



Membresía Guardián

Términos y Condiciones

Índice:

- I. Costo de la Membresía.
- II. Adquisición de la Membresía.
- III. Requisitos de admisión a la Membresía.
- IV. Consideraciones de la Membresía.
- V. Beneficios incluidos en la Membresía.
- VI. Exclusiones de la Membresía.
- VII. Reglas de utilización del saldo anual de la Membresía.

Anexo A: Condiciones para la atención de enfermedades sujetas a periodo de espera.

Anexo B: Enfermedades y tratamientos excluidos.

Anexo C: Procedimiento de alta de la Membresía.

Anexo D: Información requerida para la contratación de la Membresía.

Anexo E: ¿Qué debo hacer si el paciente presenta una enfermedad o tiene un accidente durante el periodo de vigencia de la Membresía?

Anexo F: Definiciones.

I. Costo de la Membresía.

I. 1 Costo de la Membresía Anual.

- Para Guardianes *: \$ 8,120 (IVA incluido).
- Para público en General: \$ 10,439 (IVA incluido).

I. 2 Costo de la Membresía Vitalicia.

- Para Guardianes *: \$ 32,480 (IVA incluido).
- Para público en General: \$ 40,600 (IVA incluido).

Notas:

La presente Membresía constituye exclusivamente un Programa privado de beneficios y descuentos en servicios médicos veterinarios prestados directamente por The Guardian Veterinarian Hospital, S.A. de C.V., en adelante "TGVH" y/o "El Hospital" y no constituye un contrato de seguro, fianza, garantía financiera ni producto asegurador.

Los costos, beneficios y condiciones de la membresía podrán actualizarse conforme a las políticas vigentes de The Guardian Veterinarian Hospital, S.A. de C.V., "TGVH" y/o "El Hospital". La Membresía es personal e intransferible y aplica únicamente para el paciente registrado.

* Propietarios o tutores de nuestros pacientes que ya son clientes de TGVH.

II. Adquisición de la Membresía.

II.1. Pago de la Membresía.

El pago de la Membresía deberá realizarse a través de los medios de pago autorizados por TGVH. El Hospital podrá ofrecer el pago en una sola exhibición o en mensualidades con o sin intereses con instituciones bancarias participantes, sujeto a disponibilidad y autorización de la entidad financiera correspondiente.

II.2. Consulta inicial.

Todos los pacientes deberán someterse a una consulta médica inicial realizada por TGVH, con el fin de determinar si cumplen con los criterios de elegibilidad establecidos en el presente documento. Únicamente los pacientes que resulten aptos para su incorporación podrán continuar con el proceso para obtener su Membresía. Cuando no se cumpla con los criterios de elegibilidad, la Membresía se cancelará y se realizará el reembolso del pago efectuado previamente, descontando únicamente el pago de la consulta médica.

II.3. Fraude u ocultamiento.

Si posteriormente se demuestra que el propietario o tutor omitió, ocultó o proporcionó información falsa respecto a los antecedentes médicos del paciente con el fin de obtener la Membresía, esta será cancelada de forma inmediata, sin derecho a reembolso.

II.4. Inicio de vigencia.

Los servicios incluidos en la Membresía iniciarán una vez confirmado el pago; realizada la consulta médica inicial y concluido el proceso de activación de la Membresía, el cual se detalla a continuación:

Proceso:

1. El propietario o tutor llena la solicitud y realiza el pago de su Membresía.
2. Se realiza la evaluación médica inicial.
3. Se determina si el paciente cumple con los criterios de ingreso.
4. La Membresía queda activada y acto continuo les será entregará la identificación correspondiente como miembro del Programa.
5. En caso de que el paciente no sea aceptado, TGVH reintegrará la totalidad de los

montos cobrados en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, descontando las comisiones pagadas a las instituciones financieras y/o bancarias, incluyendo las correspondientes a meses sin intereses, si fuere el caso.

II.5. Cancelación voluntaria.

II.5.1. Derecho de revocación.

El propietario o tutor cuenta con un plazo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la firma del contrato para cancelar la Membresía sin responsabilidad ni penalización alguna, siempre y cuando no haya hecho uso de ninguno de los servicios incluidos en el plan. En este supuesto, TGVH reintegrará la totalidad de los montos cobrados en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, descontando las comisiones pagadas a las instituciones financieras y/o bancarias, incluyendo las correspondientes a meses sin intereses, si fuere el caso.

II.5.2. Cancelación anticipada por el propietario o tutor.

El propietario o tutor podrá solicitar la cancelación de la Membresía en cualquier momento.

Si la Membresía es anual, se tendrá derecho a la devolución de la parte proporcional de los meses no utilizados, siempre y cuando los servicios prestados no hayan superado el monto pagado por la Membresía. En este caso, se aplicará una penalización única equivalente al 20% de la parte proporcional de los meses no utilizados, por concepto de gastos administrativos.

Si la Membresía es vitalicia, se otorgan derechos de acceso a los servicios contratados de forma permanente al propietario o tutor y al paciente registrado, sujeto a un pago único inicial. Ambas partes acuerdan que el valor total de la membresía se amortiza y consolida comercialmente en un periodo de doce (12) meses contados a partir de la activación de la Membresía.

En caso de que el propietario o tutor decida cancelar voluntariamente la Membresía vitalicia, se aplicarán las siguientes reglas de devolución:

Cancelación dentro del periodo de amortización. El propietario o tutor tendrá derecho a la devolución del saldo proporcional no devengado de los meses restantes para cumplir el periodo de consolidación, es decir, doce (12) meses, siempre y cuando los servicios prestados no hayan superado el monto pagado por la Membresía. En este caso, se aplicará una penalización única del 20% del saldo proporcional no devengado de los meses restantes para cumplir el periodo de consolidación, es decir, doce (12) meses, por concepto de gastos de apertura, administrativos y cancelación anticipada.

Cancelación posterior al periodo de amortización. Una vez transcurridos los doce (12) meses, la Membresía vitalicia se considerará completamente consolidada y devengada por el uso continuado de los beneficios. Por lo tanto, cualquier cancelación voluntaria posterior por parte del propietario o tutor no dará derecho a devolución, reembolso o compensación total o parcial

del importe inicial pagado.

Rescisión por incumplimiento de TGVH: El propietario o tutor podrá rescindir el contrato sin penalización alguna si TGVH incumple con los servicios prometidos, suspende la atención médica programada sin causa justificada o modifica unilateralmente los precios y condiciones durante la vigencia del plan. En este caso, TGVH deberá reembolsar la parte proporcional de las cuotas pagadas y no devengadas.

II.6. Procedimiento de renovación contractual: La Membresía cuya vigencia haya sido contratada por doce (12) meses, contados a partir de la fecha de su firma; las partes acuerdan que, al término de dicho periodo, el contrato podrá renovarse de manera automática por periodos sucesivos de la misma duración, bajo el cumplimiento estricto del siguiente procedimiento de notificación previa:

a) Mecanismo de Notificación: TGVH enviará al propietario o tutor un aviso por escrito, vía correo electrónico o mensaje de texto SMS/WhatsApp (o a los datos de contacto proporcionados en las Declaraciones de este instrumento), con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del contrato. Este aviso deberá contener de forma clara y visible:

1. La fecha exacta en que ocurrirá la renovación y el cargo correspondiente.
2. La tabla de precios vigente que aplicará para el siguiente periodo anual (especificando si hay ajustes por inflación o cambios de tarifa).
3. Los medios sencillos y gratuitos a través de los cuales el propietario o tutor puede manifestar su negativa a la renovación.

b) Derecho de Oposición a la Renovación: El propietario o tutor tendrá derecho a manifestar su voluntad de NO renovar la Membresía en cualquier momento desde la recepción del aviso y hasta 48 horas antes de la fecha de vencimiento, bastando para ello una respuesta al medio de notificación o una solicitud de baja en el mostrador de TGVH. En este caso, el contrato se dará por terminado el día de su vencimiento sin penalización alguna.

c) Nulidad de Cargos No Autorizados: En caso de que TGVH efectúe el cargo de renovación sin haber emitido la notificación previa establecida en esta cláusula, El propietario o tutor tendrá derecho a exigir la devolución inmediata del pago y la cancelación del servicio, debiendo TGVH reembolsar el 100% de dicha cantidad en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

II.7. Periodos de espera.

La fecha de contratación no modifica ni elimina los periodos de espera establecidos en el presente documento, los cuales comenzarán a contarse a partir de la activación efectiva de la Membresía.

III. Requisitos de Admisión a la Membresía.

III.1. Contar con un Microchip.

Todos los pacientes deberán contar con un microchip de identificación compatible con el sistema utilizado por TGVH como requisito para su incorporación a la Membresía.

En caso de que el paciente no cuente con un microchip, este podrá ser implantado en TGVH o podrá presentarse uno previamente colocado, el cual deberá ser funcional, permitiendo su verificación y correcta lectura.

Cuando el microchip no haya sido implantado por TGVH, el propietario o tutor será responsable de garantizar su funcionamiento, registro y legibilidad. El Hospital no será responsable por fallas de identificación atribuibles a dispositivos colocados por terceros.

III.2. Esquema de vacunación al corriente.

Los pacientes deberán contar con un esquema de vacunación completo, de acuerdo con su edad, especie, condición médica y criterio del médico veterinario tratante.

Cuando el esquema de vacunación se encuentre incompleto, El Hospital podrá ofrecer la actualización correspondiente con las promociones vigentes. La activación de la Membresía podrá condicionarse al cumplimiento de este requisito cuando el equipo médico de TGVH lo considere necesario.

III.3. Cumplir con los requisitos de la edad.

La edad mínima para ingresar a la Membresía será de 6 meses y la máxima será de 10 años cumplidos al momento de la contratación. Una vez incorporado, el paciente podrá renovar su Membresía conforme a las condiciones vigentes del Programa.

III.4. No coincidir con algún requisito de no elegibilidad.

