

## DKV Residentes

Condiciones generales



**¡Queremos sentirnos  
como en casa!**

Póliza de Seguros

## **DKV Residentes**

**Torre DKV**

**Avda. María Zambrano, 31**

**50018 Zaragoza**

Capital suscrito y desembolsado: 66.110.000 euros

DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E., inscrita en el Registro Especial de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones por O.M. de 12 de julio de 1956.  
Domicilio social: Torre DKV, Avda. María Zambrano, 31 - 50018 Zaragoza (España).  
Registro Mercantil de Zaragoza, tomo 1.711, folio 214, hoja n.º Z-15.152.  
C.I.F. A-50004209.

Mod. RE CON-04305

2DNP1.CG/28\_V21

Edición actualizada enero 2025

Todo el contenido de este contrato y anexos es copyright de DKV Seguros.  
Está prohibida la reproducción del mismo parcial o totalmente sin la debida autorización. Reservados todos los derechos.

**DKV Seguros facilita este documento a todas las personas que lo soliciten para su análisis y consulta, incluso sin que medie voluntad firme de contratación, para contribuir a la claridad y transparencia de la información de DKV Seguros y del lenguaje del sector asegurador, en general.**



# ÍNDICE

Respondemos a sus preguntas .....	5
Servicios de salud complementarios.....	15
1. Servicios de asesoramiento médico a distancia.....	15
2. Servicios de salud digital: aplicación Quiero cuidarme Más (QC+) .....	18
3. Centro de Atención Telefónica.....	21
DKV Club Salud y Bienestar .....	22
1. DKV Club Salud y Bienestar.....	23
Condiciones generales.....	29
1. Cláusula preliminar.....	29
2. Conceptos básicos. Definiciones.....	31
3. Modalidad, extensión y ámbito territorial del seguro .....	43
3.1 Objeto del seguro .....	43
3.2 Modalidad del seguro .....	43
3.3 Ámbito territorial.....	44
3.4 Acceso a las coberturas .....	44
3.5 Cláusula de subrogación o de cesión de derechos.....	48
4. Descripción de las coberturas .....	49
4.1 Asistencia primaria .....	49
4.2 Urgencias.....	49
4.3 Especialidades médicas y quirúrgicas .....	50
4.4 Medios de diagnóstico.....	54
4.5 Métodos terapéuticos.....	58
4.6 Asistencia hospitalaria.....	66
4.7 Coberturas complementarias.....	69
4.8 Coberturas especiales .....	76
4.9 Coberturas exclusivas.....	86
4.10 Asistencia en viaje.....	87
5. Coberturas excluidas.....	88
6. Periodos de carencia .....	96
7. Las prestaciones según la modalidad de asistencia contratada .....	98
8. Bases del contrato .....	99
8.1 Formalización del contrato y duración del seguro .....	99
8.2 Otras obligaciones, deberes y facultades del tomador o asegurado .....	100
8.3 Otras obligaciones de DKV Seguros .....	101
8.4 Pago del seguro (primas) .....	102

8.5	Pérdida de derechos .....	104
8.6	Suspensión y rescisión del contrato de seguro .....	104
8.7	Comunicaciones.....	105
8.8	Riesgos sanitarios especiales .....	105
8.9	Impuestos y recargos.....	105
Anexo I: Asistencia en viaje .....		106
Anexo II: Repatriación.....		114
Anexo III: Best care.....		115

# RESPONDEMOS A SUS PREGUNTAS

Estas condiciones generales le permitirán conocer con detalle el marco del contrato que usted establece con DKV Seguros al aceptar este seguro.

A lo largo del documento le explicamos la mayoría de las cuestiones que se le pueden plantear al utilizar su seguro.

En este capítulo pretendemos dar respuesta de forma clara y sencilla a algunas de las preguntas más frecuentes que nos formulan nuestros asegurados. Esperamos que le resulten útiles.

## **SOBRE EL CONTRATO**

### **¿Qué documentos integran el contrato de seguro?**

El contrato del seguro está integrado por la solicitud del seguro, la declaración de salud, las condiciones generales, las condiciones particulares, los suplementos y apéndices, y en los casos que corresponda las condiciones especiales.

### **¿Qué suponen las condiciones?**

Las “condiciones generales” y las “condiciones particulares” recogen los derechos y obligaciones de DKV Seguros y de la persona asegurada o que contrata el seguro.

### **¿Qué documentación le entregamos al contratar su seguro?**

Las condiciones generales y particulares, su(s) tarjeta(s) DKV MEDICARD® e información del cuadro médico o “Red

DKV de Servicios Sanitarios”.

Compruebe que sus datos personales estén correctamente reflejados.

### **¿Qué tiene que hacer con esta documentación?**

Firmar las condiciones particulares y generales, guardar un ejemplar de las mismas y enviar a DKV Seguros otro firmado. La entrega de la documentación contractual del seguro debidamente firmada, junto con el pago de la prima inicial, implican la aceptación del mismo. Hasta que no se cumplen ambos requisitos, firma y pago, la póliza no entra en vigor, aunque se consigne una fecha para ello en las condiciones particulares.

Si tiene alguna duda, póngase en contacto con nosotros.

Será un placer atenderle.

### **¿Hay que comunicar la prórroga del contrato?**

El contrato se renueva automáticamente cada año, no hace falta confirmar la continuación.

Sin embargo, tanto usted como DKV Seguros pueden cancelarlo a fecha de vencimiento del mismo, siempre que se haya comunicado de manera probada a la otra parte. En el caso del tomador del seguro, el plazo de preaviso mínimo es de un mes, y para DKV Seguros, de dos meses.

### **¿Cuáles son sus derechos en materia de privacidad de datos personales?**

Conforme a lo que indican los artículos 12 a 22 del Reglamento General de Protección de Datos UE 2016/679, DKV Seguros queda expresamente autorizada para solicitar, tratar y ceder a las entidades de su grupo asegurador los datos personales de tomador y asegurados. La base jurídica que hace lícito el tratamiento de sus datos es la relación contractual que mantiene con DKV Seguros, así como las obligaciones legales a que nos somete nuestra regulación sectorial.

Por lo que se refiere a los datos del asegurado, solo serán cedidos a terceros cuando resulte necesario para prestar la asistencia sanitaria o los servicios de su seguro. Asimismo, DKV Seguros queda autorizada para remitir información al tomador y a los asegurados mayores de edad sobre productos y servicios relacionados con la promoción de la

salud y el bienestar, así como iniciativas que pudieran ser del interés de estos.

Hemos adoptado todas las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa necesarias para proteger la confidencialidad e integridad de la información y evitar la alteración, pérdida o acceso no autorizado a sus datos y realizamos comprobaciones periódicas para verificar su cumplimiento.

Conservaremos sus datos personales todo el tiempo que tenga vigencia la relación contractual, así como una vez finalizada cuando el tratamiento de los datos sea necesario para atender las posibles responsabilidades o reclamaciones que pudieran derivarse de la relación mantenida y del cumplimiento de la normativa legal vigente. Como norma general, finalizada la relación contractual, mantenemos la información durante siete años y transcurrido ese plazo procedemos a su completa eliminación.

Puede ejercer sus derechos en materia de privacidad dirigiéndose por correo postal a DKV Seguros, Torre DKV, avenida María Zambrano, 31 (50018 Zaragoza), identificándose con su nombre, apellidos y fotocopia de su DNI, o bien registrándose en el área de cliente de [areadelcliente.dkv.es](http://areadelcliente.dkv.es). Podrá consultar información más detallada sobre sus derechos en materia de privacidad en el apartado de política de privacidad de la web y en el documento que le entregamos junto a su documentación

contractual. Si desea ampliar información o plantearnos dudas sobre sus derechos en materia de privacidad, puede también contactar con nuestro delegado de Protección de Datos en la dirección de correo dpogrupodkv@dkvseguros.es. Recuerde que, si no está de acuerdo con la atención a sus derechos de información, puede asimismo dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos, calle Jorge Juan, 6 (28001 Madrid) y teléfono 900 293 183.

## **MODALIDAD ASISTENCIAL Y EXTENSIÓN DEL SEGURO**

### **¿Cuál es la principal característica que define al seguro de “DKV Residentes”?**

“DKV Residentes” es un seguro basado en un sistema mixto en el que el asegurado puede optar libremente entre:

- La prestación de los servicios descritos en la póliza, a través de la “Red DKV de Servicios Sanitarios” concertada por DKV Seguros (modalidad asistencial de medios propios).
- Libre acceso a facultativos o centros de su elección, no incluidos en la “Red DKV de Servicios Sanitarios”.
- En este caso, se reembolsará el coste de las facturas abonadas por el asegurado, en el porcentaje y con los límites establecidos en las condiciones generales y en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares de la póliza (modalidad asistencial de medios ajenos).

### **¿Cómo se accede a los medios propios de DKV Seguros?**

El asegurado podrá elegir libremente entre los facultativos o centros incluidos en la “Red DKV de Servicios Sanitarios”. Recibirá el servicio previa identificación con su tarjeta DKV MEDICARD® y, en aquellos casos que lo requieran, la necesaria autorización.

### **¿Cómo debe solicitar el reembolso de gastos en DKV Seguros?**

Deberá presentar en un plazo máximo de quince días las facturas abonadas, con el desglose de los actos médicos realizados en los servicios ajenos a la “Red DKV de Servicios Sanitarios”, la prescripción y los informes médicos que especifiquen el origen y la naturaleza de la enfermedad. Para facilitarle la presentación de esta documentación, DKV Seguros pone a su disposición un “Formulario de reembolso”.

### **En el supuesto de acudir a medios ajenos a la “Red DKV de Servicios Sanitarios”, ¿qué porcentaje de reembolso y límites se establecen en la póliza?**

“DKV Residentes” reembolsa, salvo pacto en contrario, el importe total de las facturas producidas en España sin ningún límite, salvo los que se establecen en las condiciones generales o en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares para algunas especialidades y/o servicios concretos:

- En odontología: reembolso diferenciado en medios propios y

ajenos, hasta un límite máximo asegurado y año, sumando ambas modalidades asistenciales.

