

MANUAL PARA CLIENTES
MEMBRESÍA DE SALUD

KOLTIN



Contenido

Todo sobre Koltin	4
Koltin + BBVA Seguros Salud	7
¿Quién es BBVA Seguros Salud?	7
¿Cómo funciona nuestra relación con BBVA Seguros Salud?	7
Todo sobre su Membresía de Salud	8
¿Qué es la Membresía de Salud Koltin?	8
¿Qué contiene su Membresía de Salud?	9
1. Seguro de Gastos Médicos Mayores	9
2. Videoconsultas y seguimiento con el Equipo de Salud	11
3. Cobertura de Accidentes	13
4. Costos preferenciales en laboratorios	14
5. Servicio de ambulancias	15
6. Actividades en Comunidad Koltin	16
Tiempos de espera: ¿Desde cuándo puedo usar los beneficios?	17
Guía de uso de su Membresía de Salud	20
Urgencias Médicas	20
Cirugías y tratamientos programados	22
Solicitar un reembolso	24
Urgencia médica en el extranjero	26
Reembolso de servicio de ambulancia	27
Renovación de su Membresía de Salud	28
Preguntas frecuentes sobre la Membresía de Salud Koltin	31
Glosario de seguros	35

Todo sobre Koltin

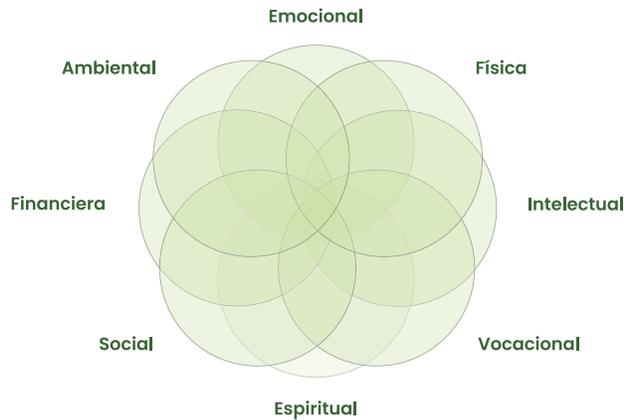
Koltin es una empresa mexicana fundada en el año 2020 por Eduardo Ortiz y Carmen Rosillo, quienes tuvieron la idea de crear un producto para **el cuidado de la salud integral de las personas adultas mayores en México**. Su intención siempre fue poder asegurar a quienes otros no se atreven con un producto que no se utilice únicamente cuando las personas se enferman.



En Koltin creemos que proteger la salud debería ser transparente y simple. Acompañar a las personas en el cuidado de su salud no es un tema que debería tomarse a la ligera. Es por ello que **promovemos un estilo de vida saludable y buscamos devolverle la dignidad a la vida.**

En México, una “persona grande” hace alusión a alguien de edad avanzada; nosotros les llamamos “**Grandes Personas**”, gente con grandeza, sabiduría y experiencia. Creemos que las personas adultas mayores son más que números y evaluaciones de riesgos. Buscamos entender a las Grandes Personas y darles las herramientas para vivir una vida más completa y enriquecedora.

En Koltin cuidamos de la salud integral de las personas, que está entendida según la OMS como *un concepto que abarca el bienestar completo de una persona, incluyendo diferentes dimensiones de su vida. No se trata solo de la ausencia de enfermedades, sino de un estado de equilibrio y bienestar en varios aspectos.*

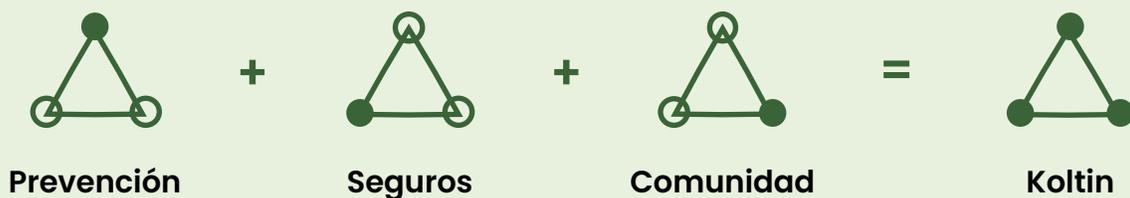


La salud integral se compone por múltiples dimensiones: salud física, emocional, intelectual, vocacional, espiritual, social, financiera y ambiental.

Stoewen DL. Dimensions of wellness: Change your habits, change your life. Can Vet J. 2017 Aug;58(8):861-862. PMID: 28761196; PMCID: PMC5508938.

En Koltin buscamos convertirnos en la plataforma de salud integral más relevante para personas de 50 a más años poniendo especial énfasis en el cuidado de las dimensiones de la salud financiera, física, intelectual, emocional y social.

Explicamos nuestra propuesta de valor como una pirámide por la que conectamos los niveles de beneficios con las necesidades y deseos de nuestros clientes:



- **Prevención:** videoconsultas y seguimiento con nuestro Equipo de Salud, programas de salud enfocados a padecimientos crónicos, y recetas médicas.
- **Seguros:** Seguro de Gastos Médicos Mayores y Cobertura de Accidentes. Además, cobertura por emergencias en el extranjero.
- **Comunidad:** Espacio de reconocimiento de experiencias y perspectivas a través de eventos educativos, sociales y culturales.

En Koltin, nos esforzamos para asegurar que todos los miembros de nuestra Comunidad puedan vivir plenamente. Nos dedicamos a fomentar una vida llena de felicidad, independencia y sentido de pertenencia. Entendemos la importancia de sentirse acompañado y valorado, por eso trabajamos incansablemente para crear un entorno donde cada individuo pueda prosperar y disfrutar de una vida rica en experiencias y conexiones significativas.