No serán elegibles para la Membresía los pacientes destinados a:

- Seguridad.
- Vigilancia.
- Rescate.
- Detección.
- Trabajo policial.

- Caza.
- Competencias deportivas.
- Carreras.
- Reproducción comercial.
- Cualquier actividad profesional o comercial que incremente significativamente el riesgo de lesiones o enfermedades.

III.5. Acreditar la custodia y propiedad del paciente.

El propietario o tutor deberá identificarse con documentación oficial y acreditar la propiedad o custodia legal del paciente y proporcionar información de contacto actualizada.

III.6. Entrega de expediente médico del paciente.

Cuando el paciente haya sido atendido previamente en otra institución veterinaria, TGVH podrá solicitar el expediente clínico, estudios, diagnósticos o carta médica correspondiente como requisito para la evaluación de ingreso.

III.7. Declarar la veracidad de la información.

El propietario o tutor declara que toda la información médica proporcionada durante el proceso de admisión es completa y veraz. La omisión o falsedad de información podrá ser causa de rechazo o cancelación de la Membresía sin derecho a reembolso.

III.8. Aceptación por los médicos de TGVH.

TGVH se reserva el derecho de aceptar o rechazar la incorporación de un paciente cuando, a juicio del equipo médico, existan condiciones clínicas o antecedentes que impidan el adecuado funcionamiento del Programa de Membresía.

La aceptación para acceder a la Membresía se realizará exclusivamente con base en la evaluación médica efectuada por TGVH, independientemente de la opinión emitida por otros médicos o instituciones veterinarias.

IV. Consideraciones de la Membresía.

IV.1. Indicación médica obligatoria por los médicos veterinarios de TGVH.

Todos los estudios diagnósticos, tratamientos, procedimientos, cirugías, hospitalizaciones o cualquier otro servicio cubierto por la Membresía deberán contar con una indicación médica debidamente justificada y documentada en el expediente clínico del paciente, emitida por un médico veterinario de TGVH y realizada conforme a los protocolos médicos vigentes de la institución.

IV.2. Autonomía médica de TGVH.

La indicación, prioridad, oportunidad y necesidad de cualquier estudio diagnóstico, tratamiento, procedimiento, cirugía, hospitalización o servicio amparado por la Membresía serán determinadas exclusivamente por el equipo médico de TGVH, a través del médico tratante, el líder del servicio correspondiente o la Dirección Médica, según sea el caso.

Las recomendaciones, diagnósticos, presupuestos, planes terapéuticos o indicaciones emitidos por médicos veterinarios o instituciones externas no obligan a TGVH a realizar estudios, procedimientos o tratamientos, ni implican su aplicación automática por la Membresía.

Toda indicación externa deberá ser evaluada y validada por el equipo médico de El Hospital antes de autorizar su realización o aplicación.

Las decisiones clínicas se fundamentarán en el criterio profesional del equipo médico, el estado clínico del paciente, la evidencia científica disponible y los protocolos institucionales vigentes.

La solicitud expresa del propietario o tutor no constituye, por sí misma, una indicación médica para la realización de estudios, procedimientos o tratamientos amparados por la Membresía.

Los servicios incluidos en la Membresía no implican necesariamente la obligación de realizarlos cuando, a juicio del equipo médico de El Hospital, no exista una indicación clínica que lo justifique.

Todos los procedimientos deberán contar con indicación médica emitida por profesionales de TGVH y estar clínicamente justificados.

IV.3. Derecho de TGVH.

TGVH podrá determinar que un procedimiento inicialmente solicitado no resulta médicamente indicado, o que existe una alternativa diagnóstica o terapéutica igualmente válida, de menor riesgo o más apropiada para el paciente.

IV.4. Trabajo Colegiado.

Cuando un caso requiera valoración por más de un servicio médico, la decisión final respecto al plan diagnóstico o terapéutico podrá adoptarse de manera conjunta entre los especialistas involucrados, los comités médicos y la Dirección Médica de TGVH.

IV.5. Alcance de los servicios.

La Membresía comprenderá únicamente los siguientes servicios: estudios, procedimientos, tratamientos, cirugías, hospitalizaciones, medicamentos e insumos expresamente incluidos en estos Términos y Condiciones y sus anexos, hasta el límite del Saldo Anual de Servicios de la Membresía (SASM) vigente. Todos los servicios deberán ser prestados por TGVH. No se otorgará aprobación para servicios realizados en otras instituciones veterinarias, incluidas la atención de urgencias, enfermedades y accidentes de todo tipo.

La autorización de cualquier servicio estará sujeta a las disposiciones establecidas por TGVH.

IV.6. Saldo Anual de Servicios-de la Membresía (SASM).

Cada Membresía cuenta con un Saldo Anual de Servicios de la Membresía (SASM) de \$70,000 MXN, destinado a los servicios contemplados por el Programa.

El SASM representa el monto máximo de contratación económica disponible durante cada periodo anual de vigencia de la Membresía.

El SASM no constituye un crédito en efectivo, una cuenta de ahorro ni un monto acumulable para periodos posteriores.

Los importes correspondientes a los servicios médicos utilizados se descontarán del SASM conforme a la tarifa institucional vigente al momento en que sean prestados.

El SASM asignado al momento de la contratación permanecerá fijo durante toda la vigencia de la Membresía y no será objeto de actualización por inflación, ajustes de tarifas o modificaciones en los precios institucionales.

TGVH se reserva el derecho de actualizar el monto del SASM únicamente para nuevas contrataciones o renovaciones futuras. Las Membresías vigentes conservarán el SASM contratado al momento de su activación hasta el término de su vigencia.

La utilización parcial del SASM no genera derecho a reembolso, devolución, compensación económica ni traslado del saldo remanente al siguiente periodo anual.

IV.7. Saldo Anual Disponible de la Membresía (SADM).

El Saldo Anual Disponible de la Membresía (SADM) corresponde al monto restante del SASM una vez descontado el valor institucional de los servicios cubiertos y utilizados por el paciente durante la vigencia de la Membresía.

El SADM no constituye un crédito en efectivo ni podrá ser canjeado, reembolsado, transferido o convertido en descuentos fuera de los servicios incluidos.

Una vez agotado el SADM, los servicios posteriores podrán continuar brindándose al paciente, pero serán facturados conforme a las tarifas institucionales vigentes.

Los servicios cuyo costo exceda el SADM deberán ser cubiertos por el propietario o tutor por la diferencia correspondiente antes de su realización, salvo en situaciones de urgencia médica en las que El Hospital determine otro procedimiento administrativo.

IV. 8. Utilización del SADM.

Todos los servicios contemplados por la Membresía serán descontados del SADM utilizando el tarifario institucional vigente de TGVH al momento de la prestación del servicio. Siempre que dichos conceptos no se encuentren expresamente excluidos por estos Términos y Condiciones Generales, de manera enunciativa más no limitativa el SADM servirá para cubrir los siguientes conceptos:

- Honorarios médicos.
- Honorarios quirúrgicos.
- Hospitalización.
- Cuidados intensivos.
- Estudios de laboratorio.
- Estudios de imagen.
- Medicamentos administrados durante la hospitalización, procedimientos o atención intrahospitalaria, salvo aquellos expresamente excluidos.
- Procedimientos diagnósticos.
- Procedimientos terapéuticos.
- Cirugías.
- Servicios de anestesia.
- Monitoreo anestésico.
- Oxigenoterapia.

Los estudios, análisis, procedimientos o servicios realizados por terceros o en instituciones externas no serán pagados y/o exigibles por la Membresía, salvo autorización expresa y por escrito de manera previa por TGVH.

IV.9. Imposibilidad de transferencia del SADM.

El SADM es exclusivo del paciente inscrito en la Membresía y no podrá ser cedido, transferido, compartido, acumulado o utilizado en beneficio de otro paciente, aun cuando pertenezca al mismo propietario o tutor.

IV.10. Orden de descuento.

Únicamente se descontarán del SADM aquellos conceptos que se encuentren expresamente contratados por la Membresía. Los materiales, insumos, medicamentos, estudios o servicios excluidos serán facturados por separado al propietario o tutor.

IV.11. Transparencia.

Durante cada evento en que sea solicitado un servicio comprendido en la Membresía, el propietario o tutor podrá solicitar el detalle de los conceptos descontados y el SADM.

IV.12. Paquetes de servicio o procedimiento integral.

Cuando un servicio sea ofertado por TGVH como un paquete o procedimiento integral, el descuento aplicado al SADM corresponderá al valor total del paquete conforme al tarifario institucional vigente, sin que sea obligatorio desglosar individualmente cada uno de sus componentes.

IV.13. Imposibilidad de acumular el SASM o el SADM.

El SASM y el SADM corresponden exclusivamente al periodo anual de vigencia de la Membresía. Cualquier saldo no utilizado al término de dicho periodo se extinguirá automáticamente, sin posibilidad de devolverse, acumularse, transferirse o aplicarse a periodos posteriores.

En el caso de las Membresías vitalicias, el SASM permanecerá fijo cada año durante la vigencia de la Membresía, sin que los saldos no utilizados en años anteriores puedan sumarse o acumularse.

La contratación de una Membresía vitalicia reflejará en el SASM el monto tarifario vigente para ese tipo de Membresía en el momento de su contratación y su renovación anual será automática.

IV.14. Alta Voluntaria.

Cuando el propietario o tutor solicite la alta voluntaria del paciente en contra de la recomendación médica documentada por TGVH, éste asumirá la responsabilidad por las consecuencias derivadas de dicha decisión.

En caso de que el paciente reingrese por complicaciones relacionadas con el mismo proceso clínico o por la interrupción del tratamiento recomendado, los servicios contemplados en la Membresía podrán quedar excluidos, previa valoración del equipo médico de TGVH.

La firma del formato de alta voluntaria por parte del propietario o tutor constituirá la constancia de que recibió la información médica correspondiente y de que comprende los riesgos asociados a su decisión.