- En acupuntura: se reembolsa un **número máximo de sesiones por persona asegurada y año natural**, hasta un **límite máximo por sesión**.
- En psicología clínica: se indemnizan hasta un importe máximo por sesión en los medios ajenos, con un límite anual de sesiones por persona asegurada, sumando las realizadas en las dos modalidades asistenciales (medios propios y ajenos).
- Respecto a las monturas de gafas, se indemnizan hasta un importe máximo. A partir de los 15 años de edad deberán haber transcurrido más de dos años desde el último reembolso por este concepto.
- Los zapatos ortopédicos a medida quedan cubiertos con una franquicia que abona el asegurado y que será más elevada desde los 16 años de edad.

### **¿Cuál es su ámbito territorial?**

El asegurado podrá acudir a los facultativos o centros ajenos a la “Red DKV de Servicios Sanitarios” en España (y también en Alemania, en medios ajenos, durante 100 días máximo en caso de contratar la modalidad “Cobertura Básica + Repatriación + Best Care”) y tendrá derecho al reembolso de los gastos derivados de la asistencia médico quirúrgica, siempre que resida en España

un mínimo de seis meses (183 días) al año.

Asimismo, la “Red DKV de Servicios Sanitarios” garantiza la prestación del servicio en todo el territorio nacional (modalidad asistencial de medios propios).

### **TARJETA DKV MEDICARD®**

#### **¿Puede un médico de la “Red DKV de Servicios Sanitarios” solicitarle, además de la autorización de determinados servicios, la tarjeta DKV MEDICARD®?**

Sí. La tarjeta DKV MEDICARD® es el medio por el cual usted se identifica como asegurado de DKV Seguros ante la “Red DKV de Servicios Sanitarios” y le será solicitada.

#### **¿Cuánto hay que abonar por cada acto médico?**

No tendrá que abonar cantidad alguna por la utilización de la “Red DKV de Servicios Sanitarios”.

#### **¿Qué ocurre si el cliente no se identifica con su tarjeta DKV MEDICARD® ante los médicos o centros de la “Red DKV de Servicios Sanitarios”?**

Éstos podrán cobrarle la asistencia médico-quirúrgica prestada.

DKV Seguros no reembolsará en ningún caso al asegurado el coste de las facturas emitidas por facultativos y centros incluidos en la “Red DKV de Servicios Sanitarios”, excepto en la especialidad de odontología.

## **¿Qué debe hacer si pierde la tarjeta DKV MEDICARD®?**

Ponerse en contacto con DKV Seguros.

Le enviaremos una nueva.

## **¿Cómo puede ponerse en contacto con DKV Seguros?**

Por teléfono, a través del Centro de Atención Telefónica de DKV Seguros llamando al número 900 814 390, por Internet, en la dirección: [dkv.es](http://dkv.es), o acudiendo a cualquiera de las oficinas de DKV Seguros.

## **AUTORIZACIONES**

### **¿Cuándo se necesita autorización?**

La autorización únicamente se precisa para acceder a la prestación del servicio a través de la “Red DKV de Servicios Sanitarios”.

No es necesaria para acudir a servicios ajenos no incluidos en la “Red DKV de Servicios Sanitarios”, excepto para asegurados de la modalidad “Cobertura básica + Repatriación + Best Care” en caso de solicitar el servicio Best Care en Alemania.

### **¿Qué pruebas o servicios necesitan autorización en la “Red DKV de Servicios Sanitarios”?**

Las pruebas diagnósticas complejas, los traslados en ambulancia, las prótesis e implantes quirúrgicos, las sesiones de psicoterapia, la cirugía podológica, los programas o chequeos preventivos, los tratamientos médicos en cualquier modalidad asistencial (presencial o

virtual), las intervenciones quirúrgicas y los ingresos hospitalarios.

Si tiene alguna duda sobre los actos diagnósticos y terapéuticos que no requieren autorización previa de DKV Seguros, puede consultar la web de DKV Seguros o el cuadro médico del año en curso de la “Red DKV de Servicios Sanitarios” que le corresponda, capítulo 2 (“Consejos de utilización”).

### **¿Cómo solicitar una autorización si no se puede acudir a una oficina de DKV Seguros?**

Por teléfono, en nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número 900 814 390; a través de la web de DKV Seguros ([dkv.es](http://dkv.es)) o por medio de cualquier persona que presente, en su oficina de DKV Seguros, su tarjeta y la prescripción facultativa de la prueba médica.

## **PAGO DEL SEGURO**

### **¿Qué quiere decir que el contrato es anual, si se paga mensualmente?**

La duración del contrato establecido en la póliza es anual prorrogable por años naturales, lo cual es compatible con el pago mensual de la prima. También puede optarse por un pago trimestral, semestral o anual.

El fraccionamiento elegido para el pago de la prima no exime al tomador del seguro de su obligación de abonar la prima anual completa. En caso de devolución o impago de los recibos, DKV Seguros está facultada a reclamar el

importe de la parte de la prima anual no satisfecha.

## **PRESTACIONES SANITARIAS**

### **¿Se puede ir al médico al día siguiente de contratar la póliza de salud?**

Sí, desde el primer día en que entra en vigor la póliza, excepto para algunos servicios que tienen periodo de carencia (ver apartado 6. “Periodos de carencia”).

### **¿Hay que solicitar autorización para acceder a las consultas presenciales o teleconsultas de las especialidades médicas o quirúrgicas en la Red DKV de Servicios Sanitarios concertada por la entidad?**

No. Las **consultas presenciales** de las especialidades médicas y quirúrgicas son de libre acceso tanto en la “Red DKV de Servicios Sanitarios” (**modalidad asistencial de medios propios**) como fuera de ella mediante reembolso de gastos (**modalidad de medios ajenos**). Sin embargo, las teleconsultas solo son accesibles y quedan cubiertas a través de la Red concertada por DKV (**modalidad asistencial de medios propios**).

### **¿Y para acceder a la psicología clínica necesito autorización?**

Sí. Será preciso solicitar la correspondiente autorización para acceder a esta especialidad no médica en la “Red DKV de Servicios Sanitarios”.

### **¿Y para hacerme una mamografía o una ortopantomografía necesito autorización?**

No, no necesita autorización. Sólo es necesaria la prescripción escrita de un médico.

### **¿Cuándo se puede solicitar un servicio a domicilio?**

Cuando, por el estado del enfermo, el desplazamiento a una consulta o centro hospitalario es médicamente desaconsejable.

También las visitas de enfermería pueden ser a domicilio, si así lo prescribe un médico.

### **¿Se cubren las enfermedades anteriores a la contratación de la póliza?**

Por la naturaleza del contrato, las enfermedades anteriores no están cubiertas, pero existe la posibilidad de cubrirlas mediante el pago de una sobreprima en algunos casos, por ejemplo asma alérgica.

### **¿Qué está cubierto en la especialidad de odontología?**

Se incluyen todos los servicios odontológicos, **salvo los que se produzcan por causas estéticas**: odontología endodóncica, periodóncica, ortodóncica, obturaciones o empastes, prótesis dentales, apicectomías, implantes y los medios diagnósticos necesarios para realizar estos tratamientos.

### **¿Cómo se accede al servicio bucodental?**

El asegurado podrá acudir a odontólogos o clínicas dentales no incluidas en la “Red DKV de Servicios Bucodentales” (medios ajenos) en España (y también en Alemania durante un máximo de 100 días en caso de contratar la modalidad “Cobertura básica + Repatriación + Best Care”) y tendrá derecho al reembolso de los gastos derivados de la asistencia dental prestada según lo establecido en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares.

Asimismo puede acudir a la “Red DKV de Servicios Bucodentales” (medios propios), que está implantada en todo el territorio nacional. Antes de recibir la prestación del servicio dental prescrito con el precio especial detallado en la “Red DKV de Servicios Sanitarios”, debe identificarse con su tarjeta DKV MEDICARD®, lo que le dará derecho al reembolso del importe total de los gastos derivados de esta asistencia dental.

### **¿Hay en odontología establecido algún límite de cobertura por asegurado año?**

Sí, hay un límite máximo anual establecido en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares por asegurado y año, que incluye los tratamientos dentales facturados en la modalidad asistencial de medios propios (“Red DKV de Servicios Bucodentales”) más los reembolsos efectuados por la asistencia prestada en los medios ajenos a DKV Seguros.

### **¿Cuántas limpiezas de boca cubre al año la póliza?**

Las necesarias, siempre que sean prescritas por un médico.

### **¿Cubre “DKV Residentes” los medicamentos?**

Se reembolsan todos los medicamentos, salvo los implantes de medicamentos biológicos y biomateriales medicalizados no detallados en el apartado 4.7 “Prótesis quirúrgicas”, hasta un límite máximo anual por asegurado establecido en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares, siempre que hayan sido recetados bajo prescripción médica, adquiridos en farmacia, estén incluidos en el registro de medicamentos y tengan utilidad terapéutica. Se incluyen, en este concepto, las vacunas y los extractos en procesos alérgicos.

### **¿Qué terapia alternativa y complementaria cubre “DKV Residentes”?**

En “DKV Residentes”, queda cubierta la acupuntura, como terapia complementaria para el tratamiento del dolor (solo en las indicaciones detalladas en el apartado 4.8 Coberturas especiales), siempre que sea prestada por personal médico, hasta el límite anual máximo de sesiones y un reembolso máximo por sesión establecidos en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares.

### **¿Está cubierta la anestesia epidural en el parto?**

Sí y también en cualquier otra intervención quirúrgica en la que esté indicada.

### **¿Quedan cubiertas las intervenciones de miopía en “DKV Residentes”?**

DKV Seguros ofrece la posibilidad de acceder en condiciones económicas ventajosas a la cirugía refractiva láser de la miopía. Para ello el asegurado tiene que adquirir, previamente a la intervención, un bono a través de DKV Club Salud y Bienestar.