Algunos datos sobre nosotros:

- Nuestro nombre viene del náhuatl coltzin que significa mi abuelo o mi abuela.
- Si bien nuestro nombre comercial es Koltin , nuestra razón social es Aplicaciones Gerontológicas SAPI de C.V. Como SAPI, se rige por la Ley del Mercado de Valores.
- El producto que Koltin ofrece es una Membresía de Salud con múltiples beneficios incluidos Seguro de Gastos Médicos Mayores, Videoconsultas con el Equipo de Salud Koltin, Cobertura de Accidentes, Actividades en Comunidad, Servicio de Ambulancias y descuentos en Laboratorios Chopo.
- Tenemos el respaldo de inversionistas nacionales y extranjeros, además de miles de clientes que nos confían a diario la protección de su salud, sumado a un equipo de personas con el compromiso de promover el envejecimiento saludable.
- Desde julio de 2022, Koltin incluyó un Seguro de Gastos Médicos Mayores dentro de su Membresía de Salud. Este seguro está respaldado por BBVA Seguros Salud.
- Como la misión de Koltin es proteger la salud de las personas adultas mayores, este es el grupo que conforma, casi exclusivamente, nuestra base de clientes.
- Ofrecemos nuestra membresía a personas que han cumplido, al momento de su contratación, hasta 84 años y 11 meses de vida. Desde entonces, pueden renovar su membresía de manera vitalicia.

Koltin + BBVA Seguros Salud

¿Quién es BBVA Seguros Salud?

BBVA Seguros Salud es una de las 84 aseguradoras incluidas en la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS). Buscan preservar la salud; por ello, es reconocida como “Institución de Seguros Especializada en Salud”.

Son **parte del Grupo BBVA**, uno de los más grandes del país. Otra de sus empresas es el banco BBVA (conocido previamente como BBVA Bancomer) uno de los bancos más populares y mejor respaldados. La Institución **BBVA Seguros Salud cuenta con autorización** de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) para practicar la operación de accidentes y enfermedades en los ramos de salud y gastos médicos, de acuerdo con lo establecido por la Ley y la Comisión como órgano de inspección y vigilancia de estas Instituciones. BBVA Seguros Salud ofrece cobertura en todo el territorio nacional.

¿Cómo funciona nuestra relación con BBVA Seguros Salud?



BBVA Seguros Salud emite y gestiona los certificados de póliza de Seguros de Gastos Médicos Mayores.



Koltin “empaca” estos productos dentro de una Membresía de Salud junto a otros beneficios, como parte de nuestro enfoque en la salud preventiva.



Los clientes adquieren esta Membresía de Salud de Koltin. Actualmente, no podrían contratar sus productos subyacentes directamente de BBVA Seguros Salud.

Todo sobre su Membresía de Salud

¿Qué es la Membresía de Salud Koltin?

La Membresía de Salud es **el producto que adquirió** (si es el titular) o algún ser querido (si no es el titular). Con ella, tiene acceso a **valiosos beneficios** que Koltin procura actualizar y mejorar para cumplir con su misión de proteger la salud integral de las personas de 50 a más años.



La vigencia de la Membresía de Salud es anual, al igual que la del Seguro de Gastos Médicos Mayores que esta membresía incluye. Sin embargo, la frecuencia de pago puede ser mensual, trimestral, semestral o anual. Por este motivo, la membresía estará en vigor siempre y cuando se realicen los pagos correspondientes.

La Membresía de Salud **es renovable**: cada año se hará una propuesta de renovación a cada cliente que incluirá el nuevo precio, para saber más de esto revise el apartado de renovaciones incluido en este manual en la página 28.

La Membresía de Salud **cuenta con renovación vitalicia**, un compromiso que tomamos para garantizar que nuestros servicios estén disponibles durante toda su vida.

¿Qué contiene su Membresía de Salud?



1. Seguro de Gastos Médicos Mayores

Un Seguro de Gastos Médicos Mayores es un instrumento diseñado para **cubrir diversos servicios relacionados con una atención de salud**. El Seguro de Gastos Médicos Mayores incluye la cobertura de gastos médicos mayores que excedan el deducible de su póliza debido a una nueva enfermedad.

En las siguientes páginas, encontrará información detallada sobre cómo utilizar estos servicios, disponibles exclusivamente en la República Mexicana.

Su Seguro de Gastos Médicos Mayores EXCLUYE lo siguiente:

- ⊗ Padecimientos preexistentes (antes de la contratación o fuera de tiempos de espera).
- ⊗ Tratamientos para la obesidad.
- ⊗ Tratamientos experimentales o no reconocidos por la práctica médica.
- ⊗ Tratamientos por enfermedad o accidentes originados por alcoholismo.
- ⊗ Tratamientos por enfermedad o accidentes originados por toxicomanías.
- ⊗ Tratamientos por enfermedad o accidentes originados por drogadicción.
- ⊗ Procedimientos dentales.
- ⊗ Procedimientos con fines estéticos.
- ⊗ Lesiones ocasionadas voluntariamente.
- ⊗ Diagnósticos no definitivos.

Su Seguro de Gastos Médicos Mayores tiene cobertura en el extranjero

Las condiciones generales de su póliza establecidas por BBVA Seguros Salud indican que **las personas aseguradas residentes en México que, al estar de viaje, tiene alguna urgencia médica, el Seguro de Gastos Médicos Mayores cubrirá los gastos médicos de dicha urgencia**, hasta que la persona asegurada salga de peligro. Una vez estable, la persona asegurada debe trasladarse a México para su posterior atención.