IV.15. Servicios efectivamente prestados.

El SADM únicamente podrá ser afectado por servicios efectivamente prestados. No será posible reservar, apartar, bloquear o asignar de manera anticipada parte del SASM o del SADM para tratamientos, procedimientos o cirugías futuras.

Todos los servicios realizados serán descontados del SASM y posteriormente del SADM en la fecha en que sean efectivamente realizados, independientemente de la fecha en que hayan sido programados o autorizados.

IV.16. Programación de procedimientos.

La programación de un procedimiento no garantiza su realización si, al momento de la atención, el estado clínico del paciente ha cambiado, el equipo médico considera que existe una contraindicación o el SADM resulta insuficiente para cubrir los conceptos incluidos en la Membresía.

IV. 17. Exclusiones.

Todo procedimiento, estudio, tratamiento, cirugía, hospitalización, medicamento, material, insumo, dispositivo médico, implante, servicio o cualquier otro concepto que no se encuentre expresamente incluido en estos Términos y Condiciones Generales, sus anexos o el Cuadro Básico Hospitalario vigente, se considerará excluido de los servicios contratados y será facturado

al propietario o tutor conforme al tarifario institucional vigente.

IV.18. Enfermedades preexistentes.

Las enfermedades, condiciones o lesiones preexistentes del paciente quedarán excluidas de los servicios contratados conforme a la definición y listado establecidos en el apartado correspondiente de estos Términos y Condiciones Generales.

IV.19 Atención domiciliaria.

La atención médica domiciliaria no forma parte de los servicios contratados en la Membresía, sólo se incluirán los servicios prestados dentro de las instalaciones de TGVH en la Ciudad de México.

IV.20. Cuadro Básico Hospitalario vigente de la Membresía.

El Cuadro Básico Hospitalario de TGVH está formado por el listado de medicamentos e insumos que están incluidos en la Membresía cuando sean administrados de acuerdo con la indicación médica y los Términos y Condiciones Generales del Programa.

El Cuadro Básico Hospitalario vigente de TGVH será entregado al propietario o tutor junto con el contrato de la Membresía.

TGVH podrá actualizar, sustituir, incorporar o retirar medicamentos del Cuadro Básico Hospitalario cuando existan razones científicas, médicas, regulatorias, sanitarias, comerciales o de disponibilidad, sin que ello constituya una modificación de los presentes Términos y Condiciones Generales.

Los medicamentos amparados se limitarán exclusivamente a aquellos expresamente incluidos en el Cuadro Básico Hospitalario vigente y únicamente para las indicaciones médicas autorizadas dentro del Programa de Membresía.

La inclusión de un medicamento o insumo en el Cuadro Básico Hospitalario no garantiza su disponibilidad permanente. En caso de desabasto o causas ajenas a El Hospital, TGVH podrá sustituirlo por otro equivalente o determinar la alternativa terapéutica más adecuada conforme al criterio médico institucional en beneficio de los pacientes.

Los medicamentos que no formen parte del Cuadro Básico Hospitalario serán facturados conforme al tarifario vigente de El Hospital.

IV. 21. Continuidad de los servicios por renovación de la Membresía anual.

Cuando la Membresía anual sea renovada y pagada dentro de los quince (15) días naturales siguientes al término de su vigencia, se conservará la continuidad de los servicios. En consecuencia, las enfermedades o accidentes contemplados por la Membresía, que se encuentren en diagnóstico, tratamiento o seguimiento al momento del vencimiento, continuarán siendo elegibles para su atención, conforme a los Términos y Condiciones Generales del Programa y al SASM correspondiente al nuevo periodo de vigencia.

Si la renovación no se realiza dentro del plazo señalado, la Membresía se considerará interrumpida. En ese caso, cualquier enfermedad o accidente existente al momento de la nueva contratación podrá ser considerado como condición preexistente y estará sujeto a las condiciones de admisión y exclusiones vigentes.

IV.22. Emisión anual de Membresía.

Anualmente TGVH podrá emitir un número definido de Membresías, pudiendo suspender la emisión de estas y sólo continuar operando con las que estén vigentes.

IV.23. Actualización de precios de los servicios.

TGVH podrá actualizar periódicamente su tarifario institucional. Dichas actualizaciones serán aplicables para el cálculo de los servicios descontados del SADM y para la determinación del SASM de las nuevas contrataciones y renovaciones, sin afectar las condiciones económicas de las Membresías que se encuentren vigentes.

IV.24. Cancelación de Membresía.

TGVH podrá cancelar de manera inmediata la Membresía cuando:

- El propietario o tutor proporcione información falsa, altere u oculte antecedentes médicos relevantes del paciente, utilice documentación apócrifa o incurra en cualquier conducta destinada a obtener beneficios de manera indebida. La cancelación se realizará sin derecho a reembolso y sin responsabilidad para TGVH.
- Se dé un incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en estos Términos y Condiciones Generales por parte del propietario o tutor.
- Se trate de utilizar la Membresía para beneficiar a un paciente distinto del registrado.
- El propietario o tutor o cualquier persona que lo represente dañe las instalaciones de TGVH, incurra en conductas de violencia, amenazas, agresiones físicas o verbales, acoso o cualquier

comportamiento que comprometa la seguridad del personal o el funcionamiento de El Hospital.

- Se trate de alterar, sustituir, manipular o utilizar de manera indebida el sistema de identificación del paciente (Microchip).
- Se intente utilizar el SASM o el SADM para servicios no autorizados o para beneficiar a terceros.

IV.25. Suspensión temporal.

TGVH podrá suspender temporalmente los beneficios de la Membresía cuando exista incumplimiento de requisitos administrativos o médicos o se dé un mal uso de estos, pudiendo reanudar los servicios una vez regularizada la situación.

IV.26. Modificaciones de los términos y condiciones.

TGVH podrá modificar los presentes Términos y Condiciones Generales para nuevas contrataciones o renovaciones cuando existan cambios legales, científicos, médicos o administrativos. Las Membresías vigentes conservarán las condiciones aceptadas al momento de su contratación, salvo disposición legal en contrario.

IV.27. Causas de fuerza mayor que imposibiliten prestar un servicio.

TGVH no será responsable por la imposibilidad temporal o definitiva de prestar algún servicio cuando ello derive de causas de fuerza mayor, caso fortuito, desastres naturales, epidemias, fallas eléctricas, actos de autoridad, suspensión de servicios o falta de medicamentos por causas ajenas a El Hospital.

IV. 28. Limitación o cancelación de los servicios por rechazo de indicaciones médicas.

Cuando el propietario o tutor rechace estudios diagnósticos, tratamientos o procedimientos considerados indispensables por el equipo médico para la adecuada atención del paciente, TGVH podrá limitar o excluir de la Membresía, la atención de las complicaciones derivadas de dicha decisión, siempre que esta circunstancia quede documentada en el expediente clínico y en el consentimiento informado correspondiente.

IV.29. Uso de información de los casos de los pacientes.

El propietario o tutor autoriza que TGVH pueda utilizar la información, videos e imágenes de los casos médicos de los pacientes para fines de docencia y promoción, siempre de acuerdo con lo dispuesto en el aviso de privacidad que se encuentra en la página Web de El Hospital: <https://theguardianveterinaryhospital.com/aviso-de-privacidad/>

IV.30 Proceso de reclamaciones.

TGVH pone a disposición de los propietarios o tutores un correo electrónico para hacer cualquier aclaración, recomendación y/o queja: membresia@theguardianveterinaryhospital.com

TGVH dará respuesta a más tardar en un lapso de cinco (5) días a partir de la fecha en que haya recibido el correo del propietario o tutor.

V. Beneficios incluidos en la Membresía.

V.1. Evaluación Anual Preventiva e Integral.

La revisión anual preventiva tiene como objetivo evaluar de forma integral el estado de salud del paciente, detectar tempranamente enfermedades, identificar factores de riesgo y establecer un plan de medicina preventiva personalizado de acuerdo con su edad, especie y condición clínica.

Incluye:

- Consulta médica preventiva.
- Examen físico completo.
- Evaluación nutricional.
- Evaluación del peso y condición corporal.
- Revisión básica de la cavidad oral y salud dental.
- Revisión del esquema de vacunación.
- Revisión del programa de desparasitación.
- Recomendaciones de medicina preventiva.
- Plan de seguimiento.

Nota:

La Evaluación Anual Preventiva e Integral consumirá el SADM conforme al tarifario vigente de El Hospital.

V.2. Check Up Anual.

El Check Up Anual es un perfil de laboratorio diseñado para detectar de forma temprana alteraciones metabólicas, hematológicas, renales, hepáticas y urinarias, incluso antes de que el paciente presente signos clínicos. Su realización periódica permite establecer una línea basal de salud y favorecer el diagnóstico precoz de múltiples enfermedades.

Incluye:

- Biometría hemática completa.
- Química sanguínea de 27 parámetros.
- Urianálisis completo.
- Examen coproparasitoscópico.

Los estudios incluidos en el Check Up Anual corresponden a un perfil preventivo preestablecido y no podrán sustituirse, intercambiarse ni modificarse por otros estudios diagnósticos.

Nota:

El Check Up Anual consumirá del SADM conforme al tarifario vigente de El Hospital.

V.3. Consultas Generales.

Las consultas generales permiten la evaluación, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de enfermedades o lesiones que no requieren inicialmente la intervención de un médico especialista. Constituyen el primer nivel de atención dentro de TGVH y son realizadas por médicos veterinarios del servicio de Medicina Interna.

Incluye:

- Consultas de medicina general.
- Evaluación clínica completa.
- Elaboración del plan diagnóstico y terapéutico.
- Interpretación de estudios realizados en TGVH.
- Referencia a servicios de especialidad cuando exista indicación médica.

Cuando durante una consulta general el médico considere necesario que el paciente sea atendido por un especialista, dicha valoración se realizará conforme a las condiciones de los servicios contemplados en la Membresía.