### **¿Está cubierta la psicología clínica en “DKV Residentes”?**

Sí. Las sesiones de psicoterapia presencial de carácter individual en régimen ambulatorio, previa prescripción de un médico psiquiatra, oncólogo (en caso de pacientes oncológicos), o pediatra (hasta los 14 años) y practicadas por un psicólogo, se cubren para las patologías susceptibles de intervención psicológica hasta un límite máximo anual de sesiones por persona asegurada (suma de las realizadas en medios propios y medios ajenos) y de reembolso máximo por sesión en medios ajenos establecido en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares. Sin embargo, la telepsicoterapia sólo es accesible y queda cubierta a través de la Red concertada por DKV Seguros (modalidad asistencial de medios propios) computándose sus sesiones con las de la psicoterapia presencial (suma de medios propios y ajenos) para la

aplicación del límite anual por persona asegurada y año establecido en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares.

En el caso de requerir más sesiones, DKV Seguros le ofrece la posibilidad de continuar las sesiones a un precio franquiciado, previa solicitud a DKV Seguros.

### **¿Y la planificación familiar?**

Su seguro incluye la ligadura de trompas, la vasectomía y la implantación del DIU. En el caso del DIU, además DKV Seguros reembolsa el coste del dispositivo intrauterino en el porcentaje establecido en la modalidad de la póliza, hasta un límite máximo que se establece en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares.

En los dos primeros casos, por tratarse de intervenciones quirúrgicas, se establece el periodo de carencia descrito en el apartado 6. “Periodos de carencia”.

### **¿Cubre “DKV Residentes” la reproducción asistida?**

DKV Seguros cubre las técnicas de fertilización exclusivamente en las pólizas individuales de DKV Residentes, siempre que haya una esterilidad en la pareja, no tengan ningún hijo en común, y se encuentren en edad fértil (mayores de 18 años, y un límite de 42 años en la mujer y 55 en el hombre). **El acceso al tratamiento solo tendrá lugar en los centros concertados de la “Red DKV de Servicios Sanitarios” (medios propios) previa autorización de DKV**

**Seguros, con un periodo de carencia de 48 meses. En cuanto a las técnicas se incluyen dos intentos de inseminación artificial y un intento de fecundación in-vitro (FIV).**

**Si se produce una fractura durante la práctica deportiva, ¿queda cubierta la asistencia sanitaria?**

Sí, siempre que no se trate de una práctica profesional, de una competición oficial o que el deporte en cuestión esté definido como de alto riesgo.

**¿Se cubre la asistencia en el extranjero?**

Sólo en caso de urgencia por enfermedad o accidente, mediante una cobertura de asistencia en viaje complementaria, se garantiza la prestación de la asistencia médica en el extranjero hasta un máximo de 180 días por viaje o desplazamiento (ver Anexo I).

Además, en caso de contratar la modalidad “Cobertura básica + Repatriación + Best Care”, queda incluida también la asistencia en Alemania durante un periodo máximo de estancia de 100 días al año.

**¿A qué número de teléfono debe llamar cuando está en el extranjero y se le presenta una urgencia médica?**

Al número +34 91 379 04 34.

Le orientarán y le indicarán el centro médico al que acudir para recibir asistencia médica.

## **INGRESOS HOSPITALARIOS**

**¿Qué debe hacerse en caso de ingreso hospitalario programado?**

Si el ingreso se produce en un hospital incluido en la “Red DKV de Servicios Sanitarios” debe ser autorizado previamente por DKV Seguros (consulte en el apartado AUTORIZACIONES de “Respondemos a sus preguntas” qué prestaciones sanitarias necesitan autorización previa).

Para ello, es necesaria la solicitud escrita de un médico que indique el motivo de dicho ingreso.

En caso de hospitalización en un centro privado ajeno a la “Red DKV de Servicios Sanitarios”, la autorización no será necesaria. En el momento de solicitar el reembolso, será necesario presentar las facturas, la prescripción y el informe médico.

**En caso de urgencia, ¿a qué hospital puede acudir y como debe proceder?**

Podrá acudir a cualquier hospital privado, esté o no concertado por DKV Seguros.

Si el centro no está concertado, el asegurado abonará las facturas y solicitará el reembolso de los gastos por la asistencia médico-quirúrgica recibida.

En el caso de que el centro este concertado y pertenezca a la “Red DKV de Servicios Sanitarios”, deberá comunicar la hospitalización a DKV Seguros lo antes posible, dentro de las 72 horas siguientes al ingreso.

### **En caso de hospitalización, ¿cuándo queda incluida la cama de acompañante?**

La habitación individual con cama de acompañante está incluida en las coberturas del seguro, salvo ingreso psiquiátrico, en U.C.I. o con incubadora.

En caso de haber contratado la modalidad “Cobertura básica + Repatriación + Best Care”, para hospitalizaciones en Alemania se incluye la habitación individual.

## **SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

### **¿Qué debe hacerse para presentar una sugerencia o una queja?**

Puede presentarla por escrito en cualquiera de nuestras oficinas o enviarla al servicio de Defensa del Cliente. Para ello, puede dirigirse al domicilio social de DKV Seguros: Torre DKV, avenida María Zambrano 31, (50018 Zaragoza) o por correo electrónico: [defensaciiente@dkvseguros.es](mailto:defensaciiente@dkvseguros.es). También puede llamar al número 900 814 390 de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Asimismo puede enviarla al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid.

En este caso, es necesario haber reclamado previamente ante el servicio de Defensa del Cliente de DKV Seguros. (Ver información más detallada sobre el procedimiento a seguir en el apartado “Cláusula preliminar”).

# SERVICIOS DE SALUD COMPLEMENTARIOS

## 1. SERVICIOS DE ASESORAMIENTO MÉDICO A DISTANCIA

### A) LÍNEAS DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA

#### 1.1 Asistencia 24 horas

Los asegurados de DKV Seguros disponen de un teléfono de asistencia 24 horas, atendido por personal médico y administrativo, especializado en la coordinación y activación de servicios de asistencia médica en el domicilio, en función del tipo de seguro contratado y la zona geográfica de residencia.

#### 1.2 Médico DKV 24 horas

Este servicio facilita al asegurado de DKV Seguros asesoramiento médico telefónico, proporcionando información y resolviendo dudas sobre síntomas, pruebas diagnósticas, problemas de salud o medicamentos.

#### 1.3 Línea médica pediátrica 24 horas

Este servicio facilita a la persona asegurada de DKV Seguros asesoramiento médico telefónico por parte de médicos o especialistas en

pediatría, proporcionando información y resolviendo dudas sobre síntomas, pruebas diagnósticas o problemas de salud que presenten los asegurados hasta 14 años.

#### 1.4 Línea médica obesidad infantil

Este servicio proporciona a las familias con menores a cargo de hasta 14 años asegurados en DKV Seguros, asesoramiento telefónico, por parte de médicos o técnicos en dietética y nutrición, proporcionando estrategias y documentación médica sobre la prevención y tratamiento del sobrepeso y obesidad infantil.

#### 1.5 Línea médica del embarazo

Este servicio facilita a la asegurada de DKV Seguros embarazada, asesoramiento médico telefónico, por parte de médicos o especialistas en Obstetricia, proporcionando información y resolviendo dudas sobre síntomas, pruebas diagnósticas, problemas de salud o medicamentos propios de la etapa de gestación.

## 1.6 Línea médica de la mujer

Este servicio facilita a la asegurada de DKV Seguros asesoramiento médico telefónico por parte de doctoras, proporcionando información y resolviendo dudas sobre síntomas, pruebas diagnósticas, problemas de salud o medicamentos propios de la salud de la mujer.

## 1.7 Línea médica deportiva

Este servicio facilita al asegurado de DKV Seguros asesoramiento telefónico, relacionado con Medicina del Deporte, atendido por especialistas en medicina deportiva, médicos o técnicos en nutrición, proporcionando información y resolviendo dudas sobre la prevención de lesiones, adecuación del ejercicio en la práctica deportiva y asesoramiento en aquellas patologías que incluyen el ejercicio físico como parte del tratamiento prescrito por su médico.

## 1.8 Línea médica nutricional

Este servicio facilita al asegurado de DKV Seguros asesoramiento dietético telefónico, por parte de médicos o técnicos en dietética y nutrición, proporcionando información y resolviendo dudas sobre la prevención de la salud y el control dietético en patologías que incluyen la dietoterapia como parte del tratamiento prescrito por su médico.

## 1.9 Línea médica tropical

Este servicio facilita al asegurado de DKV Seguros asesoramiento médico a través del teléfono e Internet, proporcionando información y resolviendo dudas sobre síntomas, pruebas diagnósticas, problemas de salud, quimioprofilaxis o medicamentos propios de la especialidad.

## 1.10 Línea de atención psicoemocional

El asegurado puede realizar seis consultas al año de carácter psicológico, de treinta minutos cada una, y obtener orientación a través de un cualificado equipo de psicólogos, que estudiarán cada caso de manera personalizada.

Horario de 8:00 a 21:00 horas en días laborables y acceso previa consulta programada.

## **B) SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA POR ENFERMEDAD GRAVE**

Mediante este servicio gratuito, en caso de enfermedad grave, el asegurado o su médico tendrán acceso al asesoramiento y segunda opinión a distancia por parte de médicos especialistas de reconocido prestigio mundial.

Estos expertos estudiarán el historial médico y ofrecerán su opinión sobre el diagnóstico y las posibles alternativas de tratamiento.

## **C) SEGUNDA OPINIÓN BIOÉTICA POR ENFERMEDAD GRAVE**

Mediante este servicio gratuito, en caso de enfermedad grave, el asegurado o su médico tendrán acceso al asesoramiento y segunda opinión de médicos expertos en bioética que de forma confidencial y a distancia estudiarán su historial médico y ofrecerán su opinión sobre los aspectos bioéticos de un tratamiento o una decisión médica delicada.

