Solicitante y/o Tomador/Asegurado, sin que en ningún caso la retirada del mismo condicione la ejecución del contrato de prestación de servicios.

- La **base legal** para el tratamiento de los datos para la finalidad (k) es la **satisfacción del interés legítimo** perseguido por Sanitas para ser capaz de anticiparse a las necesidades del Tomador/Asegurado y poder ofrecer los productos y servicios que mejor se adapten a éste.

- La **base legal** para el tratamiento de los datos para la finalidad (m) es la **necesidad del tratamiento para fines de investigación científica o estadística**.

El Tomador se hace responsable de comunicar a todos los Asegurados incluidos en la póliza la información contenida en la presente cláusula de tratamiento de Datos Personales para que puedan ejercitar tanto el propio Tomador como los Asegurados los

derechos que se describen en el apartado "Derechos del Tomador/Asegurado".

Asimismo, el Solicitante/Tomador declara actuar en su nombre y en el de los Asegurados cuando consiente a los tratamientos descritos en la presente cláusula. Asimismo, el Solicitante/Tomador declara que los Asegurados entienden y aceptan que éste haya proporcionado o proporcione sus Datos Personales a Sanitas, como que Sanitas facilite al Solicitante/Tomador la información identificativa sobre los servicios médicos de los Asegurados cubiertos por la póliza, salvo que por parte del Tomador se libere por escrito a Sanitas de su deber legal de informarle o sea solicitado por cualquiera de los Asegurados.

### **7.5 Tiempo de conservación de los Datos Personales**

Sanitas **conservará** los Datos Personales del Tomador y/o Asegurado por el tiempo que dure la relación contractual entre Sanitas y el Tomador y/o Asegurado y, en todo caso, durante el periodo que resulte necesario para la formulación, el ejercicio o la defensa de potenciales reclamaciones, para cumplir con obligaciones de conservación de documentación clínica y/o siempre que lo permitiese la legislación aplicable. Una vez finalizado el mencionado plazo, Sanitas se compromete a cesar el tratamiento de todos los datos personales, así como a bloquearlos debidamente. No obstante, los datos personales podrán conservarse cuando resultase necesario durante periodos más largos siempre que se traten exclusivamente con fines de asistencia sanitaria, fines médicos, de investigación científica y/o estadística.

### **7.6 Acceso a los Datos Personales**

Una óptima prestación del servicio que Sanitas ofrece puede requerir que otros **terceros prestadores de servicios de** Sanitas accedan a los Datos Personales del Tomador/Asegurado como encargados del tratamiento. El Tomador/Asegurado entiende que algunos de dichos prestadores de servicios se encuentran **en países situados**

**fuera del Espacio Económico Europeo o que no ofrecen un nivel de seguridad equivalente al español.** Dichas transferencias internacionales se realizan al amparo de la autorización de la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos y/o están cubiertas por cláusulas contractuales tipo cumpliendo con las medidas de seguridad adecuadas. Puede consultar las transferencias internacionales en el siguiente link [www.sanitas.es/RGPD](http://www.sanitas.es/RGPD) (Sanitas Seguros). Para obtener una copia de dicha documentación, puede ponerse en contacto con Sanitas por los medios establecidos en el apartado "**Derechos del Tomador/Asegurado**".

Además de los accesos que terceros proveedores puedan tener a los Datos Personales responsabilidad de Sanitas en calidad de encargados de tratamiento, nacionales o internacionales, en el marco de la prestación de un servicio, Sanitas **realizará cesiones** de Datos Personales a otras entidades, tal y como se ha especificado en el apartado "Finalidad del tratamiento de sus Datos Personales".

Además de lo anterior, el Tomador/Asegurado entiende que Sanitas podrá realizar cesiones o comunicaciones de Datos Personales para atender sus obligaciones con las Administraciones Públicas en los casos que así se requiera de acuerdo con la legislación vigente en cada momento y, en su caso, igualmente a otros órganos como Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y a los Órganos Judiciales.