La cobertura en el extranjero es por reembolso, ya que la aseguradora ofrece una cobertura hospitalaria a nivel nacional únicamente, lo que significa que no tiene acuerdos o convenios con hospitales en el extranjero y, por lo tanto, no es posible realizar pagos directos fuera del país. Y se tomará el tipo de cambio oficial del día de la urgencia médica.

La cobertura en el extranjero tiene las siguientes condiciones:

- ✓ Solo cubre urgencias hasta la estabilización del paciente.
- ✓ Solo cubre viajes al extranjero que no superen los tres meses.*
- ✓ Deducible: USD 50 (cincuenta dólares estadounidenses).
- ✓ Suma Asegurada: USD 50,000 (cincuenta mil dólares estadounidenses).
- ✓ Coaseguro: No aplica (pago por reembolso).

*En caso de que su viaje dure más de tres meses y quiera mantener la cobertura deberá dar aviso a Koltin para darle seguimiento con la aseguradora (BBVA Seguros Salud).



2. Videoconsultas y seguimiento con el Equipo de Salud

Una Videoconsulta es una interacción en línea (no presencial) en la que un paciente se conecta con algún integrante del Equipo de Salud Koltin a través de una plataforma digital. Las videoconsultas pueden ser preventivas, de diagnóstico o de seguimiento; en ellas se incluyen órdenes de estudios médicos, recetas médicas digitales y referencias a especialistas externos.

Durante una videoconsulta se evalúa y discute el estado de salud del paciente, abordando síntomas, diagnósticos, tratamientos y consejos para mejorar la salud. Además, se trazan objetivos de bienestar (ej. cómo dormir mejor o evitar accidentes) y se proporciona apoyo continuo para alcanzarlos. En todo momento nuestro equipo le brindará apoyo con el paso a paso para acceder de forma eficaz a su videoconsulta.

Beneficios de las Videoconsultas:

- ✓ Hablar con un(a) especialista desde la comodidad de su hogar.
- ✓ Ahorrar tiempo y dinero en transportarse hasta una clínica u hospital.
- ✓ Incorporar a un ser querido a la consulta si lo considera necesario o seguro.
- ✓ Mantener una continuidad en el cuidado de la salud.

Las Videoconsultas EXCLUYEN lo siguiente:

- ⊗ Videoconsultas con personas menores de 50 años.
- ⊗ Consultas de emergencias (en estos casos es recomendable acudir a valoración presencial o a su hospital más cercano).
- ⊗ Consultas presenciales o a domicilio.
- ⊗ Cobertura del costo de medicamentos.
- ⊗ Cobertura del costo de exámenes de laboratorio.
- ⊗ Cobertura del costo de tratamiento.



Si desea agendar su primera videoconsulta, contacte por llamada telefónica al **55 8993 9299** o vía WhatsApp al [56 2452 9159](https://wa.me/5624529159). Las consultas con el Equipo de Salud Koltin son de lunes a viernes en un horario de 9 am a 6 pm.



3. Cobertura de Accidentes

En el contexto de la cobertura de accidentes, un accidente se refiere típicamente a un *evento repentino, imprevisto y externo que causa daño físico a la persona asegurada*. Ejemplos de accidentes incluyen cortaduras, esguinces, golpes y caídas. Por lo tanto, la cobertura de accidentes **incluye los gastos médicos generados a raíz de un accidente**, por ejemplo, hospitalización, honorarios médicos, laboratorios, medicamentos y consultas de seguimiento; en cualquier hospital, clínica o médico privado a nivel nacional.

En la Cobertura de Accidentes, no existe deducible. Esto significa que se cubren todos los gastos a causa de un accidente, siempre que estos gastos sean facturados por una clínica, hospital o médico. **Los gastos se pueden cubrir mediante pago directo o reembolso**, dependiendo si acude a un hospital de la red hospitalaria de BBVA Seguros Salud (pago directo) o fuera de la mencionada red hospitalaria (pago por reembolso). La suma asegurada es la misma que la de su póliza.

Su Cobertura de Accidentes EXCLUYE lo siguiente:

- ⊗ Accidentes preexistentes (antes de la contratación).
- ⊗ Gastos médicos (por padecimiento existente o nuevo) no generados por un accidente.
- ⊗ Accidentes causados por practicar deportes extremos.
- ⊗ Accidentes causados por riñas.
- ⊗ Accidentes causados bajo estado etílico o de intoxicación.
- ⊗ Accidentes en el extranjero (fuera de territorio nacional mexicano).



4. Costos preferenciales en laboratorios

Koltin cuenta con un convenio con los **Laboratorios Chopo** a nivel nacional. Puede aprovechar tarifas preferenciales en cualquier sucursal presentando su número de convenio (**KOLTIN CONTADO 108235**). También puede pedir asesoría de Koltin para pre-cotizar exámenes médicos.

Los precios pueden variar según el día, sucursal del laboratorio y tipo de examen médico. Si Koltin pre-cotiza un día y pasan 24 horas sin solicitar o pagar el examen, el precio de pre-cotización pierde su vigencia y debe solicitarlo de nuevo.



Si desea pedir asesoría para ayudarle a cotizar los estudios pertinentes, contacte al Equipo de Servicio al Cliente vía WhatsApp al [56 2452 9159](https://wa.me/5624529159) de lunes a viernes en un horario de 9 am a 6 pm.



5. Servicio de ambulancias

Su membresía incluye la cobertura de **servicio de dos (2) ambulancias por año en caso de urgencia médica**; es decir, cualquier situación médica crítica que necesite atención inmediata para evitar un daño grave o irreversible a la salud de la persona asegurada.