## 2. SERVICIOS DE SALUD DIGITAL: APLICACIÓN QUIERO CUIDARME MÁS (QC+)

Desde DKV Seguros apostamos por la tecnología para ayudar a cuidarse. Por eso, hemos desarrollado un amplio abanico de servicios de salud digital incluidos en la póliza de nuestros asegurados, disponibles en la aplicación **Quiero cuidarme Más**, que incluye:

### 2.1. HERRAMIENTAS DE AUTOCUIDADO Y PLANES DE PREVENCIÓN PERSONALIZADOS

#### 2.1.1. Índice de vida saludable (IVS)

Consiste en una encuesta de salud, que mide con un valor del 0 al 1000 el nivel de vida saludable del usuario, y que se obtiene de la medida de nueve parámetros introducidos previamente (índice de masa corporal, glucosa, colesterol, presión arterial, calidad del sueño, bienestar emocional, actividad física, consumo de tabaco y alimentación). Los datos de los indicadores se pueden sincronizar con Apple Health, Google y otros dispositivos de última generación.

Además de estos nueve parámetros, el usuario cuenta con otros indicadores como los antecedentes personales y familiares, las alergias, la dosis de naturaleza, etc.

#### 2.1.2. Cuida tu mente

Herramienta que ofrece servicios relacionados con la salud mental. Cada persona puede hacer un cuestionario y recibir una valoración automática sobre su estado de bienestar. También permite recibir orientación psicológica a través de chat, donde el psicólogo puede disponer de la información del cuestionario para evaluar la consulta. Además, permite realizar una videollamada con psicología y psiquiatría, y la posibilidad de utilizar otros servicios y herramientas para mantener una buena salud mental.

#### 2.1.3. Plan de prevención personalizado

En base a los datos de salud el asegurado podrá acceder a planes de prevención personalizados, contando con el apoyo de un coach para la evaluación y el seguimiento, además, previo permiso del usuario, el coach podrá acceder a los indicadores y la carpeta de salud del asegurado para una mayor personalización.

Asimismo, el asegurado podrá apuntarse a retos para trabajar sobre aquellos indicadores de salud que sean mejorables.

#### **2.1.4. Coach de Salud**

A través del chat, resuelve sus dudas y le da consejos para que pueda incorporar hábitos de vida saludables y seguir diferentes planes de salud, adaptados a los factores de riesgo específicos de cada asegurado según su edad y sexo.

### **2.2. SERVICIOS DE ORIENTACIÓN DIAGNÓSTICA Y TRATAMIENTO**

#### **2.2.1. Chequeador de síntomas**

La app Quiero cuidarme Más incorpora un chequeador de síntomas a través de un cuestionario, que permite al asegurado obtener una orientación rápida y fiable sobre algún problema de salud. Además, se ofrece la posibilidad de contactar con un profesional tras la evaluación.

#### **2.2.2. Consulta virtual**

También directamente a través del móvil usted podrá hablar con diferentes especialistas disponibles del equipo médico de QC+. En el caso de medicina general y pediatría podrá hacerlo por chat, telefónicamente o por videollamada.

Todo ello de una forma fácil de usar, segura y con todas las garantías de confidencialidad.

#### **2.2.3. Comadrona digital**

La comadrona digital permite, a través de chat, resolver todas las dudas que

surjan a las madres durante el embarazo y en los cien días posteriores al parto, como cuestiones sobre la lactancia, los cuidados del bebé o la recuperación, entre otros. Además, el servicio ofrece acompañamiento a las mujeres con el fin de evitar o identificar de forma precoz la depresión posparto.

#### **2.2.4 Soporte especializado a la epilepsia**

Sección en la que se tiene acceso a soporte por chat con profesionales específicamente formados para atender problemas relacionados con la epilepsia. Dentro de las posibles consultas se incluye el chat de atención postcrisis, el chat con atención primaria o pediatría, videollamada con psicología y neurología.

### **2.3. TRÁMITES ONLINE CON LA COMPAÑÍA: SOLICITUD DE CITAS, CARPETA DE SALUD, DIARIO Y RECETA ELECTRÓNICA**

#### **2.3.1. Cita online**

Solicitud de cita online con múltiples centros, sin tener que llamar por teléfono o acudir presencialmente para solicitarla.

#### **2.3.2. Carpeta personal de salud**

Mediante su Carpeta de Salud podrá recibir, guardar, consultar y descargar de forma segura sus informes médicos; recibir automáticamente las peticiones de pruebas analíticas y de imagen que

el médico genere durante la consulta; y acceder a los resultados de las mismas. Además, también recibirá en la carpeta la receta electrónica homologada que pauten los profesionales desde la app, con la que podrá acudir a una farmacia para la dispensación.

### **2.3.3. Diario de salud**

Agenda personal para registrar sus citas médicas manualmente o visualizar automáticamente las solicitadas desde la app con cita online y revisar el histórico de sus actividades de salud.

### **2.3.4. Mi Farmacia**

Esta función permite solicitar recetas electrónicas con medicina general, revisar los medicamentos del asegurado y entablar un chat en directo con profesionales farmacéuticos para resolver dudas.

La receta médica electrónica permite al médico emitir prescripciones de medicamentos, y que el asegurado las reciba automáticamente en su carpeta de salud para ir directamente a la farmacia. Para ello usamos el sistema REMPe un sistema de prescripción y dispensación homologado por la Organización Médica Colegial (OMC).

Además, este servicio también está conectado con los productos y servicios del Club Salud y Bienestar relacionados con farmacia y parafarmacia para comprar de forma online.

# 3. CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

## **CONSULTAS, INFORMACIÓN Y AUTORIZACIONES**

Los asegurados de DKV Seguros disponen de un servicio de atención telefónica en el que pueden informarse sobre el cuadro médico, solicitar autorizaciones, contratar pólizas o servicios de la compañía, formular sugerencias o realizar prácticamente cualquier gestión sin la necesidad de desplazarse hasta una oficina.

# DKV CLUB SALUD Y BIENESTAR

La contratación del seguro de salud “DKV Residentes” permite al asegurado el acceso a los servicios adicionales del DKV Club Salud y Bienestar, distintos de la cobertura del seguro, descritos a continuación.

Los detalles para el acceso a estos servicios se incluyen en la página web **[www.dkvclubdesalud.com](http://www.dkvclubdesalud.com)** o pueden consultarse a través de los teléfonos de contacto indicados en el cuadro médico de DKV Seguros.

# 1. DKV CLUB SALUD Y BIENESTAR

La persona asegurada podrá acceder, mediante bonos, y siempre asumiendo el coste, a la **“Red de Servicios DKV Club Salud y Bienestar”**, que le permitirá disfrutar de distintos servicios adicionales relacionados con la promoción de la salud, la prevención, la estética, el cuidado personal, la reeducación y el bienestar físico y emocional, así como servicios sanitarios y de asistencia familiar de diversa índole, con unos descuentos y tarifas especiales inferiores a los precios de mercado.

Así, dependiendo del tipo servicio que se quiera utilizar en la **“Red de Servicios DKV Club Salud y Bienestar”**, se distinguen dos formas de acceso:

**1) Reserva del servicio con bono:** el asegurado consulta en la web [www.dkvclubdesalud.com](http://www.dkvclubdesalud.com) las tarifas de los centros o profesionales disponibles, reserva su bono, solicita cita directamente con el proveedor y, al llegar al centro, se identifica con su bono y su tarjeta de DKV Seguros, necesario para que el proveedor le aplique la tarifa especial DKV Club Salud y Bienestar. Al finalizar, el asegurado paga el servicio al proveedor.

**2) Pago online del servicio:** en otros casos, para disfrutar de algunos servicios de la **“Red de Servicios DKV Club Salud y Bienestar”** es necesario realizar el pago previamente. El cliente consulta

en la web [www.dkvclubdesalud.com](http://www.dkvclubdesalud.com) las tarifas de los centros o profesionales disponibles, reserva su bono y lo paga con tarjeta de crédito o débito.

Igualmente debe solicitar cita directamente con el proveedor y, al llegar al centro, identificarse con su bono y tarjeta de DKV Seguros para acceder a su servicio.

Se puede obtener más información entrando en la web [www.dkvclubdesalud.com](http://www.dkvclubdesalud.com), llamando al número 900 810 670 o directamente en cualquier sucursal de DKV Seguros.

**En cada renovación del contrato de seguro, DKV Seguros podrá modificar la “Red de Servicios DKV Club Salud y Bienestar”, los descuentos, las tarifas y los servicios incluidos en DKV Club Salud y Bienestar, añadiendo otros nuevos o suprimiendo alguno de los ya existentes, con el fin de adaptarlos a la demanda asistencial de los asegurados.**

## 1.1 SERVICIOS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD

### 1.1.1 Servicios Wellness: balnearios y spas urbanos

DKV Seguros pone a disposición de los asegurados bonos descuento para acceder a tratamientos de balneoterapia, hidroterapia, cinesiterapia, tratamientos

de drenaje o reafirmantes, en condiciones económicas ventajosas.

**Balneario:** es un centro termal con posibilidad de estancia o alojamiento, para el reposo y tratamiento con aguas mineromedicinales declaradas de utilidad pública, cuya acción terapéutica esta contrastada y depende de su temperatura, presión, composición química, radioactividad, flora bacteriana y gases disueltos.

**Spas urbanos:** se caracterizan porque están situados en centros urbanos y, porque a diferencia de los balnearios, los clientes pasan en ellos solo unas pocas horas del día y no se alojan en ellos.

### 1.1.2 Gimnasios y fitness

Acceso mediante un bono a los gimnasios incluidos en la “Red de Servicios DKV Club Salud y Bienestar” en condiciones ventajosas.

### 1.1.3 Asesoramiento dietético nutricional

Acceso con una tarifa especial a una consulta de evaluación presencial y diseño de un plan dietético personalizado, así como el posterior seguimiento del mismo.

## 1.2 SERVICIOS PREVENTIVOS

### 1.2.1 Estudios genéticos predictivos

En indicaciones no cubiertas por el seguro, acceso a través de un bono

descuento, a estudios que aportan información sobre el riesgo de una determinada persona de desarrollar una enfermedad genética específica. El análisis se realiza normalmente a través de una muestra de sangre, que se examina en el laboratorio de genética para determinar si hay cambios en el gen o genes relacionados con la enfermedad. Los estudios que se pueden realizar son: el test de cribado prenatal del ADN fetal en sangre materna, el test de riesgo cardiovascular, el perfil genético de la obesidad y las pruebas de paternidad entre otros.