Las consultas generales deberán programarse con cita previa, salvo en los casos de atención por urgencia o cuando el equipo médico de TGVH determine otra modalidad de atención.

Nota:

Las Consultas Generales consumirán del SADM, conforme al tarifario vigente de El Hospital.

V.4. Consultas de Especialidad.

Las consultas de especialidad permiten que el paciente sea evaluado por médicos veterinarios especializados cuando la complejidad del caso así lo requiera o cuando el propietario o tutor solicite una valoración especializada, conforme a la disponibilidad del servicio.

Entre las que se encuentran:

- Urgencias.
- Cardiología.

- Cirugía de Tejidos Blandos y Ortopedia (Consulta Quirúrgica).
- Endocrinología.
- Medicina Felina.
- Nefrología y Urología.
- Neurología.
- Oftalmología.
- Oncología.
- Rehabilitación.
- Odontología.

Condiciones:

- Sujeto a disponibilidad de agenda.
- El 50% del valor de la consulta se integra dentro de la Membresía y en primera instancia se descontará del SADM y el 50% restante será facturado de forma simultánea al propietario o tutor.
- Los estudios, procedimientos, hospitalización y tratamientos derivados de la consulta se registrarán por las condiciones generales de la Membresía.

La realización de una consulta de especialidad no implica la autorización automática de estudios, procedimientos, cirugías o tratamientos, los cuales estarán sujetos a la valoración del especialista y a las condiciones de los servicios contratados en la Membresía.

V.5. Estudios Diagnósticos por Imagen

Acceso a estudios de laboratorio e imagen incluidos en el Programa, de acuerdo con la indicación médica y el SADM.

V.5.1. Radiografía.

Incluye estudios simples. Se considera un estudio radiográfico simple el conjunto de proyecciones necesarias para evaluar una misma región anatómica durante una misma atención médica.

No incluye sedación o anestesia cuando éstas sean necesarias para obtener el estudio.

V.5.2. Ultrasonido

Incluye estudios ecográficos abdominales o protocolos FAST realizados durante el periodo

anual de vigencia.

V.5.3. Tomografía

Incluye tomografías computarizadas de una única región anatómica durante el periodo anual de vigencia de la Membresía. Se considera una región anatómica una única zona corporal evaluada durante un estudio tomográfico (por ejemplo: cabeza, cuello, tórax, abdomen o pelvis).

La realización de la tomografía estará sujeta a la indicación del médico de TGVH tratante y a la aprobación del servicio de Diagnóstico por Imagen cuando corresponda.

Incluye; Anestesia, contraste, monitorización y hospitalización.

No incluye: Estudios preanestésicos y regiones adicionales. Cada región anatómica adicional será facturada conforme al tarifario vigente.

Notas:

Todos los estudios de diagnóstico por imagen consumirán del SADM, conforme al tarifario vigente de El Hospital.

Cada estudio realizado constituye un evento independiente y estará sujeto a la disponibilidad de cupo para prestación del servicio, aun cuando corresponda al seguimiento de una misma enfermedad.

Todo aquello que no esté incluido en la Membresía se cobrará de acuerdo con el tarifario vigente de TGVH.

V.6. Tratamientos médicos

Tratamientos médicos intrahospitalarios e indicados por el equipo médico de TGVH para el manejo de enfermedades o lesiones cubiertas por la Membresía, conforme a los Términos y Condiciones Generales del Programa y al SADM.

Incluye:

- Atención médica durante la hospitalización o Atención médica y de enfermería durante la estancia hospitalaria.
- Fluidoterapia con soluciones cristaloides del Cuadro Básico Hospitalario.
- Medicamentos pertenecientes al Cuadro Básico Hospitalario.
- Materiales de uso convencional durante la hospitalización, tales como: jeringas, agujas, equipos de venoclisis, llaves de tres vías, vendas, gasas, guantes y material de curación convencional.

- La realización del tratamiento médico comprende únicamente procedimientos realizados dentro de TGVH.
- Los tratamientos deberán estar médicamente indicados y aprobados por el equipo médico de TGVH.

Nota:

Todos los tratamientos médicos consumirán el SADM conforme al tarifario vigente de El Hospital.

V.7. Cirugías.

Procedimientos quirúrgicos y terapéuticos médicamente indicados, realizados en TGVH y sujetos a las condiciones de servicios contratados en el Programa de Membresías.

Las cirugías serán realizadas únicamente cuando deriven de enfermedades o accidentes contemplados por la Membresía, hayan cumplido el período de espera correspondiente y no formen parte de las exclusiones del Programa.

Los servicios en este rubro comprenden los honorarios quirúrgicos y anestésicos correspondientes al procedimiento, cuando estos se encuentren contratados en la Membresía.

Toda cirugía deberá contar con indicación médica y ser considerada clínicamente necesaria por el equipo médico de TGVH.

Notas:

Las complicaciones derivadas de una cirugía contemplada en la Membresía estarán sujetas a estos Términos y condiciones Generales y al mismo SADM.

Los procedimientos quirúrgicos consumirán el SADM conforme al tarifario vigente de El Hospital.

V.8. Atención de Urgencias.

Evaluación y atención médica inicial de urgencias dentro del horario de operación de TGVH, conforme a los servicios contratados en la Membresía.

Nota:

La atención de urgencia consumirá el SADM conforme al tarifario vigente de TGVH.

V.9. Hospitalización y Cuidados Intensivos.

Hospitalización médica, cuidados intrahospitalarios y atención en la Unidad de Cuidados

Intensivos cuando exista indicación médica, conforme a estos Términos y Condiciones Generales y al SADM.

Incluye hospitalización médica y cuidados intensivos cuando exista indicación médica y se encuentren contratados por la Membresía, hasta agotar el SADM.

La hospitalización y la terapia intensiva consumirán el SADM conforme al tarifario vigente de El Hospital.

La duración de la hospitalización será determinada exclusivamente por el criterio del médico tratante y no por decisión del propietario o tutor. El alta hospitalaria será determinada por el equipo médico de TGVH.

Nota: La permanencia en hospitalización o terapia intensiva no garantiza la disponibilidad de espacio de hospitalización, quedando sujeta a la capacidad operativa de TGVH.

La hospitalización incluye:

- Estancia hospitalaria.
- Atención médica.
- Monitoreo clínico.
- Administración de medicamentos incluidos en el Cuadro básico Hospitalario.
- Fluidoterapia estándar.

La unidad de cuidados intensivos (UCI) incluye:

- Hospitalización médica.
- Hospitalización en Unidad de Cuidados Intensivos.
- Atención médica.
- Atención de enfermería.
- Monitoreo clínico.
- Administración de medicamentos del Cuadro Básico Hospitalario.
- Fluidoterapia estándar.

V.10. Medicamentos.

Medicamentos incluidos en el Cuadro Básico Hospitalario, administrados durante la atención intrahospitalaria o los procedimientos contemplados en la Membresía, conforme a la indicación

médica y a las Condiciones Generales del Programa.

Los medicamentos incluidos comprenden exclusivamente aquellos pertenecientes al Cuadro Básico Hospitalario vigente de TGVH, administrados exclusivamente durante la estancia hospitalaria y de acuerdo con la indicación médica.

Los medicamentos serán administrados exclusivamente por personal autorizado de El Hospital.

Los medicamentos serán administrados cuando formen parte de procedimientos, tratamientos o estancias hospitalarias contempladas por la Membresía.

El listado de medicamentos incluidos se describe en el Cuadro Básico Hospitalario.

No se incluyen medicamentos prescritos para tratamiento ambulatorio o domiciliario después del alta hospitalaria.

Notas:

La inclusión de una categoría terapéutica no implica la administración de todos los medicamentos pertenecientes a dicha categoría.

Todos los medicamentos incluidos consumirán el SADM conforme al tarifario vigente de El Hospital.

El Cuadro Básico Hospitalario podrá ser actualizado periódicamente por TGVH en función de criterios científicos, disponibilidad comercial, cambios regulatorios o modificaciones en los protocolos médicos, sin que ello implique una modificación de las presentes Condiciones Generales.

V.11. Vacunas.

Incluye las vacunas recomendadas para perros y gatos mayores de seis (6) meses de edad, de acuerdo con la especie, edad, condición médica y protocolo de medicina preventiva de TGVH.

Estas vacunas deberán ser aplicadas exclusivamente por médicos veterinarios de TGVH, conforme al protocolo de vacunación vigente y de acuerdo con la edad, especie, estilo de vida y condición clínica del paciente.

Caninos

- Rabia
- Moquillo (Distemper), Parvovirus, Adenovirus, Parainfluenza y Leptospira (vacuna múltiple según protocolo vigente).
- Leptospira (si forma parte del protocolo).

Felinos

- Triple Felina (Rinotraqueítis viral felina, Calicivirus y Panleucopenia).
- Rabia.

Las vacunas serán aplicadas únicamente cuando el paciente sea considerado clínicamente apto para recibirlas.

La decisión de aplicar o diferir una vacuna corresponderá exclusivamente al médico veterinario de TGVH.

Las vacunas incluidas consumirán el SADM conforme al tarifario vigente.

V.12 Coordinación médica integral

Seguimiento clínico coordinado entre las diferentes áreas de TGVH. con un enfoque multidisciplinario orientado a brindar continuidad y calidad en la atención del paciente.

Nota:

Todo lo que no se mencione como incluido dentro de los beneficios de la Membresía, quedará excluido para ser aplicado al SADM y podrá ser facturado al propietario o tutor de acuerdo con las tarifas vigentes de El Hospital.

VI. Exclusiones.

Todo lo que no se mencione como incluido dentro de los beneficios de la Membresía, quedará excluido para ser aplicado al SADM y podrá ser facturado al propietario o tutor de acuerdo con las tarifas vigentes de El Hospital.

Las exclusiones mencionadas en este apartado buscan servir sólo de ejemplo para los propietarios o tutores sobre lo que no está cubierto dentro de la Membresía.