Esta cobertura es únicamente mediante reembolso, por lo que es importante solicitar una factura por la misma. Usted deberá pagar el costo de la ambulancia y Koltin le reembolsará el íntegro del mismo, validando el monto total contra la factura del servicio. Los servicios de ambulancia son terrestres y hacia el hospital más cercano dentro de la red hospitalaria de BBVA Seguros Salud.

La cobertura de ambulancias EXCLUYE lo siguiente:

- ⊗ Ambulancias aéreas.
- ⊗ Traslados que no sean casos de urgencia.
- ⊗ Traslados a hospitales fuera de la red de BBVA Seguros Salud.



6. Actividades en Comunidad Koltin

La Comunidad Koltin es un espacio donde se reconoce y se valora la diversidad de experiencias y perspectivas. En ella realizamos diversas actividades recreativas y sociales para mantener un equilibrio entre la salud física, mental, social y emocional. Dentro de estas actividades podemos encontrar talleres, visitas a museos, conciertos, entre otras.

Si quiere formar parte de las actividades de la **Comunidad Koltin**: entre al siguiente enlace <https://koltin.info/Comunidad> y llene el formulario, o contáctenos vía WhatsApp al [56 2452 9159](https://wa.me/5624529159) para manifestar su interés por escrito.

Tiempos de espera: ¿Desde cuándo puedo usar los beneficios?

IMPORTANTE:

Si al contratar su Membresía de Salud usted validó su antigüedad, contáctenos para saber si estos tiempos de espera aplican.

Se cubrirán los gastos de los siguientes padecimientos siempre y cuando no se traten de preexistencias; es decir, que sus primeros síntomas o el primer gasto médico para su diagnóstico o tratamiento médico o quirúrgico se presenten después del tiempo de espera establecido.

A partir del primer día

- Cobertura de Accidentes (por reembolso).
- Videoconsultas con Equipo de Salud Koltin.
- Costos preferenciales en laboratorios.
- Cobertura de ambulancias.
- Actividades en Comunidad Koltin.
- Seguro de Gastos Médicos Mayores: durante los primeros 30 días se cubrirán solo emergencias médicas. **Cualquier enfermedad diagnosticada durante este período será considerada una preexistencia para la aseguradora (BBVA Seguros Salud).**

A partir del primer mes

- Gastroenteritis infecciosa.
- Intoxicación o choque alimentario.
- Neumonía.

A partir del séptimo mes

- Cataratas.
- Enfermedades ácido pépticas y reflujo gastroesofágico.
- Enfermedades de la vesícula biliar y vías biliares.
- Litiasis.
- Glándulas mamarias (incluyendo cáncer de seno).
- Hernias y eventraciones.
- Padecimientos ginecológicos.

A partir del primer año

- Afecciones de la columna vertebral y discos intervertebrales.
- Amígdalas y adenoides.
- De la estructura anatómica de la rodilla.
- Insuficiencia venosa o várices.
- Trasplante de órganos.
- Degeneraciones articulares de las falanges de los pies y sus complicaciones (*Hallux valgus*).
- Nariz y/o senos paranasales solo serán cubiertos, previa valoración de ello al acto quirúrgico por parte del Médico designado por la Institución, para lo cual deberá presentar fotografías y estudios radiográficos previos al evento quirúrgico. En caso de accidente cubierto no hay periodo de espera.

A partir del quinto año

Después de cinco años de vigencia con la Institución continua se cubrirán los gastos erogados por Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) o el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) y sus complicaciones con el 10% de la suma asegurada contratada en la cobertura básica con máximo de \$500,000.00 MXN.

Guía de uso de su Membresía de Salud

Urgencias Médicas

Una urgencia médica está entendida como una situación que no puede programarse y que debe recibir atención médica de inmediato debido al riesgo para su salud.

Si en algún momento usted tiene una urgencia médica, debe saber que el Seguro de Gastos Médicos Mayores incluido en su Membresía de Salud podrá utilizarse siempre que se cumplan los siguientes requisitos:



- **Que no sea una preexistencia:** es decir, que sus primeros síntomas o el primer gasto médico para su diagnóstico o tratamiento médico o quirúrgico se presenten después del tiempo de espera establecido.
- **Que se respeten los tiempos de espera:** Para saber más sobre los tiempos de espera puede consultar la página 17 de este manual.
- **Que se cubran el deducible y coaseguro:** La persona asegurada debe pagar los montos establecidos de deducible y coaseguro.

NOTA

En caso de un accidente el proceso es el mismo; sin embargo, no se paga deducible ni coaseguro.

Paso a Paso

1. Diríjase al hospital más cercano para recibir la atención necesaria.
2. Una vez en el hospital, **identifíquese como persona asegurada de BBVA Seguros Salud**. Provea estos datos importantes:
 - Nombre completo
 - Fecha de nacimiento
 - Número de póliza (grupal)
 - Número de certificado (individual)



El método de pago dependerá de si la persona asegurada se atiende en un hospital de la red (pago directo) o en un hospital externo (pago por reembolso).



Si tiene dudas sobre estas instrucciones, no tiene su certificado o no puede acceder a los datos, contacte a nuestro Equipo de Servicio al Cliente por llamada telefónica al **55 8993 9299**.

Cirugías y tratamientos programados

Si usted tiene un diagnóstico que indica que debe programar una cirugía o tratamiento médico, puede hacer uso de el Seguro de Gastos Médicos Mayores incluido en la Membresía de Salud, siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

- **Que no sea una preexistencia:** es decir, que sus primeros síntomas o el primer gasto médico para su diagnóstico o tratamiento médico o quirúrgico se presenten después del tiempo de espera establecido.
- **Se respetan los tiempos de espera:** Para saber más sobre los tiempos de espera puede consultar la página 17 de este manual.
- **Existe un diagnóstico:** La cobertura de la aseguradora aplica una vez que la persona asegurada cuente con un diagnóstico médico. No se cubren estudios para llegar a dicho diagnóstico.
- **Cubrir deducible y coaseguro:** La persona asegurada debe pagar los montos establecidos de deducible y coaseguro.