### 1.2.2 Programa de deshabituación tabáquica

Acceso en condiciones económicamente ventajosas, mediante la adquisición de un bono, a un novedoso servicio para dejar de fumar mediante distintas técnicas.

### 1.2.3 Criopreservación en banco de células madre hematopoyéticas del cordón umbilical

El trasplante de células madre de sangre de cordón umbilical es actualmente un tratamiento habitual para muchas enfermedades graves (leucemias, linfomas, neuroblastomas, talasemia, etc.). Los asegurados que deseen acceder al servicio en condiciones económicamente ventajosas pueden adquirir un bono que comprende la recolección, el transporte, los análisis preliminares y la conservación de las células madre hematopoyéticas del

cordón umbilical de cada niño en un banco privado por un periodo de 20 años (con posibilidad de extensión).

#### **1.2.4 Estudio biomecánico de la marcha**

Este servicio facilita el acceso de los asegurados, con un bono descuento, a una red concertada de centros podológicos especializados en el diseño y fabricación de plantillas totalmente personalizadas, revisiones de seguimiento y garantía de las mismas.

### **1.3 SERVICIOS MÉDICOS COSMÉTICOS O ESTÉTICOS**

#### **1.3.1 Cirugía refractiva láser de la miopía, hipermetropía y astigmatismo**

DKV Seguros pone a disposición de los asegurados, mediante la adquisición de un bono descuento, una red especial de clínicas oftalmológicas especializadas en el tratamiento láser de los defectos de refracción (miopía, hipermetropía y astigmatismo) en condiciones económicas ventajosas.

#### **1.3.2 Cirugía de la presbicia**

La presbicia, conocida como vista cansada, es un defecto visual que suele aparecer sobre los 40 o 45 años y que consiste en la disminución de la capacidad de acomodación del ojo con disminución de la visión cercana. DKV Seguros facilita a sus asegurados el acceso a una red de centros oftalmológicos especializados en la corrección quirúrgica de este defecto

visual, mediante la implantación de lentes intraoculares, adquiriendo un bono con condiciones económicamente ventajosas.

#### **1.3.3 Medicina y cirugía estética**

Incluye el acceso con un bono descuento a una consulta y un amplio abanico de tratamientos faciales y corporales no invasivos (peelings, manchas, drenaje linfático, reafirmantes, etc.) y quirúrgicos como la mamoplastia, abdominoplastia, etc. en condiciones económicamente ventajosas.

### **1.4 SERVICIOS SANITARIOS COMPLEMENTARIOS**

#### **1.4.1 Tratamiento de reproducción asistida**

Los asegurados que no tengan cubierta esta prestación en la modalidad de su seguro o excedan el límite de intentos podrán acceder, adquiriendo un bono descuento, a una red de clínicas especializadas en el diagnóstico y tratamiento de la infertilidad, con las técnicas más avanzadas de reproducción asistida, como la fecundación in vitro, inseminación artificial, transferencia de preembriones, y/o la criopreservación de los ovocitos, el esperma y los embriones en su caso.

#### **1.4.2 Psicología**

Acceso a profesionales de psicología de la “Red de Servicios DKV Club Salud y Bienestar” con tarifas especiales, para

la realización de test psicológicos o psicométricos y sesiones de psicoterapia, **cuando se haya superado el límite anual máximo por persona asegurada y año (suma de las realizadas en medios propios y medios ajenos) que se estipula en las condiciones generales y en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares del seguro.**

## **1.5 SERVICIOS DE AUTOCUIDADO PERSONAL**

### **1.5.1 Salud auditiva**

Facilita la realización de un chequeo auditivo, mediante la adquisición de un bono descuento, en la red de centros auditivos DKV Club Salud y Bienestar y la compra de audífonos en condiciones económicamente ventajosas.

### **1.5.2 Salud capilar**

Este servicio facilita el acceso con un bono descuento a un método de diagnóstico personalizado, que incluye la colocación de prótesis capilares o pelucas en pacientes de oncología y los tratamientos más avanzados para evitar la pérdida progresiva del cabello o alopecia, como la colocación de microinjertos capilares o implantes.

### **1.5.3 Servicio de óptica**

La persona asegurada, mediante la adquisición de un bono, puede obtener descuentos importantes en la red de ópticas DKV Club Salud y Bienestar

para la compra de gafas (monturas y cristales), lentes de contacto y sus líquidos de higiene o limpieza.

### **1.5.4 Servicio de ortopedia**

Permite el acceso a la compra de cualquier dispositivo ortoprotésico a precios muy competitivos con un bono de descuento.

### **1.5.5 Parafarmacia online**

El asegurado puede acceder, previa adquisición de un bono de descuento, a la compra en condiciones económicas ventajosas de productos de parafarmacia (cosméticos, protectores solares, repelentes de insectos, etc.) que sin ser medicamentos, contribuyen de forma activa al bienestar y la salud de las personas.

## **1.6 SERVICIOS DE REEDUCACIÓN O REHABILITACIÓN**

### **1.6.1 Terapia de reeducación para la recuperación de los trastornos de la fonación, del habla o lenguaje**

DKV Seguros pone a disposición de los asegurados un servicio de logopedia con tarifas especiales por sesión, para el tratamiento de las alteraciones de la fonación, el habla o el lenguaje, en indicaciones no incluidas por el seguro (trastornos del neurodesarrollo, del aprendizaje, dislexia, dislalia, disfemia, etc.).

## **1.6.2 Terapias de la apnea obstructiva del sueño**

Este servicio posibilita la compra de dispositivos de ventilación domiciliaria, CPAP (presión nasal positiva y continua de las vías respiratorias) o BiPAP (presión positiva de dos niveles en la vía aérea), en condiciones económicamente ventajosas, con un bono de descuento. Estos dispositivos permiten suministrar aire a presión continua positiva prefijada durante el sueño y en el domicilio a pacientes con una hipersomnía diurna limitante de su actividad o con factores de riesgo asociados (hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, cerebrovasculares y riesgo por su actividad de accidentes de tráfico). Asimismo, se puede acceder al tratamiento con férulas de apnea intraorales.

## **1.6.3 Programa de entrenamiento o reeducación del suelo pélvico**

La asegurada también podrá acceder al programa de entrenamiento o reeducación pelviperineal, basado en los ejercicios de Kegel, con un bono descuento del DKV Club Salud y Bienestar.

## **1.7 SERVICIOS SOCIO SANITARIOS Y DE ASISTENCIA FAMILIAR**

### **1.7.1 Servicios de apoyo a hospitalizados dependientes o personas solas**

Un profesional le acompañará durante su ingreso y cuidará de usted mientras lo necesite.

### **1.7.2 Cuidados post parto en el hogar**

Profesionales sanitarios le brindan ayuda en tareas cotidianas con el bebé o enseñándole ejercicios de recuperación. También se ocuparán de la evolución de la madre, con los posibles signos de ansiedad y depresión, se fijarán en el progreso del bebé, darán ayuda con la lactancia, con la preparación de la comida y con la higiene tanto de la madre como del pequeño.

### **1.7.3 Servicios de ayuda domiciliaria**

Son aquellos que proporcionan, mediante personal cualificado, una serie de atenciones útiles para personas con una disminución de su autonomía y movilidad personal, que tengan dificultades para levantarse, asearse, vestirse y preparar la comida diaria precisando un cuidador permanente.

#### **a) Atención personal:**

Brindan aseo personal, acompañamiento dentro del domicilio, ayudan con la higiene de las personas encamadas y también les cambian de posición.

## **b) Cuidado del hogar:**

El personal cualificado le hace las compras domésticas, la limpieza en el domicilio e incluso tienen servicio de cocina.

### **1.7.4 Servicio de teleasistencia fija y móvil**

Se trata de un servicio individual y adaptado, atendido por trabajadores sociales, psicólogos y médicos las 24 horas de día y los 365 días del año, dentro o fuera del hogar, al que se tiene acceso a través de un terminal específico. Son dispositivos, tanto móviles como fijos, que tienen conexión permanente con una central de alarma para casos de emergencia.

### **1.7.5 Servicio de adaptación del hogar**

Se refiere al conjunto de artículos destinados a adaptar la vivienda a sus necesidades. Estos productos permiten mejorar el acceso y la movilidad en todos los rincones de su casa.

### **1.7.6 Red de residencias de tercera edad**

Atención social, rehabilitación, sanitaria y psicológica, para una mayor calidad de vida de las personas que por salud, situación familiar o social, no tienen autonomía.

## **1.7.7 Sistema de apartamentos asistidos**

Son domicilios enfocados a personas mayores que quieren vivir con gente de la misma edad, sintiéndose seguros y manteniendo su libertad, autonomía y privacidad de casa. Este servicio de apartamentos tutelados ofrece atención permanente, cuidados médicos y de enfermería, podología y fisioterapia.

# CONDICIONES GENERALES

## 1. CLÁUSULA PRELIMINAR

Este contrato está sometido a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

El control de la actividad aseguradora de DKV Seguros y Reaseguros S.A.E., (en adelante DKV Seguros), con domicilio social en Torre DKV avenida María Zambrano 31, 50018 Zaragoza, corresponde al Reino de España, y en concreto, al Ministerio de Economía a través de su Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Integran el contrato los siguientes documentos:

- Documento preliminar de información del seguro (solicitud de seguro).
- Declaración de salud.
- Condiciones generales.
- Condiciones particulares.
- Condiciones especiales (solo aquellos casos que corresponda).
- Suplementos o apéndices.

Las transcripciones o referencias a leyes no requieren aceptación expresa, pues ya son de obligado cumplimiento.

Para resolver los conflictos que puedan surgir con DKV Seguros, los tomadores del seguro, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o personas a las que se derivan los derechos de cualquiera de ellos, podrán presentar su reclamación ante las siguientes instancias:

En cualquiera de las oficinas de DKV Seguros, ante el Servicio de Defensa del Cliente de DKV Seguros o a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Las reclamaciones pueden enviarse por correo a la dirección de Defensa del Cliente de DKV Seguros: Torre DKV, avenida María Zambrano 31, 50018 Zaragoza; por correo electrónico: [defensacliente@dkvseguros.es](mailto:defensacliente@dkvseguros.es) o por teléfono llamando al número: 900 814 390 de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

El cliente podrá elegir la forma en que desea ser contestado y el domicilio al que se le enviará la respuesta. El expediente será tramitado por escrito,

de no especificar ninguna modalidad previa, dentro del plazo máximo de dos meses. En las oficinas de la entidad, se encuentra disponible el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de DKV Seguros.