VI.1. Exclusiones Generales.

VI.1.1 Implantes y dispositivos médicos.

- Prótesis.
- Implantes.
- Tornillos.
- Mallas quirúrgicas.
- Marcapasos.
- Stents.
- Catéteres especiales.
- Suturas mecánicas.

VI.1.2. Hemoterapia y medicina transfusional.

- Hemocomponentes (sangre entera, concentrado eritrocitario, plasma fresco congelado, plasma congelado, concentrado de plaquetas y crioprecipitado).
- Hemoderivados (albúmina, inmunoglobulinas y concentrados de factores de coagulación).

VI.1.3. Medicamentos y terapias.

- Quimioterapia.
- Antivirales.
- Nutrición parenteral.
- Terapias biológicas.
- Anticuerpos monoclonales.

- Medicamentos de importación especial.

VI.1.4. Estudios y servicios externos.

- Estudios realizados fuera de TGVH.
- Procedimientos realizados por terceros.

VI.1.5. Materiales y procedimientos especializados.

- Material laparoscópico.
- Drenajes activos y pasivos.
- Viscoelásticos (OVD).

VI.1.6. Medicamentos de uso domiciliario. Todos los medicamentos prescritos para tratamiento ambulatorio o posteriores al alta hospitalaria.

VI.1.7. Catéteres intravasculares especializados y dispositivos de acceso vascular.

VI.1.8. Complicaciones derivadas de procedimientos, tratamientos o cirugías realizados fuera de TGVH, salvo autorización expresa de la Dirección Médica.

VI.2. Exclusiones Particulares.

VI.2.1. Preventivas.

- Desparasitaciones externas.
- Alimentación terapéutica.
- Suplementos nutricionales.

VI.2.2. Reproductivas.

Tratamientos relacionados con la reproducción:

- Gestación.

- Parto.
- Cesáreas.
- Fertilidad.

VI.2.3. Odontológicas.

No incluye procedimientos odontológicos. Las cirugías maxilofaciales secundarias a traumatismos se registrarán por las condiciones generales de los servicios contratados en la Membresía.

- Tratamientos dentales.
- Profilaxis dental.
- Endodoncias.
- Ortodoncia veterinaria.

VI.2.4. Congénitas.

- Cardiopatías congénitas.
- Anastomosis vasculares congénitas.
- Shunts portosistémicos.
- Malformaciones congénitas del aparato locomotor.
- Hidrocefalia congénita.
- Malformaciones vertebrales.

VI.2.5. Procedimientos diagnósticos, médicos o quirúrgicos destinados al tratamiento del síndrome obstructivo de las vías respiratorias del braquicéfalo (BOAS).

VI.2.6. Medicamentos no pertenecientes al Cuadro Básico Hospitalario o destinados a tratamiento ambulatorio.

VI.2.7. Complicaciones derivadas de procedimientos realizados fuera de TGVH.

VI.2.8. Dietas comerciales, dietas terapéuticas, suplementos nutricionales y nutracéuticos.

VI.2.9. Procedimientos electivos.

No estarán considerados los procedimientos, tratamientos o estudios realizados con fines preventivos, reproductivos, estéticos, comerciales o distintos al tratamiento de una enfermedad o accidente contratados en la Membresía.

- Otoplastia.
- Caudectomía.
- Cordectomía.
- Debarking.
- Estéticos.

VI.2.10. Administrativas.

- Certificados sanitarios.
- Certificados para viajes.
- Certificados para exportación.
- Documentación administrativa.
- Certificado gusano barrenador.

VI.2.11. Exclusiones logísticas.

- Transporte de pacientes.
- Traslados.
- Ambulancia veterinaria.

VI.2.12. Exclusiones posteriores al fallecimiento.

- Cremación.
- Necropsia.

VI.2.13. Procedimientos no cubiertos.

- Eutanasia electiva (siempre estará justificada por una indicación médica).

La eutanasia no forma parte de las prestaciones incluidas en la Membresía y será facturada

conforme al tarifario vigente de TGVH

VI.2.14. Complicaciones derivadas de procedimientos, tratamientos, cirugías o diagnósticos.

No serán atendidas las complicaciones derivadas de procedimientos, tratamientos, cirugías o diagnósticos realizados fuera de TGVH, salvo autorización expresa de la Dirección General y Dirección Médica.

VI.2.15. Gastos legales y administrativos.

- Copias certificadas de expedientes.
- Informes periciales.
- Dictámenes.
- Certificados especiales.

VI.2.16. Servicios relacionados con viajes nacionales o internacionales, incluyendo certificados sanitarios, documentación y requisitos de exportación o importación.

TGVH se reserva el derecho de excluir de la Membresía cualquier procedimiento, tratamiento o servicio que no se encuentre expresamente contemplado en estos Términos y Condiciones o cuya realización no esté médicamente justificada, aun cuando el paciente disponga de SADM.

VI.3. De Servicios Médicos.

VI.3.1. Evaluación Integral Anual de Salud o Evaluación Preventiva Integral Anual.

No incluye:

- Estudios de laboratorio salvo los mencionados como parte de la Membresía.
- Estudios de imagen.
- Medicamentos.
- Sedación o anestesia.
- Limpieza dental o procedimientos odontológicos.
- Vacunas y antiparasitarios (salvo que estén expresamente incluidos como beneficio de la Membresía).

VI.3.2. Estudios de Laboratorio que no estén incluidos en el Check Up Anual.

No incluye:

- SDMA.
- T4 total y/o libre.
- Cortisol.
- Perfil tiroideo.
- PCR.
- Dímero D.
- Gasometría.
- Cultivos microbiológicos.
- Pruebas hormonales especializadas.
- Pruebas infecciosas especiales.
- Estudios moleculares (PCR diagnóstica).
- Perfiles inmunológicos.
- Pruebas genéticas.
- Entre otros.

VI.3.3. Consultas Generales.

No incluye:

- Consultas clasificadas como urgencia o emergencia médica.
- Consultas de seguimiento derivadas de una hospitalización o de un procedimiento quirúrgico, cuando formen parte del mismo episodio clínico.
- Consultas destinadas exclusivamente a la administración - de vacunas especiales, emisión de certificados, constancias, trámites administrativos o documentación no relacionada con una evaluación clínica.
- Consultas solicitadas exclusivamente para la emisión de segundas opiniones sobre tratamientos realizados en otras instituciones, salvo autorización expresa de TGVH.

VI.3.4. Estudios Diagnósticos por Imagen.

No incluye:

- Ecografía intervencionista.

- Ecografías guiadas para biopsias.
- Punciones ecoguiadas
- Aspirados ecoguiados.
- Drenajes ecoguiados.
- Ecografía musculoesquelética, en lugar de MSK.

VI.3.5. Tratamientos médicos.

No incluye:

- Implantes.
- Prótesis.
- Marcapasos.
- Ventilación mecánica invasiva.
- Nutrición parenteral total o parcial.
- Stents.
- Placas ortopédicas.
- Tornillos.
- Mallas quirúrgicas.
- Prótesis traqueales.
- Catéteres especiales.
- Grapadoras quirúrgicas.
- Sistemas VAC (si algún día los usan).
- Hemoderivados (Sangre total, Plasma, Concentrado eritrocitario, Crioprecipitado y Albúmina).
- Drenes activos y pasivos.
- Hemodiálisis y diálisis peritoneal.
- Ventilación mecánica invasiva.

VI.3.6. Cirugías.

No incluye las Cirugías de Urgencia (Accidente, Piometra, Obstrucción uretral y DTVG) .

El carácter de urgencia del procedimiento no modifica las condiciones de los servicios

establecidos por la Membresía.

No incluye:

- Implantes ortopédicos.
- Prótesis.
- Mallas quirúrgicas.
- Marcapasos.
- Materiales quirúrgicos especiales.
- Hemoderivados.
- Productos biológicos.

Las enfermedades con periodo de espera y las enfermedades excluidas de acuerdo a los Términos y Condiciones aquí descritos.

VI.3.7. Hospitalización y Cuidados Intensivos.

No incluye:

- Diálisis peritoneal.
- Hemoderivados y procedimientos relacionados con banco de sangre (Tipificación, Pruebas cruzadas, Conservación y Transfusión).
- Ventilación mecánica.
- Hemodiálisis y diálisis peritoneal.
- Hemoderivados.
- Nutrición parenteral.
- Terapias extracorpóreas.
- Monitorización invasiva especializada.

VI.3.8. Medicamentos.

Cualquier medicamento no disponible habitualmente en el Cuadro Básico Hospitalario.

VI.3.9. Vacunas.

No incluye:

- Bordetella (Tos de las perreras o Traqueobronquitis infecciosa).
- Leishmaniosis.
- Enfermedad de Lyme.
- Giardia.
- Peritonitis infecciosa felina (PIF).
- Virus de la leucemia felina (FeLV).

Notas:

- No incluye vacunas exigidas para viajes internacionales, exportación, reproducción, exposiciones o requisitos sanitarios especiales.
- No incluye certificados oficiales de vacunación para exportación o trámites sanitarios.

VII. Reglas de utilización del Saldo Anual de Servicios de la Membresía.

El SASM corresponde al monto económico máximo que la Membresía destinará cada año para cubrir los servicios incluidos en el Programa.

Reglas aplicadas al consumo del SASM y SADM.

- Todo servicio incluido en la Membresía consumirá el SADM conforme al tarifario vigente de El Hospital.
- Cuando el SADM se agote, todos los servicios posteriores serán facturados al propietario o tutor conforme al tarifario vigente de El Hospital.
- El SADM no constituye dinero en efectivo ni podrá canjearse, transferirse, reembolsarse o utilizarse en otro paciente.
- El SADM no es acumulable entre los años de vigencia de la Membresía.
- El SADM se asignará al inicio de cada nuevo período anual de los servicios contratados en la Membresía, siempre que la misma sea renovada conforme a las condiciones del Programa.
- El propietario o tutor podrá solicitar en cualquier momento información sobre el saldo disponible.
- La utilización del SADM no genera prioridad de atención ni reserva de disponibilidad hospitalaria.