Asimismo, el Tomador/Asegurado entiende que Sanitas puede solicitar, requerir y compartir sus Datos Personales y de salud a los profesionales o centros sanitarios, hospitales y, por otro lado, con entidades con las que se mantenga relación de co/reaseguro o colaboración, y por tanto entiende que será necesario que se faciliten recíprocamente sus Datos Personales, para la gestión del reaseguro, coaseguro, gestión de los programas integrales asistenciales, el mejor conocimiento y valoración de los riesgos a cubrir, para prevención del fraude, determinación de la asistencia sanitaria,

abono a los prestadores sanitarios o reintegro al Asegurado de los gastos de asistencia sanitaria y para la atención de las reclamaciones presentadas por los propios Asegurados.

## 7.7 Derechos del Tomador/Asegurado

Sanitas informa al Tomador/Asegurado sobre la posibilidad que le asiste de ejercitar los derechos de **acceso, rectificación, oposición, supresión, portabilidad y limitación del tratamiento** así como a rechazar el tratamiento automatizado de los Datos Personales recogidos por Sanitas.

Dichos derechos podrán ser ejercitados gratuitamente por el Tomador/Asegurado, y en su caso por quien lo represente, mediante solicitud escrita y firmada, acompañada de copia de su DNI o documento equivalente que acredite su identidad, dirigida a la siguiente dirección: Calle Ribera del Loira nº 52, 28042, Madrid, España. LOPD Seguros o, a través de Mi Sanitas a <http://www.sanitas.es/misanitas/online/cliente/s/contacto/index.html>. En el caso de representación, deberá probarse la misma mediante documento escrito y acompañando copia del DNI o documento equivalente que acredite su identidad del representado u otra documentación acreditativa que se indique en [www.sanitas.es/RGPD](http://www.sanitas.es/RGPD) (Sanitas Seguros).

Además de los anteriores derechos, el Tomador/Asegurado tendrá derecho a **retirar el consentimiento otorgado** en cualquier momento mediante el procedimiento antes descrito, sin que dicha retirada de consentimiento afecte a la licitud del tratamiento anterior a la retirada del mismo. Sanitas podrá continuar tratando los Datos Personales del Tomador/Asegurado en la medida en que la ley aplicable lo permita.

Sanitas recuerda al Tomador/Asegurado que tiene derecho a **presentar una reclamación ante la autoridad de control** pertinente.

El Tomador/Asegurado podrá ponerse en contacto con el **Delegado de Protección de Datos** (en adelante, "DPO") del Grupo Sanitas a través del correo electrónico

"[dpo@sanitas.es](mailto:dpo@sanitas.es)" o en la dirección postal en Calle Ribera del Loira 52, 28042 Madrid, España para cualquier duda o necesidad que tuviere en materia de protección de datos.

## 7.8 Baja en el servicio del envío de comunicaciones comerciales

Tal y como se ha mencionado en el apartado anterior, el Tomador/Asegurado tiene derecho a revocar en cualquier momento el consentimiento prestado para el envío de comunicaciones comerciales notificando a Sanitas que no desea seguir recibiendo las mismas. Para ello, el Tomador/Asegurado podrá o bien revocar su consentimiento en la forma descrita en el apartado anterior o bien pinchar en el enlace incluido en cada comunicación comercial cancelando por tanto, el envío de comunicaciones comerciales electrónicas.

## 7.9 Menores de edad

Con carácter general, Sanitas solamente tratará los Datos Personales de menores de dieciocho años cuando sus padres o tutores legales hayan prestado su consentimiento para dicho tratamiento, sea necesario para la ejecución del contrato de seguro o para el cumplimiento de una obligación legal y/o para la satisfacción de un interés legítimo de Sanitas.

No obstante, de acuerdo con la normativa vigente, los mayores de 14 años (o aquella edad que pueda fijarse legalmente a estos efectos) tendrán derecho de acceso a su propia información médica y aquellos derechos que les reconozca la ley.

## 7.10 Modificación de la Política de Privacidad

Sanitas podrá modificar su Política de Privacidad de acuerdo con la legislación aplicable en cada momento. En todo caso, cualquier modificación de la Política de Privacidad le será debidamente notificada al Tomador/Asegurado para que quede informado de los cambios realizados en el tratamiento de sus Datos Personales y, en caso de que la normativa aplicable así lo

exija, el Tomador/Asegurado pueda otorgar su consentimiento.