Transcurrido el plazo de dos meses, si el cliente discrepa de la solución propuesta, podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con domicilio en el paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid.

Una vez acreditada la tramitación previa ante DKV Seguros, se iniciará un expediente administrativo.

Sin perjuicio de las vías de reclamación precedentes, usted puede plantear una reclamación ante la Jurisdicción que corresponda.

## 2. CONCEPTOS BÁSICOS. DEFINICIONES

A los efectos de este contrato se entiende por:

### A

#### **Accidente**

Toda lesión corporal sufrida durante la vigencia de la póliza que se haya documentado, derive de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intención de la persona asegurada, y que produzca su invalidez temporal o permanente o muerte.

#### **Accidente de circulación**

El sufrido por el asegurado como peatón, usuario de transportes públicos, líneas aéreas regulares o chárter, conductor de un automóvil o pasajero del mismo, conductor de bicicleta o ciclomotor, cuando se encuentre circulando por cualquier clase de vía pública o camino particular abierto al público.

#### **Acupuntura**

Práctica médica basada en la medicina tradicional china, que implica la estimulación de puntos anatómicos específicos en el cuerpo con propósitos terapéuticos, generalmente mediante la punción de la piel con una aguja.

#### **Alta tecnología médica**

Se refiere a las nuevas aplicaciones de la electrónica, la informática, la

robótica y la bioingeniería en el campo de la medicina, especialmente en las tecnologías de diagnóstico y tratamiento médico, quirúrgico o rehabilitador.

Estas técnicas se caracterizan por un alto coste de inversión, necesidad de personal especializado y estar sujetas a los informes de la Red Española de Agencias de Evaluación de Tecnologías Sanitarias y Prestaciones del Sistema Nacional de Salud (RedETS) para contrastar si su seguridad, efectividad y utilidad terapéuticas están avaladas.

#### **Análisis coste-efectividad**

Permite comparar los costes de una o más intervenciones sanitarias alternativas en términos monetarios, y sus consecuencias en años de vida ajustados por calidad de vida (unidad de medida AVAC) de las mismas, para medir el resultado sanitario.

#### **Antiangiogénico**

Medicamento biológico que actúa sobre el factor de crecimiento del endotelio vascular (VEGF) esencial para la formación de nuevos vasos sanguíneos (angiogénesis) inhibiendo su crecimiento.

#### **Antígeno prostático**

El antígeno prostático específico (PSA) es una proteína producida por la próstata. Su síntesis se eleva con la enfermedad prostática.

## **Asegurador**

Entidad aseguradora que asume el riesgo contractualmente pactado, DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E.

## **Asistencia médica completa**

Comprende todas las especialidades y prestaciones sanitarias incluidas en el seguro en los módulos de asistencia primaria, asistencia por especialistas y medios complementarios de diagnóstico y tratamiento, y de asistencia hospitalaria y cirugía.

## **Asistencia médica hospitalaria**

La asistencia hospitalaria es la que se presta en un hospital en régimen de internamiento durante un mínimo de 24 horas, para recibir tratamiento médico o quirúrgico.

## **Asistencia médica sin hospitalización o ambulatoria**

Es la asistencia médica diagnóstica o terapéutica que se presta en centros sanitarios y hospitales, pero sin hospitalización en régimen de ingreso ni hospital de día.

La cirugía mayor ambulatoria no se incluye en este concepto.

## **Asistencia neonatal**

Todo proceso hospitalario médico o quirúrgico que afecta a un recién nacido durante sus primeras cuatro semanas de vida (28 días).

## **B**

### **Best Care**

Servicio que garantiza, para el diagnóstico de ciertas enfermedades graves concretas, la atención en Alemania por parte de un especialista de reconocido prestigio.

### **Biomaterial**

Materiales biocompatibles utilizados en la fabricación de dispositivos o productos sanitarios, que interactúan con los sistemas biológicos y que se aplican en diversas especialidades de la medicina. Pueden ser de origen artificial o biológico. Se incluyen en este concepto los trasplantes de células con fines regenerativos.

## **C**

### **Cirugía de corta estancia**

Toda aquella intervención quirúrgica que suponga una estancia hospitalaria inferior o igual a cinco días.

### **Cirugía mayor ambulatoria**

Procedimiento quirúrgico realizado por un cirujano en un quirófano con anestesia general, local, regional con o sin sedación, que requiere cuidados postoperatorios poco intensivos y de corta duración, por lo que la persona asegurada no precisa ingreso hospitalario.

### **Cirugía menor ambulatoria**

Procedimientos quirúrgicos de baja complejidad y mínimamente invasivos, que se practican bajo anestesia

local y que no requieren cuidados postoperatorios, en pacientes que no precisan ingreso.

### **Cirugía radical oncológica**

Procedimiento quirúrgico para extirpar todo el tejido tumoral con márgenes libres, con el fin de curar la enfermedad.

### **Cirugía robótica o asistida por ordenador**

Se denomina cirugía robótica o asistida por un ordenador a las maniobras quirúrgicas que realiza un sistema laparoscópico telerrobotizado siguiendo las instrucciones de un cirujano, quien es guiado por un sistema informatizado de realidad virtual o navegador con un software específico que permite la reconstrucción tridimensional de las imágenes obtenidas mediante un ordenador.

### **Citostático**

Medicamento citotóxico que se emplea en quimioterapia oncológica que es capaz de detener el desarrollo del cáncer actuando directamente sobre la integridad de las cadenas de ácido desoxirribonucleico (ADN) y la mitosis celular, inhibiendo la multiplicación celular normal, tanto de las células sanas como de las tumorales. Se incluyen en éste subgrupo terapéutico, por su mecanismo de acción: los agentes alquilantes, los antimetabolitos, los alcaloides de plantas y otros productos naturales, los antibióticos citotóxicos, los compuestos de platino y las metilhidrazidas.

### **Cláusula limitativa**

Acuerdo establecido en el contrato de seguro, mediante el cual se limita el alcance de la garantía o la deja sin efecto cuando concurre alguna circunstancia de riesgo.

### **Condición de salud preexistente**

Aquel estado o condición de la salud, no necesariamente patológica (por ejemplo, embarazo o gestación) que se inicia con **anterioridad a la fecha de inclusión del asegurado en la póliza.**

### **Consulta presencial (CP)**

Es aquella que aparece en las **condiciones generales descrita como “consulta”, es la consulta convencional**, que se define como un proceso asistencial **basado en la relación presencial o personal del médico con el paciente**, que tiene como fin obtener un diagnóstico, realizar un tratamiento y/o establecer un pronóstico de la condición de enfermedad o de salud de un asegurado. **Se presta tanto a través de la Red DKV de Servicios Sanitarios concertada por la entidad (modalidad asistencial de medios propios) como mediante el reembolso de gastos (modalidad asistencial de medios ajenos).**

### **Consulta no presencial (CNP) o teleconsulta**

Es aquella que aparece en las condiciones generales descrita como **“teleconsulta”,** también denominada e-consulta, consulta virtual o telemática. Es un acto realizado de forma no presencial a través de medios de

comunicación digital en que el médico actúa como profesional de la medicina para orientar, diagnosticar y/o prescribir tratamientos a un paciente de forma remota. **Se presta exclusivamente a través de la “Red DKV de Servicios Sanitarios de Telemedicina” concertada por la entidad (modalidad asistencial de medios propios).**

### **Contratación a distancia**

Se considera que existe contratación del seguro a distancia cuando para la negociación y celebración del contrato se utiliza exclusivamente una técnica de comunicación a distancia, sin presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, consistente en la utilización de una página web, venta telefónica u otros medios similares.

### **Cuestionario o declaración de salud**

Formulario de preguntas, que forma parte del contrato de seguro, facilitado por DKV Seguros al tomador y/o asegurado, que tiene por objeto determinar su estado de salud y conocer las circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y en la contratación del seguro.

## **D**

### **Dependencia**

Es un estado permanente en que se encuentran las personas, que por diversas razones (edad, enfermedad, discapacidad, etc.), necesitan la atención de otra u otras personas o ayuda para realizar las actividades básicas de la vida diaria. **Hay tres grados de dependencia:**

**1. Grado I.** Dependencia moderada: **2. Grado II.** Dependencia severa: **3. Grado III.** Gran dependencia.

### **Dolo**

Es la voluntad de cometer un acto en perjuicio de un tercero; mala fe. Por ejemplo, cuando uno de los contratantes oculta información importante para obtener una cobertura a la que no tendría derecho si se conociese dicha información.

## **E**

### **Edad actuarial**

Es la edad de cada asegurado en su cumpleaños más próximo, aunque no se haya alcanzado, tomando como referencia la fecha de efecto o de prórroga de la póliza.

### **Edad fértil**

A los efectos de los tratamientos de reproducción asistida, en esta póliza se considera edad fértil de la mujer de los 18 a los 42 años, ambos inclusive, y en el hombre de los 18 a los 55 años.

### **Enfermedad o lesión**

Toda alteración del estado de salud contraída durante la vigencia de la póliza, que no sea consecuencia de accidente y cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido en la localidad o país donde preste sus servicios.

### **Enfermedad, lesión, defecto o deformación congénita**

Es aquélla que existe en el momento del nacimiento, como consecuencia de factores hereditarios o afecciones adquiridas durante la gestación hasta el mismo momento del nacimiento.

Una afección congénita puede manifestarse y ser reconocida inmediatamente después del nacimiento o bien ser descubierta más tarde, en cualquier periodo de la vida del individuo.

### **Esterilidad**

Es la ausencia de consecución de embarazo en una pareja tras 12 meses de relaciones sexuales sin método anticonceptivo, o la incapacidad reproductiva de las parejas del mismo género.