- El SADM sólo podrá utilizarse para servicios médicamente indicados y contratados por la Membresía en TGVH.
- Los procedimientos no incluidos en la contratación no consumirán SADM y serán facturados íntegramente al propietario o tutor.
- Si durante un mismo procedimiento existen conceptos cubiertos y conceptos excluidos, únicamente los conceptos cubiertos se descontarán del SADM; los conceptos excluidos serán facturados por separado.
- El Hospital informará al propietario o tutor cuando el SADM sea insuficiente para cubrir total o parcialmente un procedimiento, antes de su realización, siempre que las condiciones clínicas del paciente lo permitan.
- La existencia de SADM no garantiza la realización automática de un procedimiento, el cual deberá cumplir además con los Términos y Condiciones Generales de la Membresía y contar con la indicación médica de los doctores de TGVH.

VIII. Avisos Generales.

VIII.1. Confidencialidad Médica y Expediente Clínico.

TGVH se compromete a mantener estricta confidencialidad sobre la información médica, diagnósticos, historial de salud y tratamientos aplicados a el paciente, así como de la información financiera del propietario o tutor. Esta información no será compartida con terceros ajenos a la relación médica sin autorización previa del propietario o tutor.

Excepciones Legales: La obligación de confidencialidad cesará únicamente cuando la información sea requerida por una autoridad judicial o administrativa competente en México (ej. autoridades sanitarias o de protección animal), o cuando sea estrictamente necesario para la remisión del paciente a un especialista médico externo autorizado por el propietario o tutor.

Propiedad del Expediente: el propietario o tutor, reconoce que el expediente clínico, las notas médicas, los resultados de laboratorio y los estudios de imagenología (radiografías/ultrasonidos) generados son propiedad física y científica de El Hospital, teniendo el propietario o tutor el derecho de solicitar un resumen clínico o copia de los mismos cuando lo requiera.

VIII.2. Protección de Datos Personales (Aviso de Privacidad).

The Guardian Veterinarian Hospital, SA de CV, en cumplimiento con la legislación mexicana aplicable, es el responsable del tratamiento de los datos personales proporcionados por propietario o tutor, en este documento.

Finalidades Primarias: Los datos recabados se utilizarán exclusivamente para la apertura del expediente clínico del paciente, la prestación de los servicios médicos veterinarios, el control de citas, la facturación, los cargos anuales y el contacto directo en caso de urgencias médicas.

Derechos ARCO: El propietario o tutor tiene derecho al Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición del uso de sus datos personales. El Aviso de Privacidad Integral detallado se encuentra disponible para su consulta en las instalaciones físicas de El Hospital o en su sitio web oficial.

AQUÍ INSERTAMOS LA LIGA

Anexo A: Condiciones para la atención de enfermedades sujetas a período de espera en la Membresía.

Las enfermedades sujetas a periodo de espera en la Membresía serán atendidas únicamente cuando se cumplan todas las siguientes condiciones:

1. No correspondan a enfermedades preexistentes al momento de la contratación de la Membresía. Se considerará enfermedad preexistente aquella cuyos signos clínicos, antecedentes, diagnósticos o hallazgos permitan establecer razonablemente que existía antes de la contratación de la Membresía, aun cuando no hubiera sido diagnosticada formalmente.
2. Sean diagnosticadas por médicos de TGVH una vez cumplido el período de espera correspondiente.
3. El diagnóstico, tratamiento y seguimiento clínico continúen realizándose en TGVH.
4. La enfermedad deberá cumplir con todas las demás condiciones generales y no encontrarse dentro de las exclusiones de la Membresía.
5. La interrupción del seguimiento médico en TGVH podrá dar lugar a la pérdida de los servicios para esa enfermedad, salvo autorización expresa de la Dirección General y Dirección Médica.
6. El cumplimiento del período de espera no garantiza por sí mismo la atención de una enfermedad, si la misma está excluida de la Membresía.
7. La continuidad del seguimiento clínico en TGVH constituye un requisito indispensable para mantener la atención de las enfermedades sujetas a periodo de espera.
8. Si el propietario o tutor decide continuar el tratamiento en otra institución, la atención para esa enfermedad podrá suspenderse de manera temporal o permanente hasta que el equipo médico de El Hospital reevalúe el caso.

Las siguientes enfermedades estarán sujetas a un periodo de espera previo a su atención:

Periodo de espera de 6 meses:

- Rotura o enfermedad del ligamento cruzado.
- Luxación rotuliana.
- Hernias adquiridas.
- Dermatitis atópica.

Periodo de espera de 12 meses:

- Epilepsia idiopática.
- Problemas crónicos de comportamiento.

Neurología: Enfermedad de disco intervertebral (IVDD).

Endocrinología.

- Diabetes mellitus.
- Hiperadrenocorticismo.
- Hipotiroidismo.

Urología: Urolitiasis recurrente.

Cardiología: Enfermedades cardíacas adquiridas diagnosticadas después de la contratación.

Leishmania.**Hernias adquiridas.**

Ligamento cruzado: Rotura o enfermedad del ligamento cruzado craneal.

El listado podrá ser actualizado por TGVH conforme a criterios científicos, epidemiológicos y actuariales, sin afectar los servicios previamente adquiridos.

La inclusión de una enfermedad en esta lista no garantiza su inclusión automática. Además del cumplimiento del período de espera, deberán cumplirse todo lo establecido en estos Términos y Consideraciones Generales de la Membresía, incluyendo que no se trate de una enfermedad preexistente y que el diagnóstico, tratamiento y seguimiento sean realizados en TGVH.

Anexo B: Enfermedades y Tratamientos excluidos.

B.1 Enfermedades congénitas y hereditarias excluidas.

Para efectos de la presente Membresía, se consideran enfermedades congénitas y hereditarias aquellas alteraciones estructurales, funcionales o genéticas presentes desde el nacimiento o derivadas de una condición hereditaria, aunque sus manifestaciones clínicas o su diagnóstico ocurran con posterioridad. Estas enfermedades se encuentran excluidas de los servicios del Programa.

Las enfermedades congénitas y hereditarias excluidas son:

Ortopedia.

- Displasia de cadera
- Displasia de codo.
- Osteocondritis disecante (OCD).

Cardiología.

- Persistencia del conducto arterioso (PDA).
- Estenosis pulmonar.
- Estenosis subaórtica.
- Displasia mitral.
- Displasia tricuspídea.
- Defecto del septo interventricular (CIV).
- Defecto del septo interauricular (CIA).
- Tetralogía de Fallot.
- Anillos vasculares persistentes.
- Otras malformaciones cardiovasculares congénitas.

Hepático: Shunt portosistémico congénito.

Neurológico.

- Hidrocefalia congénita.
- Malformaciones vertebrales congénitas.

- Malformaciones del sistema nervioso central.

Renal.

- Displasia renal.
- Riñón poliquístico hereditario.
- Uréter ectópico.

Hematología.

- Enfermedad de Von Willebrand.
- Hemofilia.
- Otras coagulopatías hereditarias.

Otras enfermedades hereditarias.

- Sordera congénita.
- Ceguera congénita.
- Atresias congénitas.
- Enfermedades hereditarias específicas de raza.

Cualquier otra enfermedad congénita o hereditaria no expresamente listada podrá ser considerada excluida cuando, a criterio del equipo médico de TGVH, corresponda a una alteración presente desde el nacimiento o de origen hereditario.

Las enfermedades congénitas y hereditarias constituyen enfermedades preexistentes para efectos de la Membresía y, por lo tanto, no forman parte de los servicios del Programa.

B.2 Enfermedades preexistentes excluidas.

Endocrinología.

- Diabetes mellitus preexistente.
- Hipotiroidismo preexistente.
- Hipertiroidismo felino preexistente.

- Hiperadrenocorticismo preexistente.
- Hipoadrenocorticismo preexistente.
- Acromegalia.
- Insulinoma.

Cardiología.

- Insuficiencia cardíaca congestiva.
- Cardiomiopatía dilatada.
- Cardiomiopatía hipertrófica.
- Cardiomiopatía restrictiva.
- Hipertensión pulmonar.
- Arritmias previamente documentadas.
- Enfermedad valvular degenerativa diagnosticada previamente.

Neurología.

- Epilepsia preexistente.
- Convulsiones previamente documentadas.
- Hernia discal diagnosticada.
- Meningoencefalitis.
- Mielopatías.
- Síndrome vestibular crónico.
- Neoplasias del sistema nervioso.

Ortopedia.

- Displasia de cadera.
- Displasia de codo.
- Luxación rotuliana.
- Rotura previa del ligamento cruzado craneal.
- Osteoartritis.

- Osteocondritis disecante.
- Luxaciones crónicas.
- Fracturas con secuelas.
- Enfermedades degenerativas articulares.

Renal y urinario.

- Enfermedad renal crónica.
- Insuficiencia renal crónica.
- Urolitiasis recurrente.
- Incontinencia urinaria crónica.
- Enfermedades prostáticas crónicas.

Hepático.

- Hepatitis crónica.
- Cirrosis.
- Colangitis crónica.
- Lipidosis hepática diagnosticada.
- Fibrosis hepática.

Gastroenterología.

- Enfermedad inflamatoria intestinal (IBD).
- Enteropatía perdedora de proteínas.
- Pancreatitis crónica.
- Megaesófago adquirido.
- Hernia hiatal.
- Estenosis esofágicas.

Respiratorio.

- Colapso traqueal.
- Asma felina.

- Bronquitis crónica.
- Fibrosis pulmonar.
- Parálisis laríngea.
- Síndrome braquicefálico previamente diagnosticado.

Hematología e inmunología.