Paso a Paso

1. Deberá reunir, llenar y enviar los siguientes documentos para compartirlos posteriormente al correo ayuda@koltin.mx
 - **Identificación oficial de la persona asegurada:** copia por ambas caras.
 - **Comprobante de domicilio reciente:** con antigüedad máxima de tres meses.
 - **Formato de Aviso de Accidente y/o Enfermedad.**
 - **Informe Médico** (completado por el médico tratante de manera detallada).

 **IMPORTANTE:**

Una vez firmado y enviado el Informe Médico junto con el Aviso de accidente y/o enfermedad, no se podrán realizar modificaciones en las fechas de padecimientos y diagnósticos por condiciones generales de su póliza.

- **Estudios médicos** utilizados para el diagnóstico. Incluir:
 - a. Imágenes de estudios.
 - b. Interpretación de estudios.



El método de pago dependerá de si la persona asegurada se atiende en un hospital de la red (pago directo) o en un hospital externo (pago por reembolso).



Si tiene dudas sobre estas instrucciones, contacte al Equipo de Servicio al Cliente por llamada telefónica al **55 8993 9299** o vía WhatsApp al [56 2452 9159](https://www.whatsapp.com/business/profile/5624529159). Están disponibles de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

Solicitar un reembolso

Si el hospital, clínica o centro médico al que ingresó no pertenece a la red hospitalaria de BBVA Seguros Salud, usted podrá solicitar un reembolso por sus gastos médicos siempre considerando lo siguiente:

- **Que no sea una preexistencia:** es decir, que sus primeros síntomas o el primer gasto médico para su diagnóstico o tratamiento médico o quirúrgico se presenten después del tiempo de espera establecido.
- **Se respetan los tiempos de espera:** Para saber más sobre los tiempos de espera puede consultar la página 17 de este manual.
- **Que exista un diagnóstico:** La cobertura de la aseguradora aplica una vez que la persona asegurada cuenta con un diagnóstico médico. No se cubren estudios para llegar a dicho diagnóstico.
- **Cubrir deducible y coaseguro:** La persona asegurada, al hacer uso de su cobertura de Gastos Médicos Mayores debe cubrir siempre los montos establecidos de deducible y el coaseguro.

Paso a Paso

1. Deberá reunir, llenar y enviar los siguientes documentos para compartirlos posteriormente al correo ayuda@koltin.mx
 - **Identificación oficial de la persona asegurada:** copia por ambas caras.
 - **Comprobante de domicilio reciente:** con antigüedad máxima de tres meses.
 - **Formato de Aviso de Accidente y/o Enfermedad.**
 - **Informe Médico** (completado por el médico tratante de manera detallada).

 **IMPORTANTE:**

Una vez firmado y enviado el Informe Médico junto con el Aviso de Accidente y/o Enfermedad, no se podrán realizar modificaciones en las fechas de padecimientos y diagnósticos por condiciones generales de su póliza.

- **Estudios médicos** utilizados para el diagnóstico. Incluir:
 - a. Imágenes de estudios.
 - b. Interpretación de estudios.
- **Facturas en formato electrónico** (archivos PDF y XML) a nombre de la persona asegurada.

 **NOTA:**

Si la persona asegurada no cuenta con registro en el SAT, puede enviarnos la factura utilizando un RFC al público en general.

- **Desglose de gastos hospitalarios.**
- **Nota Postquirúrgica** (en caso de cirugía).
- **Instrucción de Pago Finiquito** para el reembolso.
- **Número de Cuenta bancaria y CLABE** a la cual realizar el reembolso.



Si tiene dudas sobre estas instrucciones, contacte al Equipo de Servicio al Cliente por llamada telefónica al **55 8993 9299** o vía WhatsApp al [56 2452 9159](https://wa.me/5624529159). Están disponibles de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

Urgencia médica en el extranjero

Paso a Paso

1. Busque asistencia médica de inmediato en un hospital o centro médico local.
2. Reciba la atención médica necesaria para salir del estado de emergencia. Asegúrese de obtener todos los documentos médicos pertinentes, como diagnósticos, tratamientos y recetas.
3. **Solicite que todos los recibos y comprobantes de pago relacionados con la atención médica estén a nombre de la persona asegurada.** Recuerde que en el extranjero no se emiten facturas, por lo que los recibos de pago serán suficientes para pedir un reembolso posteriormente. Estos documentos serán fundamentales para el proceso de reembolso.
4. Cuando la situación de salud de la persona asegurada sea estable, deberá reportar su emergencia con el documento "Aviso de Accidente y/o Enfermedad".



Para proporcionarle el formato y ayudarlo a dar reporte a la aseguradora BBVA Seguros Salud, contacte al Equipo de Servicio al Cliente vía WhatsApp al [56 2452 9159](https://wa.me/5624529159).



IMPORTANTE

Es crucial comunicar la situación a la aseguradora dentro de los 5 días posteriores a la emergencia para garantizar la correcta gestión y procesamiento de su reclamo. Recuerde que esta cobertura está diseñada para situaciones de emergencia médica en el extranjero y se enfoca en brindarle la asistencia necesaria cuando más la necesite.