## **F**

### **Fecundación *in vitro* (FIV)**

La fecundación *in vitro* (FIV) es una técnica de reproducción asistida en la que los óvulos son fecundados por los espermatozoides en un laboratorio y los embriones se depositan en el útero de la paciente. La técnica de fecundación *in vitro* consta de cinco fases: estimulación ovárica, punción ovárica, fertilización (incluye **técnica de microinyección espermática intracitoplasmática o ICSI**) cultivo embrionario y transferencia de embriones (FIVTE).

### **Fitoterapia**

Se refiere exclusivamente a las consultas de diagnóstico realizadas por un médico experto en esta práctica. No se incluye la medicación fitoterápica.

### **Franquicia**

Cantidad establecida en la póliza a partir de la cuál se inicia la cobertura de DKV Seguros. Dicha cantidad corre a cargo del tomador o asegurado.

## **H**

### **Honorarios médico-quirúrgicos**

Honorarios profesionales derivados de intervención quirúrgica y/o ingreso médico hospitalario.

Se incluyen los del médico cirujano, los de sus ayudantes, anestesistas, comadrona y los estrictamente inevitables del personal médico que se necesite en la intervención o asistencia médica realizada.

### **Hospital o clínica**

Todo establecimiento público o privado, legalmente autorizado para el tratamiento de enfermedades, lesiones o accidentes, provisto de presencia médica permanente y de los medios necesarios para efectuar diagnósticos e intervenciones quirúrgicas.

### **Hospital de día**

Unidad hospitalaria para procedimientos médicos y quirúrgicos, con o sin anestesia, y con permanencia registrada del paciente por un periodo inferior a 24 horas, sin pernoctación.

### **Hospitalización de carácter social o familiar**

Es el ingreso o la prolongación de la estancia en un hospital, a juicio de personal médico de DKV Seguros, por causas no relacionadas con patologías médicas objetivas, sino por cuestiones de carácter social o familiar. Estos casos no quedan cubiertos por la póliza.

### **Hospitalización médica o quirúrgica**

Ingreso hospitalario necesario para recibir tratamiento médico o quirúrgico.

Comprende los gastos generados durante el internamiento hospitalario, los honorarios médicos derivados del tratamiento médico-quirúrgico realizado y las prótesis en su caso.



### **Implante**

Producto sanitario diseñado para ser insertado total o parcialmente en el cuerpo humano mediante intervención quirúrgica o técnica especial, con finalidad diagnóstica, terapéutica y /o estética, y destinado a permanecer allí después de dicha intervención.

### **Indisputabilidad de la póliza**

Beneficio incluido en el contrato, por el que DKV Seguros asume la cobertura de toda enfermedad preexistente de un asegurado una vez haya pasado un año de su inclusión en el seguro, siempre que el asegurado no la conociera y no la omitiera intencionadamente en el cuestionario de salud.

### **Inhibidor enzimático y/o molecular**

Medicamentos biológicos dirigidos que actúan sobre una diana terapéutica, intra o extracelular, inhibiendo la generación y transmisión de señales en la vía de crecimiento celular. En este subgrupo terapéutico se incluyen inhibidores de la transcripción enzimática a distintos niveles (ej. inhibidores de la proteína quinasa, de la tirosin quinasa, de los proteosomas, etc.).

### **Inmunoterapia o terapia biológica**

La inmunoterapia o terapia biológica (a veces también llamada bioterapia o terapia modificadora de la respuesta biológica) se basa en modificar, estimular o restaurar la capacidad del sistema inmunitario para luchar contra el cáncer, las infecciones y otras enfermedades. Asimismo, se usa para disminuir ciertos efectos secundarios que pueden causar algunos tratamientos oncológicos. Las sustancias o medicamentos utilizados en la inmunoterapia antitumoral son: los agentes inmunomoduladores no específicos, los interferones, las interleuquinas, los factores de crecimiento o estimulantes de colonias, los anticuerpos monoclonales o los agentes antitumorales antígeno-específicos, las terapias con citoquinas y las vacunas.

### **Inseminación artificial**

Esta técnica de reproducción asistida consiste en depositar de forma artificial los espermatozoides, previamente preparados en el laboratorio, en

la cavidad uterina en el momento próximo a la ovulación. Consta de tres fases: estimulación ovárica, selección y capacitación espermática (incluye **técnica de recuperación de espermatozoides móviles REM**) e inseminación.

### **Intervención quirúrgica**

Toda operación con fines diagnósticos o terapéuticos, realizada mediante incisión u otra vía de abordaje interno, efectuada por un cirujano o equipo quirúrgico que, normalmente, requiere la utilización de un quirófano en un centro sanitario autorizado.

## **M**

### **Material de osteosíntesis**

Pieza o elemento de cualquier naturaleza, empleado para la unión de los extremos de un hueso fracturado o para soldar extremos articulares.

### **Material ortopédico u ortesis**

Productos sanitarios de uso externo, permanente o temporal, que adaptados individualmente al paciente, se destinan a modificar las condiciones estructurales o funcionales del sistema neuromuscular o esquelético, sin que su implantación requiera nunca una intervención quirúrgica.

### **Medicamento**

Agente o sustancia simple o compuesta que se administra al interior o al exterior de la persona con objeto terapéutico. No se consideran medicamentos los productos nutritivos, reconfortantes,

dermoestéticos, cosméticos, aguas minerales, productos para la higiene, cuidado corporal y los aditivos del baño.

### **Medicina regenerativa**

Es una especialidad de la medicina que aplica principios de la ingeniería y de ciencias de la salud para fabricar sustitutos biológicos que mejoren o reemplacen órganos o tejidos que están dañados y no pueden llevar a cabo sus funciones. Incluye técnicas de regeneración tisular, celular o molecular, los implantes o trasplantes de células madre y la ingeniería de tejidos.

### **Médico**

Licenciado o doctor en Medicina, legalmente capacitado y autorizado para ejercer la medicina y tratar médica o quirúrgicamente la enfermedad, dolencia o lesión que padezca el asegurado.

### **Medios auxiliares de cura**

Elementos, piezas anatómicas y aparatos que prescritos por un médico y adquiridos en farmacia, óptica, ortopedia o similar se aplican en el tratamiento de una herida o lesión, o para prevenir o corregir las deformidades del cuerpo humano.

### **Medios ajenos**

Facultativos y centros no incluidos en la "Red DKV de Servicios Sanitarios".

### **Medios propios**

Facultativos y centros incluidos en la "Red DKV de Servicios Sanitarios".

## N

### **Nutricionista**

Diplomado o graduado en nutrición humana y dietética.

## P

### **Parto prematuro o pretérmino**

Se considera parto prematuro o pretérmino aquel que sucede después de la semana veinte y antes de la semana treinta y siete de la gestación.

**DKV Seguros solo asumirá los gastos médicos derivados de un parto prematuro si, antes de la inclusión en la póliza, la asegurada no estuviese embarazada o, estándolo, no tuviera modo de saberlo por ausencia de los signos o síntomas de embarazo.**

### **Periodo de carencia**

Es el intervalo de tiempo prefijado en el contrato, contado a partir de la fecha de efecto del seguro, en el que no son efectivas algunas de las coberturas incluidas dentro de las garantías de la póliza. Dicho periodo se computa por meses, contados desde la fecha de entrada en vigor de la póliza, para cada uno de los asegurados incluidos en ella.

### **Persona asegurada**

La persona a quien se prestará la cobertura contratada en el seguro.

### **Póliza**

Es el contrato de seguro. Documento que contiene las condiciones generales, las particulares, las especiales y los suplementos o apéndices que se

añadan a la misma, para completarla o modificarla.

La solicitud de seguro y la declaración de salud forman también parte de la póliza.

### **Preexistencia**

Es aquella condición de la salud (por ejemplo, embarazo o gestación), alteración o trastorno orgánico que existe con anterioridad al momento de la contratación o alta en el seguro, independientemente de que exista un diagnóstico médico.

### **Prima**

Es el precio del seguro. El recibo contendrá además los recargos e impuestos que sean de aplicación por Ley.

### **Prótesis quirúrgica**

Productos sanitarios permanentes o temporales que, en caso de ausencia, defecto o anomalía de un órgano o una estructura corporal sustituyen o restituyen, total o parcialmente, su función fisiológica.

### **Protonterapia**

La protonterapia o terapia con protones es una nueva modalidad de radioterapia muy precisa, que minimiza el daño en los órganos y estructuras vecinas sanas que rodean el tumor. Es el tratamiento de elección en determinados tumores pediátricos, ya que respeta los tejidos sanos (que aún se están formando) y minimiza las secuelas, algo fundamental para el desarrollo durante la infancia.

## **Psicología clínica**

Rama o especialidad de la Psicología que se ocupa del tratamiento y rehabilitación de las anomalías y trastornos del comportamiento humano.

## **Psicólogo clínico**

Licenciado en Psicología especializado en Psicología Clínica.

## **Psicoterapia**

Método terapéutico que se aplica a una persona que padece un conflicto psíquico, por indicación o prescripción de un psiquiatra, oncólogo (en el caso de pacientes oncológicos), o pediatra (hasta los 14 años), basado en la relación entre terapeuta y paciente. **Se presta tanto a través de la Red DKV de Servicios Sanitarios concertada por la entidad (modalidad asistencial de medios propios) como mediante el reembolso de gastos (modalidad asistencial de medios ajenos).**

## **Q**

### **Quiromasaje o quiropraxis**

Manipulaciones de la columna vertebral, de los tejidos blandos y del sistema músculo-esquelético realizadas con fines terapéuticos por un médico experto o fisioterapeuta, en un centro idóneo para tal fin.

## **R**

### **Radioterapia de intensidad modulada (IMRT)**

Es un tipo de radioterapia conformada tridimensional que usa imágenes

creadas por un ordenador, mediante programas informáticos de planificación inversa, para mostrar el tamaño y la forma de un tumor, y dirigir los haces de radiación de un acelerador lineal multiláminas en diferentes ángulos y con distinta intensidad hacia el tumor, concentrando la máxima intensidad en el mismo, y limitando la dosis que reciben los tejidos sanos adyacentes. También se llama RIM.