- Anemia hemolítica inmunomediada.
- Trombocitopenia inmunomediada.
- Lupus eritematoso sistémico.
- Enfermedades autoinmunes previamente diagnosticadas.

Oftalmología.

- Cataratas.
- Glaucoma.
- Uveítis crónica.
- Queratoconjuntivitis seca.
- Luxación de cristalino.
- Atrofia progresiva de retina.

Dermatología.

- Dermatitis atópica.
- Alergia alimentaria.
- Dermatitis alérgica por pulgas crónica.
- Enfermedades autoinmunes de la piel.
- Otitis crónica.

Oncología: Toda neoplasia benigna o maligna diagnosticada antes de la contratación de la Membresía.

Enfermedades infecciosas.

Perros:

- Moquillo.
- Ehrlichiosis.
- Anaplasmosis.
- Leishmaniosis.
- Dirofilariosis.
- Hepatitis infecciosa.
- Parvovirus.
- Leptospirosis.
- Babesiosis.

Gatos:

- PIF.
- FeLV.
- FIV.
- Micoplasmosis.
- Toxoplasmosis.
- Criptococosis.
- Calicivirosis.

B.3 Procedimientos y tratamientos excluidos.

Los siguientes procedimientos y tratamientos no forman parte de los servicios contratados en la Membresía, independientemente del diagnóstico del paciente o del saldo anual disponible SADM.

Los procedimientos y tratamientos No Incluidos son:

- Oncología.
- Quimioterapia.
- Radioterapia.
- Inmunoterapia.
- Terapias de reemplazo de órganos.

- Hemodiálisis.
- Diálisis peritoneal.
- Hemoderivados.
- Soporte vital avanzado.
- Ventilación mecánica invasiva.
- Hospitalización prolongada (A partir del sexto día).

Cirugías:

- Procedimientos con fines estéticos.
- Cirugías electivas no médicamente indicadas.

Tratamientos:

- Terapias regenerativas.
- Células madre.
- Plasma rico en plaquetas (PRP).
- Terapias experimentales.
- Tratamientos experimentales.
- Terapias no avaladas por evidencia científica suficiente.
- Antivirales.

La exclusión de un procedimiento comprende también los materiales, medicamentos e insumos necesarios para su realización, salvo disposición expresa en contrario.

Anexo C: Procedimiento de Alta de la Membresía.

Paso 1. Solicitud de incorporación y pago.

El propietario o tutor solicita la incorporación del paciente a la Membresía de TGVH llenando el formato correspondiente través del sitio web de TGVH, seleccionando la modalidad de Membresía; Anual o Vitalicia.

El propietario o tutor realizará el pago correspondiente conforme al plan contratado (Anual o Vitalicia) en la liga dada a conocer por TGVH.

Paso 2. Consulta Diagnóstica Inicial.

El paciente deberá ser evaluado por un Médico Veterinario de TGVH.

Durante esta consulta se realizará:

- Historia clínica.
- Examen físico.
- Revisión de antecedentes.
- Evaluación de elegibilidad.
- Identificación de enfermedades preexistentes.
- Estudios complementarios cuando sean necesarios.

Paso 3. Determinación de elegibilidad.

Con base en la evaluación médica, TGVH determinará si el paciente es elegible de acuerdo con los siguientes criterios:

- Requiere estudios adicionales.
- Existen enfermedades excluidas (preexistentes).
- Existen enfermedades sujetas a periodo de espera.
- No cumple los requisitos para ingresar.

Importante: La aprobación médica es requisito indispensable para activar la Membresía.

Paso 4. Presentación de condiciones.

El propietario o tutor deberá recibir los términos y condiciones de su Membresía.

Paso 5. Confirmación administrativa.

Administración verificará el pago y notificará al Área Médica para continuar con el proceso de incorporación.

Paso 6. Firma de aceptación de los Términos y las Condiciones Generales.

El propietario o tutor deberá aceptar expresamente los Términos y las Condiciones de la Membresía.

Paso 7. Activación y entrega de identificación como miembros del Programa.

La Membresía se activará una vez cumplidos simultáneamente los siguientes requisitos:

- Consulta Diagnóstica Inicial.
- Firma de aceptación de términos y condiciones de la Membresía.
- Pago.
- Registro administrativo.

Paso 8. Inicio de los servicios.

Los servicios darán inicio de acuerdo a lo establecido al procedimiento descrito en estos Términos y Condiciones Generales de la Membresía.

Paso 9. Registro y control administrativo.

El paciente será incorporado al sistema de Membresías de El Hospital, donde se registrará:

- Modalidad contratada.
- Vigencia.
- Saldo Anual de Servicios de la Membresía (SASM).
- Saldo Anual Disponible de la Membresía (SADM).
- Servicios utilizados.
- Periodos de espera.
- Enfermedades preexistentes registradas.
- Observaciones médicas relevantes.

Anexo D: Información requerida para la contratación de la Membresía.

1. Información del propietario o tutor.

- Nombre completo.
- Identificación oficial.
- CURP/RFC (si aplica).
- Domicilio.
- Teléfono(s).
- Correo electrónico.
- Contacto de emergencia.

2. Información del paciente.

- Nombre.
- Especie.
- Raza.
- Sexo.
- Edad o fecha de nacimiento.
- Color.
- Peso.
- Número de microchip (si existe).
- Estado reproductivo.
- Fotografía reciente.

3. Antecedentes médicos.

- Hospital veterinario habitual.
- Médico veterinario tratante.
- Enfermedades previas.
- Cirugías previas.
- Medicamentos actuales.

- Alergias conocidas.
- Vacunación.
- Desparasitación.
- Enfermedades crónicas.
- Estudios recientes disponibles.

4. Documentación.

- Cartilla de vacunación.
- Estudios de laboratorio.
- Estudios de imagen.
- Historial clínico de otras clínicas (cuando exista).
- Recetas médicas.
- Epicrisis de hospitalizaciones.

5. Declaración del propietario o tutor.

El propietario o tutor declara que la información proporcionada es completa y veraz, y reconoce que la omisión o falsedad de antecedentes médicos podrá dar lugar a la limitación o cancelación de los servicios de la Membresía cuando dicha información hubiera sido relevante para la evaluación médica o la determinación de la elegibilidad.

6. Consentimientos.

El propietario o tutor acepta:

- Las Condiciones Generales.
- Los periodos de espera.
- Las exclusiones.
- El uso de la información médica.
- El tratamiento de datos personales.
- La actualización del historial clínico.

El propietario o tutor autoriza expresamente a TGVH para solicitar, consultar o recibir información médica relacionada con el paciente proveniente de otros establecimientos veterinarios, cuando ello sea necesario para la evaluación de elegibilidad, determinación de enfermedades preexistentes o administración de la Membresía.

Anexo E: ¿Qué debo hacer si el paciente presenta una enfermedad o tiene un accidente durante el periodo de vigencia de la Membresía?

Si el paciente presenta una enfermedad o sufre un accidente durante la vigencia de la Membresía, deberá acudir a TGVH e informar en la recepción que cuenta con una Membresía vigente.

La atención médica se realizará conforme a los protocolos clínicos de TGVH, priorizando en todo momento la salud y el bienestar del paciente.

Una vez realizada la evaluación inicial, el Médico Veterinario de TGVH informará al propietario o tutor lo siguiente:

- El estado clínico del paciente-
- El diagnóstico presuntivo o definitivo, cuando sea posible.
- Los estudios y tratamientos recomendados.
- Los riesgos y alternativas terapéuticas, cuando existan.
- Los procedimientos que requieran autorización del propietario o tutor.

Asimismo, se verificará la vigencia y alcance de la Membresía y se le informará claramente:

- Los servicios cubiertos por la Membresía.
- Los servicios, materiales o medicamentos no incluidos.
- El Saldo Anual de Servicios de la Membresía (SASM) disponible.
- Los importes que, en su caso, deban ser cubiertos directamente por el propietario o tutor.

Una vez otorgadas las autorizaciones correspondientes, el tratamiento continuará conforme al criterio del Médico Veterinario Tratante y a los Términos y las Condiciones Generales de la Membresía.

La existencia de una Membresía vigente no implica que todos los servicios se encuentren contratados. Los servicios dependerán del cumplimiento de los Términos y las Condiciones Generales, los periodos de espera, las exclusiones, las enfermedades preexistentes y del SASM disponible.

En situaciones de urgencia o riesgo para la vida del paciente, la atención médica se brindará de forma inmediata conforme a los protocolos de El Hospital. La revisión administrativa de los servicios contratados en la Membresía podrá realizarse de manera posterior, sin retrasar las decisiones necesarias para la estabilización del paciente.

Anexo F: Definiciones.

The Guardian Veterinarian Hospital, S.A. de C.V. (TGVH y/o El Hospital).

Institución responsable de la prestación de los servicios contemplados en la Membresía y de la administración de estos, previstos en los presentes términos y Condiciones Generales.

Accidente.

Evento súbito, imprevisto, externo y no intencional que provoque una lesión física al paciente y que ocurra durante la vigencia de la Membresía, una vez transcurrido el periodo de espera correspondiente, cuando este sea aplicable. El accidente deberá poder identificarse razonablemente en cuanto a su causa, tiempo y circunstancias de ocurrencia.

No se considerarán accidentes las lesiones o complicaciones derivadas de enfermedades preexistentes, enfermedades congénitas, procesos degenerativos, alteraciones propias del envejecimiento o cualquier otra condición médica no ocasionada directamente por un evento accidental.

Animal de trabajo.

Animal utilizado de manera habitual para actividades laborales, deportivas, de seguridad, búsqueda y rescate, detección, asistencia, terapia, pastoreo, cacería o cualquier otra actividad distinta a la de mascota de compañía.

Atención Veterinaria.

Prestación de servicios médicos realizada por TGVH al paciente inscrito en la Membresía, conforme al criterio del Médico Veterinario Tratante y a las condiciones de los servicios contratados establecidos en los presentes Términos y Condiciones.