Reembolso de servicio de ambulancia

Paso a paso

1. Pida la factura digital en formato de PDF y XML. La factura debe estar a nombre de:

Razón Social	Aplicaciones Gerontológicas SAPI de CV
RFC	AGE180417PU1
Régimen Fiscal	601- GENERAL DE LEY PERSONAS MORALES
Dirección Fiscal	Calle de Durango 357, Roma Norte, Cuauhtémoc, 06700 Ciudad de México, CDMX
Uso de CFDI	Gastos en general

2. Envíe la factura en PDF y XML al correo electrónico ayuda@koltin.mx. El contenido del correo debe indicar:

- **Nombre de la persona asegurada.**
- **Nombre del titular** de la cuenta, **Número de Cuenta bancaria y CLABE** en la cual se realizará el reembolso.

IMPORTANTE:

Para reembolsar el pago por este servicio es necesario que la persona asegurada obtenga la factura del proveedor del servicio.

Renovación de su Membresía de Salud

Renovación de la membresía

La renovación de la Membresía de Salud Koltin debe realizarse un año calendario después de la contratación. Nos comunicaremos con la persona asegurada 45 días hábiles antes de esta fecha para compartirle una propuesta de renovación.



Actualización en los precios de la Membresía de Salud

El aumento en el precio anual de la Membresía de Salud se debe principalmente a la inflación hospitalaria. Esta inflación ha oscilado de manera constante, mostrando un aumento promedio anual del 17% durante los últimos años. Es importante destacar que esta inflación es diferente a la inflación general de la economía mexicana, que fue de 4.4% en 2023.

También es posible que el precio haya variado si inicialmente la Membresía se contrató con algún descuento. Nuestra propuesta de renovación se basará en el precio de lista y no en el precio pagado con descuento. Además, nuestros precios están estructurados en rangos de edad de cinco años. Por ejemplo, las membresías para personas de 70 a 74 años tienen un precio menor que las de 75 a 79 años. Esto significa que si usted contrató una membresía a los 74 años, a los 75 años tendrá un precio diferente.

¿Qué es la inflación hospitalaria?

La inflación hospitalaria se refiere al **incremento en los costos de servicios hospitalarios en el ámbito privado**, incluyendo consultas, hospitalizaciones, cirugías, medicamentos y estudios. Los principales componentes de la inflación hospitalaria son:

- **Costos hospitalarios:** Los honorarios médicos aumentan cuando la demanda es excesiva.
- **Medicamentos:** Aunque no representan un impacto significativo en el incremento de los siniestros promedio para la población, los seguros privados de salud enfrentan costos crecientes.
- **Servicios de salud privados:** La inflación en estos servicios impacta directamente la siniestralidad y, por lo tanto, el costo de los seguros de salud relacionados.

NOTA:

La inflación hospitalaria es ajena a Koltin; es un reflejo de la demanda por servicios de salud en el país. Este indicador aplica para todo el país, no solamente las personas con un seguro. Los cambios en precios cada año existen en productos ofrecidos por todas las aseguradoras.

¿Cómo renuevo mi membresía?

Nos comunicaremos con la persona asegurada 45 días hábiles antes de esta fecha para compartirle una propuesta de renovación. Le enviaremos un enlace de pago para que pueda pagar con tarjeta de crédito, débito o transferencia bancaria.



Si necesita apoyo para realizar su renovación, contacte al Equipo de Servicio al Cliente por llamada telefónica al **55 8993 9299** o vía WhatsApp al [56 2452 9159](tel:5624529159). Estamos disponibles de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

Para entender mejor el aumento de precio daremos algunos ejemplos:

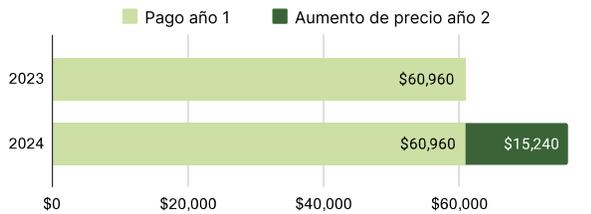
Aumento de precio con mismo rango etario (70-74)

El siguiente ejemplo demuestra variaciones de precios iniciales con y sin descuento. El aumento en precio tiene un efecto simple: la inflación hospitalaria. La membresía tiene una suma asegurada de \$5,000,000 MXN, con un precio inicial de \$60,960 MXN.

Sin descuento

Pago (año 1): \$60,960 MXN.

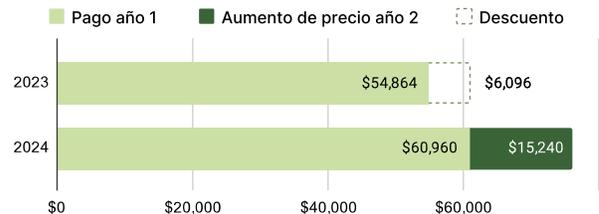
Pago al renovar: \$76,200 MXN.



Con 10% de descuento

Pago (año 1): \$54,864 MXN.

Pago al renovar: \$76,200 MXN.



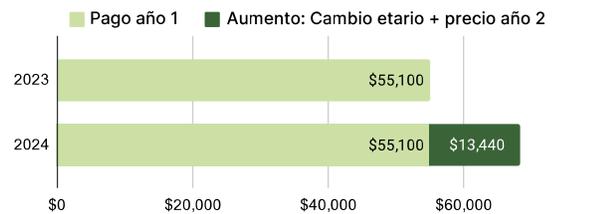
Aumento de precio con cambio de rango etario (60-64 a 65-69)

El siguiente ejemplo demuestra variaciones de precios iniciales con y sin descuento. El aumento en precio tiene un efecto compuesto: inflación hospitalaria y cambio en rango etario. La membresía tiene una suma asegurada de \$5,000,000 MXN, con un precio inicial de \$55,100 MXN.

Sin descuento

Pago (año 1): \$55,100 MXN.