## 8. Otros

El Tomador del Seguro y/o el Asegurado autorizan a SANITAS para que, si este **lo considera necesario, pueda grabar las conversaciones telefónicas** que mantengan en relación con la presente póliza y utilizarlas en sus procesos de control de calidad y, en su caso, como medio de prueba para cualquier reclamación que pudiera surgir entre ambas partes, preservando en todo caso la confidencialidad de las conversaciones mantenidas.

El Tomador del Seguro y/o el Asegurado podrá solicitar SANITAS copia o transcripción escrita del contenido de las conversaciones grabadas entre ambos.

## 9. Jurisdicción

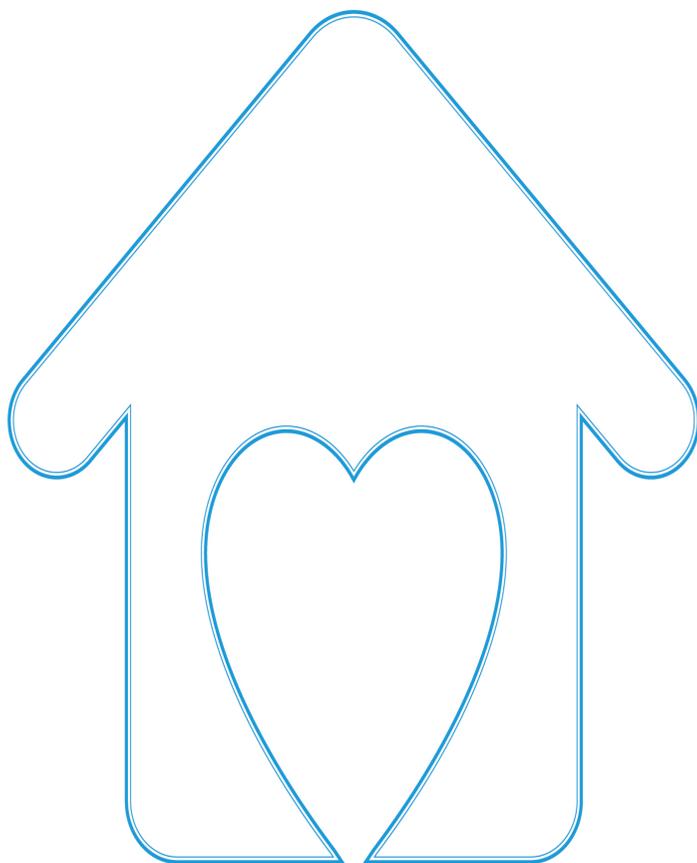
**Será Juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del Contrato del Seguro el del domicilio del Asegurado.**

Hecho por duplicado en Madrid a 19 de febrero de 2019  
Por el Asegurado / Por SANITAS  
Tomador del seguro



Iñaki Peralta  
Sanitas, S.A. de Seguros

# SERVICIOS PRESTADOS POR SANITAS MAYORES



## Servicios prestados por Sanitas Mayores

Sin perjuicio de las coberturas aseguradas ofrecidas en esta póliza, y de manera adicional y ajena a las mismas, los Asegurados tendrán derecho a acceder a determinados servicios prestados por SANITAS MAYORES S.L. en las condiciones indicadas a continuación:

### Servicio de Asesoramiento

El servicio de asesoramiento tiene como finalidad facilitar al mayor un mejor conocimiento e información sobre su estado de salud y la posibilidad de obtener ayudas públicas.

Este servicio comprende:

- Valoración geriátrica de la situación del mayor: la evaluación geriátrica integral permite detectar y cuantificar los problemas, necesidades y capacidades del mayor.

**La valoración geriátrica será siempre con cita previa, pudiéndola concertar en el teléfono 900 373 079.**

- Asesoramiento sobre el mejor servicio según las necesidades del mayor: con el resultado de la valoración geriátrica Sanitas le ayuda a elegir el recurso que mejor se adapte a sus necesidades (ayuda a domicilio, centro de día o residencia).
- Acompañamiento del mayor: una vez hemos elegido el recurso se le asesora y/o acompaña en la tramitación de ayudas públicas, ya sea para cuidador no profesional, ayuda económica para pagar la estancia de Centro de Día o Residencia, o apuntarse a la lista de espera de Plazas Públicas.