Servicios contratados.

Conjunto de servicios, procedimientos, medicamentos y prestaciones expresamente incluidos en los presentes Términos y Condiciones y sus anexos, sujetos a los límites, exclusiones y al Saldo Anual de Servicios de la Membresía (SASM).

Consulta Diagnóstica Inicial.

Evaluación médica realizada por un médico veterinario de TGVH con el objeto de determinar el estado de salud del paciente al momento de su incorporación a la Membresía, establecer enfermedades o condiciones preexistentes, verificar su elegibilidad y definir el inicio de los servicios conforme a los presentes Términos y Condiciones Generales.

Cuadro Básico Hospitalario.

Conjunto de medicamentos e insumos determinados por TGVH que forman parte de lo contratados en la Membresía cuando sean utilizados durante la atención hospitalaria. Este listado podrá modificarse periódicamente sin necesidad de reformar los presentes Términos y Condiciones Generales.

Domicilio.

Dirección registrada por el propietario o tutor al momento de contratar la Membresía, utilizada para efectos administrativos y de comunicación con TGVH.

Elegibilidad.

Conjunto de requisitos que debe cumplir un paciente para ser aceptado o permanecer incorporado al Programa de Membresía.

Enfermedad.

Alteración del estado normal de salud del paciente causada por una patología, trastorno o disfunción orgánica, cuyo diagnóstico sea realizado por un Médico Veterinario. Para efectos de los servicios de la Membresía, dicho diagnóstico deberá ser confirmado por un Médico Veterinario de TGVH, cuando así corresponda, y requerir atención, tratamiento médico, quirúrgico o de apoyo.

Enfermedades o condiciones preexistentes.

Son aquellas enfermedades, lesiones o condiciones médicas que, antes del inicio de la vigencia de la Membresía o durante el período de espera:

- Hayan sido diagnosticadas o se hubiesen presentado signos clínicos compatibles.
- Correspondan al mismo diagnóstico o a la misma condición médica previamente existente.

- Sean consecuencia directa, evolución, recaída, complicación o secuela de una enfermedad, lesión o condición preexistente.

Las enfermedades o condiciones preexistentes no serán objeto de atención por la Membresía.

La determinación de una enfermedad o condición preexistente podrá sustentarse en el historial clínico de TGVH, en registros médicos emitidos por otros establecimientos veterinarios, en estudios diagnósticos, resultados de laboratorio, imágenes diagnósticas o en cualquier otro antecedente clínico objetivo disponible.

Exclusión.

Servicio, enfermedad, procedimiento, medicamento, material, condición o cualquier otra prestación que no forme parte de lo contratado en la Membresía conforme a los presentes Términos y Condiciones Generales y sus anexos.

Historial clínico.

Conjunto de antecedentes médicos, diagnósticos, estudios, tratamientos, procedimientos y evoluciones clínicas de los pacientes, registrados por Médicos Veterinarios durante su atención.

Para efectos de la Membresía, TGVH podrá considerar como válidos los antecedentes clínicos provenientes de otros establecimientos veterinarios, siempre que sean suficientes, verificables y permitan sustentar el diagnóstico o condición médica correspondiente.

Nota: La ausencia de antecedentes clínicos en TGVH no implica la inexistencia de una enfermedad o condición preexistente.

Lesión.

Daño físico ocasionado como consecuencia directa de un accidente contemplado en la Membresía.

Paciente.

Perro o gato identificado en el contrato de Membresía mediante sus datos de identificación (nombre, especie, raza, sexo, edad, color, microchip u otros medios de identificación cuando existan), al cual serán aplicables los servicios y atención del Programa.

Membresía.

Programa de beneficios ofrecido por TGVH mediante el cual, a cambio del pago correspondiente y del cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones Generales, el paciente inscrito podrá acceder a los servicios y beneficios expresamente incluidos en el Programa, sujetos a los límites, periodos de espera, exclusiones y al Saldo Anual de Servicios de la Membresía establecidos.

La presente Membresía constituye exclusivamente un Programa privado de beneficios y descuentos en servicios médicos veterinarios prestados directamente por The Guardian Veterinarian Hospital, S.A. de C.V. y no constituye un contrato de seguro, fianza, garantía financiera ni producto asegurador.

Periodo de Espera.

Intervalo de tiempo contado a partir del inicio de la vigencia de la Membresía durante el cual determinadas enfermedades, procedimientos o prestaciones no serán susceptibles de atención, conforme a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones Generales.

Los periodos de espera aplicables a cada enfermedad o condición se encuentran establecidos en los presentes Términos y Condiciones Generales.

Los accidentes serán atendidos a partir de las 24 horas posteriores al inicio de la vigencia de la Membresía, siempre que la mascota haya cumplido con la Consulta Diagnóstica Inicial y los demás requisitos establecidos por el Programa.

Mientras una enfermedad o condición se encuentre dentro de su periodo de espera, no se incluirán los estudios, tratamientos, procedimientos, hospitalizaciones, cirugías ni demás servicios derivados de dicha condición

Perro de asistencia.

Perro especialmente entrenado para asistir a una persona con discapacidad en sus actividades cotidianas, incluyendo funciones de guía, alerta, recuperación de objetos o asistencia física.

Propietario o tutor de la Membresía.

Persona física o moral que celebra el contrato de Membresía con TGVH y asume los derechos y obligaciones derivados del mismo.

Renovación.

Acto mediante el cual el propietario o tutor contrata un nuevo periodo de vigencia de la Membresía. La continuidad de determinados servicios estará sujeta a las condiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones

Saldo Anual de Servicios de la Membresía (SASM).

Corresponde al monto económico máximo que TGVH destinará durante cada año de vigencia de la Membresía para cubrir los servicios incluidos en el Programa.

Saldo Anual Disponible de la Membresía (SADM).

Es el monto remanente del Saldo Anual de Servicios de la Membresía (SASM), una vez descontado el valor de los servicios cubiertos y utilizados durante la vigencia anual de la Membresía.

Servicios Médicos Contemplados

Consultas, procedimientos, estudios diagnósticos, hospitalización, cirugías, medicamentos y demás prestaciones expresamente incluidas en los presentes Términos y Condiciones y sus anexos, cuya realización estará sujeta al Saldo Anual de Servicios de la Membresía (SASM), los periodos de espera, las exclusiones y las demás condiciones previstas en la Membresía.

Síntomas Clínicos.

Manifestaciones o alteraciones del estado normal de salud de la mascota, incluyendo cambios físicos, fisiológicos o de comportamiento, compatibles con una enfermedad o lesión.

Tarifario Institucional.

Lista oficial de precios vigente de TGVH utilizada para determinar el valor de los servicios prestados y el descuento correspondiente del Saldo Anual de Servicios de la Membresía.

Tratamiento Complementario.

Procedimientos terapéuticos indicados por el Médico Veterinario Tratante como parte del manejo

de una enfermedad o lesión contemplada por la Membresía, incluyendo, cuando corresponda, fisioterapia, hidroterapia, rehabilitación, terapia láser u otros tratamientos de apoyo autorizados por TGVH.

Tratamiento Veterinario.

Conjunto de procedimientos diagnósticos, médicos, quirúrgicos y de apoyo indicados por un Médico Veterinario para el diagnóstico, tratamiento, control o recuperación de una enfermedad o lesión.

Para efectos de la contratación de la Membresía, los tratamientos deberán ser indicados y realizados por Médicos Veterinarios de TGVH, salvo disposición expresa en contrario prevista en las presentes Condiciones Generales.

Veterinario.

Médico Veterinario: Profesional legalmente autorizado para ejercer la medicina veterinaria y responsable de la valoración, diagnóstico, tratamiento o seguimiento clínico de los pacientes.

Vigencia de la Membresía.

Intervalo comprendido entre la fecha de inicio y la fecha de terminación de la Membresía, durante el cual podrán otorgarse los servicios previstos en los presentes Términos y Condiciones.

CONFIDENCIALIDAD MÉDICA Y EXPEDIENTE CLÍNICO:

TGVH, EL HOSPITAL se compromete a mantener estricta confidencialidad sobre la información médica, diagnósticos, historial de salud y tratamientos aplicados a EL PACIENTE, así como de la información financiera de EL PROPIETARIO O TUTOR. Esta información no será compartida con terceros ajenos a la relación médica sin autorización previa del PROPIETARIO O TUTOR .

Excepciones Legales: La obligación de confidencialidad cesará únicamente cuando la información sea requerida por una autoridad judicial o administrativa competente en México (ej. autoridades sanitarias o de protección animal), o cuando sea estrictamente necesario para la remisión de EL PACIENTE a un especialista médico externo autorizado por EL PROPIETARIO O TUTOR.

Propiedad del Expediente: EL PROPIETARIO O TUTOR, reconoce que el expediente clínico, las notas médicas, los resultados de laboratorio y los estudios de imagenología (radiografías/ultrasonidos) generados son propiedad física y científica de EL HOSPITAL, teniendo EL TITULAR el derecho de solicitar un resumen clínico o copia de los mismos cuando lo requiera.

ROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (AVISO DE PRIVACIDAD) THE GUARDIAN VETERINARIAN HOSPITAL, S.A. DE C.V., en cumplimiento con la legislación mexicana aplicable, es el responsable del tratamiento de los datos personales proporcionados por EL PROPIETARIO O TUTOR, en este contrato.

Finalidades Primarias: Los datos recabados se utilizarán exclusivamente para la apertura del expediente clínico de EL PACIENTE, la prestación de los servicios médicos veterinarios, el control de citas, la facturación, los cargos anuales y el contacto directo en caso de urgencias médicas.

Derechos ARCO: EL TITULAR tiene derecho al Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición del uso de sus datos personales. El Aviso de Privacidad Integral detallado se encuentra disponible para su consulta en las instalaciones físicas de EL HOSPITAL o en su sitio web oficial.

www.theguardianveterinaryhospital.com