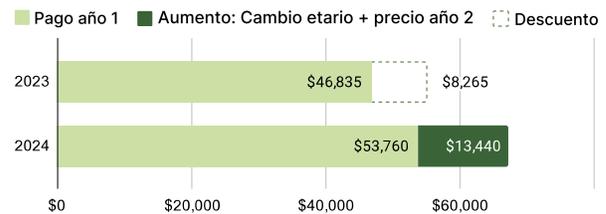
Pago al renovar: \$67,200 MXN.



Con 10% de descuento

Pago (año 1): \$46,835 MXN.

Pago al renovar: \$67,200 MXN.



Preguntas frecuentes sobre la Membresía de Salud Koltin

Sobre Koltin

¿Koltin es una aseguradora?

- **Koltin NO es una aseguradora.** Bajo su razón social “Aplicaciones Gerontológicas SAPI de CV” es una Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable. Como tal, se rige por la Ley Mexicana del Mercado de Valores.
- Si bien no somos una aseguradora, estamos **asociados con BBVA Seguros Salud**, que sí es una aseguradora. Nuestro aliado estratégico nos provee del Seguro de Gastos Médicos Mayores y la Cobertura de Accidentes que incluimos en la Membresía de Salud.

¿Por qué “Membresía” y no simplemente “Seguro”?

- Una **membresía** es un acuerdo contractual entre un individuo y una organización que otorga acceso a ciertos beneficios, servicios o productos durante un periodo específico a cambio de una tarifa recurrente o única.
- Un **seguro** es un contrato en el que una empresa ofrece protección financiera contra pérdidas, daños o riesgos específicos, como compensación o asistencia (según términos determinados en la póliza), a cambio de pagos regulares.
- **La Membresía de Salud Koltin es más comprensiva que un seguro**, puesto que además de los seguros subyacentes (Seguro de Gastos Médicos Mayores, Cobertura de Accidentes), cuenta con beneficios adicionales (como las videoconsultas con el Equipo de Salud y las actividades de la Comunidad).

¿Cuál es la relación entre los beneficios de la Membresía de Salud Koltin?

- Tradicionalmente, las aseguradoras venden pólizas de seguro a personas y ambas partes cruzan los dedos para que esta no sea usada. Rara vez promueven la salud integral del cliente.
- En Koltin, queremos evitar que los seguros sean usados, invirtiendo tiempo y esfuerzo en prevenir eventos de salud adversos (por ejemplo, a través de las Videoconsultas). Así, **mientras más saludable esté, menos probable es que use su seguro.**

¿Por qué el Seguro de Gastos Médicos Mayores de su Membresía de Salud Koltin está en una póliza grupal?

- Al adquirir un seguro con póliza individual, la aseguradora evalúa el riesgo individualmente; por ello, para personas adultas mayores, las aseguradoras venden seguros muy costosos.
- En Koltin, agregamos a nuestros clientes a una póliza grupal porque así **el riesgo del grupo se distribuye.** Esto permite ofrecer las Membresías a precios más asequibles.

Facturación

¿El Seguro de Gastos Médicos Mayores de mi Membresía se puede deducir de impuestos?

- Koltin, bajo su razón social Aplicaciones Gerontológicas SAPI de CV, puede emitir facturas bajo el concepto “Servicios preventivos de salud y gestión de seguro médico”. Ello habilita que el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) tenga el concepto “Honorarios médicos o gastos en general”.
- Este tipo de factura puede deducirse de impuestos por “Gastos Personales”; además, los Honorarios Médicos pueden estar sujetos a deducción.

**NOTA:**

Las deducciones dependen del régimen fiscal de cada persona, por lo que sugerimos consultar a un especialista (ej.: un contador).

Debe tener presente que la facturación se realiza dentro del mes calendario en el que se realiza el pago. Deberá completar un formulario y el equipo de cobranza emitirá la factura. La facturación se realiza los días 15, 30 y 31 de cada mes.

Para completar el formulario de facturación entre al siguiente enlace <https://koltin.info/Solicitar-factura> e ingrese su información fiscal.



Tenga a la mano su Constancia de Situación Fiscal. Una vez completado el formulario, contacte al Equipo de Servicio al Cliente por llamada telefónica al **55 8993 9299** o vía WhatsApp al [56 2452 9159](https://wa.me/5624529159) y valide que ingresó los datos correctamente. Están disponibles de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

Condiciones generales del Seguro de Gastos Médicos Mayores de mi Membresía de Salud Koltin

El Seguro de Gastos Médicos Mayores respaldado por BBVA Seguros Salud tiene condiciones generales que enviamos a su correo electrónico. Las condiciones generales de un seguro son las normas básicas que establece la compañía aseguradora para regular todos los contratos de un mismo tipo de póliza.

¿Cuál es la red hospitalaria de BBVA Seguros Salud?

Puede consultar la red hospitalaria de BBVA Seguros Salud siguiendo estos pasos:

1. Ingrese a <https://koltin.info/red-hospitalaria>
2. Escriba el nombre de su ciudad y haga clic en la opción desplegada.
3. Seleccione “Hospitales” y el nivel de hospital que quiere consultar.
4. En el mapa, haga clic en el hospital más cercano. Podrá ver su dirección y teléfonos.



La red hospitalaria es actualizada constantemente por BBVA Seguros Salud. Si quiere confirmar la información de la red hospitalaria, contacte al Equipo de Servicio al Cliente por llamada telefónica al **55 8993 9299** o vía WhatsApp al [56 2452 9159](https://wa.me/5624529159). Están disponibles de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

Glosario de seguros

Le damos la bienvenida al glosario de términos de seguros que hemos creado para ayudarle a comprender mejor las expresiones más comunes. Esperamos que este recurso le sea de gran utilidad y le brinde la confianza necesaria para entender los seguros con mayor facilidad.