**Comprende hasta un máximo de 1 servicio por cliente durante todas las anualidades que dicho cliente permanezca como tal en la póliza.**

### Servicio de sociabilidad

El servicio de sociabilidad pone al alcance del mayor la supervisión de profesionales altamente cualificados, que le ayudan a participar de forma continua en actividades que fomentan sus relaciones interpersonales, repercutiendo positivamente en su salud.

Este servicio comprende:

- Acceso a los Centros de Día: donde se incluye la posibilidad de acudir 1 día a la semana a los Centros de Día de la red de Sanitas Mayores. Durante el día que se pase en el centro podrá asistir a los talleres y actividades que se ofrezcan ese día en el centro siempre que sean de asistencia colectiva.

**Se excluye el servicio de transporte al Centro de Día. Las actividades individuales que se presten en el Centro no están incluidas en este servicio.**

- Invitación a fiestas en Centros de Día y Residencias Sanitas: los clientes podrán asistir a las fiestas que se celebren en las Residencias o Centros de Día pertenecientes a Sanitas Mayores, previa inscripción.
- Invitación a excursiones: se ofrece la posibilidad de participar en una excursión al mes. Las condiciones de dicha excursión serán las fijadas por el centro en cada caso, pudiendo el mayor participar en aquella que elija siempre que el centro tenga disponibilidad cuando éste lo solicite.

**El servicio de comida sólo se prestará cuando sea ofrecido por el Centro, y quedará excluido cuando se preste en restaurante o cafetería ajeno.**

### Servicio asistencial

El servicio asistencial comprende uno de los siguientes servicios:

- Rehabilitación: se ofrece un plan de terapia física adecuado a las necesidades personales del mayor, tras realizarle una evaluación funcional previa.

Los programas de ejercicios de esta rehabilitación geriátrica están preparados y guiados por profesionales en fisioterapia y rehabilitación, y tienen el objetivo de compensar dentro de lo posible las consecuencias de la falta de actividad entre la población adulta.

- Fisioterapia preventiva: terapia física que pretende combatir o retardar los procesos involutivos de la edad y / o inactividad que pueden dar como resultado alteraciones de los órganos, aparatos y sistemas y aunque asintomáticos al principio, pueden evolucionar hasta lograr la incapacidad física del mayor.
- Gimnasia: consiste en un programa de acondicionamiento físico en el cual se pretende que los mayores mejoren su salud física y mental, así como que mantengan su autonomía para realizar las actividades cotidianas y retrasar la aparición de las enfermedades asociadas a esta edad.

**El mayor podrá elegir entre uno de los tres servicios indicados y tendrá derecho a una clase en grupo a la semana de rehabilitación, fisioterapia o gimnasia,** dependiendo de la opción elegida, de las prestadas en los Centros de Día o Residencias de la red de Sanitas Mayores.

**En este servicio quedan excluidas las sesiones o clases individuales.**

#### **Otros beneficios**

Los mayores que figuren como Asegurados de este producto tendrán preferencia en las listas de espera a la hora de solicitar plaza en una Residencia de Sanitas.

Además, disfrutarán de 100€ de descuento al mes sobre la cantidad a abonar durante su estancia en la Residencia o 50€ de descuento al mes sobre la cantidad a abonar de su estancia en el Centro de Día, para jornada a tiempo completo. En caso de no coincidir la estancia con una mensualidad completa, el descuento será proporcional al periodo efectivo de estancia.

Oferta no aplicable a aquellos asegurados que fueran beneficiarios de alguno de dichos servicios con anterioridad a su alta como asegurados en la póliza.

Los servicios detallados serán ofrecidos por SANITAS MAYORES como beneficio para los Asegurados de este producto. Los gastos derivados del resto de servicios y actividades que dichos Asegurados pudieran realizar en las residencias correrían a cargo del cliente que únicamente accederá a un descuento sobre el precio de mercado.

**El teléfono 900 373 079 está disponible para cualquier información sobre las residencias y los servicios ofrecidos por Sanitas Mayores así como para concertar cualquier cita.**