Accidente: Es cualquier cambio en la salud de la persona asegurada que resulta de un evento inesperado, repentino y violento causado por una causa externa, ajena a la voluntad de la persona asegurada, que le cause lesiones físicas o daños.

Accidente amparado: Los gastos derivados de un accidente están exentos de coaseguro y deducible. Un accidente estará cubierto por la póliza cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1. El accidente ocurre mientras la póliza está en vigencia. La fecha del accidente se considera como la fecha de inicio para hacer una reclamación.
2. No se consideran accidentes las lesiones corporales sufridas por la persona asegurada cuando:
 - a) Las causa la propia persona asegurada o un tercero con su consentimiento (ej.: accidente

causado por un deporte extremo).

b) La persona asegurada está bajo la influencia del alcohol o drogas.

3. Todas las lesiones corporales, complicaciones o secuelas de un accidente se consideran como parte del mismo accidente.
4. La cobertura aplica siempre que la atención médica se dé dentro de los 30 días posteriores al accidente. Puede darse bajo la modalidad de reembolso o pago directo. **El deducible y coaseguro no aplican en caso de accidentes.**
5. Las hernias y otras afecciones similares se considerarán como enfermedades y se reembolsan aplicando el deducible, coaseguro y límites correspondientes.

Persona asegurada: Persona que queda como beneficiaria directa del seguro y sus beneficios.

Coaseguro: Porcentaje o cantidad adicional que la persona asegurada debe aportar al utilizar su seguro médico. Ejemplo: consideremos que el coaseguro de la póliza es del 20%, con un tope de \$20,000 MXN.

Ejemplo 1: La cirugía de rodilla de Cristina tiene un costo de \$200,000 MXN. El coaseguro correspondiente (sin tope) sería de \$40,000 MXN (el 20% del costo total). Al tener tope, Cristina solo deberá pagar \$20,000 MXN de coaseguro.

Ejemplo 2: La cirugía de cataratas de Julio tiene un costo de \$40,000 MXN. El coaseguro correspondiente será de \$8,000 MXN (el 20% del costo total). Este no excede el tope por lo que será el monto a cubrir.

Contratante: Ante BBVA Seguros Salud, el contratante del Seguro de Gastos Médicos Mayores es Koltin (Aplicaciones Gerontológicas SAPI de CV.).

Deducible: Cantidad desde la cual se activa la cobertura de un Seguro de

Gastos Médicos Mayores. Al igual que el coaseguro, este monto debe de ser cubierto por la persona asegurada. Ejemplo: consideremos una póliza con un deducible de \$30,000 MXN.

Nota: en el siguiente ejemplo, no se considera pago de coaseguro.

Ejemplo: El tratamiento de cáncer de próstata de Gabriel tiene un costo de \$300,000 MXN. Primero, él debe cubrir un deducible de \$30,000 MXN para que la aseguradora sea responsable del saldo restante.

Enfermedad amparada: Una enfermedad estará amparada por el seguro si ocurre mientras la póliza está vigente, si es diagnosticada por un médico autorizado, si no está excluida en las condiciones generales de la póliza y si no es una enfermedad preexistente o congénita.

Pago Directo: Modalidad por la cual la aseguradora liquida su parte proporcional a un hospital que se encuentra dentro de la red hospitalaria de BBVA Seguros Salud.

Preexistencia: Cualquier enfermedad, patología o condición de salud que fue

conocida y diagnosticada médicamente por la persona asegurada antes de contratar el Seguro de Gastos Médicos Mayores.

Prima: Cantidad que pagará la persona asegurada por el derecho al servicio de un seguro.

Reembolso: Modalidad en la cual la persona asegurada paga por adelantado y la aseguradora hará el reintegro del monto posteriormente, según las condiciones delimitadas en la póliza (ej.: según un tabulador de honorarios médicos).

Red Hospitalaria: Hospitales, clínicas y consultorios que tienen una alianza con la aseguradora (BBVA Seguros Salud), en los cuales la persona asegurada puede recibir atención con pago directo.

Seguro: Producto que ofrece garantías o coberturas.

Suma Asegurada: Cantidad que tendrá la persona asegurada para poder cubrir accidentes, enfermedades, padecimientos y procedimientos.

Tabulador de honorarios médicos: Es una lista o tabla que establece los montos

máximos que un Seguro de Gastos Médicos está dispuesto a pagar por los servicios y procedimientos médicos cubiertos por la póliza. Estos montos se establecen previamente y pueden variar según el tipo de procedimiento, el médico o el centro médico que brinda el servicio. **Koltin no tiene acceso al tabulador de honorarios médicos de BBVA Seguros Salud.**

Tiempo de Espera: Períodos de tiempo durante los cuales una persona asegurada debe esperar antes de poder acceder a ciertos servicios (ej.: tratamientos o cirugías).

Mi Membresía de Salud Koltin

Complete cada sección con la información solicitada. Esto le ayudará a tener todos los detalles importantes en un solo lugar, facilitando el acceso a ellos cuando los necesite. Asegúrese de que la información sea precisa y esté actualizada.

Mi nombre completo es:

Mi número de póliza es:

Mi número de certificado es:

El nombre de mi contacto de emergencia es:

El teléfono de mi contacto de emergencia es:

Mi tipo de sangre es:

Mis alergias son:

Si tengo una emergencia puedo contactar al Equipo de Servicio al Cliente Koltin por: Llamada telefónica al **55 8993 9299** o vía WhatsApp al **56 2452 9159**. Están disponibles de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

KOLTIN

Servicio al cliente



55 8993 9299



56 2452 9159

Síguenos en nuestras redes como @somoskoltin



www.koltin.mx