### **Radioterapia helicoidal o tomoterapia**

La radioterapia helicoidal guiada por imagen en tiempo real, también llamada tomoterapia, integra el TAC y un acelerador lineal multiláminas binario (64 láminas) en un mismo equipo. Es una modalidad avanzada de radioterapia que permite antes de administrar la radiación obtener una imagen tridimensional del tumor (3-D) y enfocar la radiación en el tumor desde muchas direcciones distintas, al girar la fuente de radiación de la máquina alrededor del paciente en forma de espiral. También se llama tomoterapia helicoidal.

### **Radioterapia intraoperatoria (RIO)**

La radioterapia intraoperatoria (RIO) es una nueva modalidad de radioterapia de alta precisión, que administra una dosis única y elevada de radiación ionizante durante un acto quirúrgico. Para ello, se utiliza un acelerador lineal que se encuentra en el quirófano y que emite haces de electrones acelerados. Este tratamiento tiene como objetivo disminuir la toxicidad y los efectos secundarios de la radiación.

## “Red DKV de Servicios Sanitarios”

Conjunto de profesionales y establecimientos sanitarios concertados por DKV Seguros en todo el territorio nacional.

### Rehabilitación

Conjunto de terapias físicas prescritas por un médico traumatólogo, neurólogo, reumatólogo o rehabilitador, y realizadas por un fisioterapeuta en un centro específico de rehabilitación, destinadas a restituir la funcionalidad de aquellas partes del aparato locomotor afectadas por las consecuencias de una enfermedad o accidente originado durante la vigencia de la póliza.

### Rehabilitación cardiaca

El conjunto de actividades necesarias para recuperar, tras un infarto agudo de miocardio, un nivel funcional óptimo desde el punto de vista físico.

### Rehabilitación neurológica

Conjunto de terapias físicas específicas (también denominada fisioterapia neurológica), prescritas por un médico neurólogo o rehabilitador, y realizados por un fisioterapeuta en un centro idóneo de rehabilitación, destinadas a devolver, en la medida de lo posible, la movilidad normal a aquellos pacientes que hayan sufrido un trastorno sensitivo-motor derivado de **un daño cerebral adquirido severo**.

### Repatriación

En caso de fallecimiento del asegurado, acondicionamiento y transporte del cuerpo desde el lugar del fallecimiento

en el territorio español hasta el aeropuerto internacional más próximo al lugar de inhumación en Alemania.

## S

### Seguro modalidad individual

A efectos de la contratación, se considera que el seguro es de modalidad individual cuando incluye un mínimo de una persona asegurada y un máximo de nueve, unidas por un vínculo diferente al interés asegurador, habitualmente ser familiares de primer grado (el titular, su cónyuge o pareja de hecho y sus hijos no emancipados menores de 30 años convivientes en la misma residencia familiar), y cuya cobertura en ningún caso se realiza mediante adhesión obligatoria (colectivo cerrado) o voluntaria (colectivos abiertos o cofinanciados) a unas condiciones de contratación y/o contrato único previamente acordados por DKV Seguros y un colectivo contratante.

### Seguro modalidad colectiva

A efectos de la contratación, se considera que un seguro es de modalidad colectiva cuando incluye un número mínimo de personas unidas por un vínculo de pertenencia (documentalmente acreditable) a una entidad que tiene un propósito diferente a la contratación de un seguro. Estas personas, además, deben cumplir las condiciones legales de asegurabilidad. La cobertura se realiza mediante adhesión obligatoria (colectivo cerrado) o voluntaria (colectivos abiertos o cofinanciados) a unas condiciones

de contratación y/o contrato único previamente acordado por DKV y el colectivo contratante.

### **Sobreprima**

Cantidad adicional o prima complementaria que se abona por la cobertura de un riesgo excluido en las condiciones generales.

### **Solicitud de seguro o documento de información preliminar**

Contiene además de información preliminar y la política de protección de datos, un cuestionario de estado de salud, facilitado por DKV Seguros, en el que el tomador del seguro describe el riesgo que desea asegurar, con todas las circunstancias que conoce y que pueden influir en la valoración de dicho riesgo. Se exige veracidad en las respuestas a las preguntas establecidas por DKV Seguros.

## **T**

### **Tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares**

Documento escrito, anexo a las condiciones particulares, que forma parte del contrato de seguro junto con las condiciones generales y que se facilita con las mismas, y que contiene las coberturas y límites de reembolso contratadas por el tomador del seguro.

### **Teleenfermería**

Consulta virtual o telemática con personal de Enfermería, que le ayudará en la preparación de pruebas diagnósticas, compresión de informes

médicos, control de variables, y resolverá sus dudas sobre pautas de tratamiento y medicamentos.

### **Telemedicina**

Se basa en la prestación de servicios de atención sanitaria a través de herramientas digitales y tecnologías de la comunicación e información, como medio para el intercambio de datos que permitan generar una impresión diagnóstica, plan terapéutico, acciones para prevención y promoción de la salud, seguimiento continuo, con el fin de mejorar el acceso a la salud.

### **Teleterapia**

**Sesiones de tratamiento virtual programadas que se realizan de forma no presencial exclusivamente a través de la “Red DKV de Servicios Sanitarios de Telemedicina” concertada por la entidad (modalidad asistencial de medios propios) previa autorización de la compañía, por distintos canales de comunicación digital** que varían dependiendo del tipo de tratamiento a aplicar.

### **Teleterapia ocupacional**

La terapia ocupacional es una profesión sanitaria cuya función principal es dotar a la persona que presenta alteraciones físicas o sensoriales de mayor autonomía y mejorar su calidad de vida, empleando para ello la ocupación como medio de rehabilitación. En la modalidad de teleterapia ocupacional las sesiones son prestadas de forma virtual, no presencial.

### **Terapia génica o genética**

Es el proceso que permite el tratamiento de las enfermedades hereditarias, del cáncer, las infecciones y otras enfermedades, mediante la modificación del genoma celular.

La terapia génica consiste en insertar, mediante distintos vectores, material genético en una célula diana para obtener un efecto terapéutico (síntesis de una proteína de interés, compensar un déficit genético, estimular la respuesta inmune contra un tumor o la resistencia a la infección producida por un virus).

### **Terapias alternativas y complementarias**

Conjunto diverso de sistemas terapéuticos y prácticas médicas que no se consideran actualmente parte de la medicina alopática convencional.

### **Tomador del seguro**

La persona física o jurídica que suscribe este contrato con DKV Seguros y, con ello, acepta las obligaciones que en él se establecen, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el asegurado.

## **U**

### **Unidad de cuidados especiales**

Servicio o área especialmente equipada de un hospital, donde se concentra personal médico y de enfermería especializado en realizar unos determinados tratamientos.

### **Unidad del dolor**

Servicio médico especializado en el tratamiento del dolor crónico.

# 3. MODALIDAD, EXTENSIÓN Y ÁMBITO TERRITORIAL DEL SEGURO

## 3.1 OBJETO DEL SEGURO

Por esta póliza, el asegurador, DKV Seguros, dentro de los límites fijados en estas condiciones y de los que se establecen en las condiciones particulares y su tabla de coberturas y límites anexa, las especiales y/o en el cuestionario de declaración del riesgo, cubre la asistencia médico-quirúrgica y hospitalaria en toda clase de enfermedades o lesiones comprendidas en las especialidades descritas y según la modalidad de asistencia contratada, previo cobro de la prima correspondiente.

**Los avances diagnósticos y terapéuticos que se vayan produciendo en la ciencia médica en el periodo de cobertura de este seguro, solo podrán pasar a formar parte de las coberturas de la póliza, cuando:**

**1. Los estudios de validación de su seguridad y coste-efectividad sean ratificados**, mediante un informe positivo, por la Red Española de Agencias de Evaluación de Tecnologías Sanitarias y Prestaciones del Sistema Nacional de Salud (RedETS), dependientes del Ministerio de Sanidad.

**2. Queden incluidos expresamente en el apartado 4 “Descripción de las coberturas” de las condiciones generales.**

En cada renovación de esta póliza, DKV Seguros detallará las técnicas o tratamientos que pasan a formar parte de las coberturas de la póliza para el siguiente periodo.

## 3.2 MODALIDAD DEL SEGURO

El seguro “DKV Residentes” se basa en un sistema mixto de cobertura, en que el asegurado puede elegir libremente entre:

- **Acceder a la prestación del servicio, a través de los médicos y centros hospitalarios de la “Red DKV de Servicios Sanitarios” concertada por DKV Seguros en todo el territorio nacional. Para ello será preciso identificarse previamente con su tarjeta DKV MEDICARD® y presentar, cuando sea necesaria, la correspondiente autorización (modalidad asistencial de medios propios).**
- Acudir a cualquier médico o centro de su elección, no incluido en la “Red DKV de Servicios Sanitarios” concertada por DKV Seguros.

En este caso, DKV Seguros reembolsará al asegurado el importe de las facturas por él abonadas, en el porcentaje y con los límites establecidos en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares de la póliza (modalidad asistencial de medios ajenos).

**En ningún caso DKV Seguros reembolsará a la persona asegurada el coste de las facturas emitidas por facultativos y centros incluidos en la “Red DKV de Servicios Sanitarios”, excepto en la especialidad de Odontología.**

El derecho de libertad de elección de médico y de centro supone la ausencia de responsabilidad directa, solidaria o subsidiaria de DKV Seguros por los actos de aquéllos, sobre los que DKV Seguros no tiene capacidad de control a causa de la protección del secreto profesional, la confidencialidad de los datos sanitarios y la prohibición del intrusismo de terceros en la actividad sanitaria. La medicina es una actividad de medios y no de resultados. Por este motivo, DKV Seguros no puede garantizar que los actos médicos cubiertos por la póliza tengan siempre un resultado positivo.

La modalidad de prestación es la recogida en el artículo 105 párrafo 1º Ley de Contrato de Seguro -abono de gastos sanitarios-, sin asumir directamente la prestación de los servicios que se practica por profesionales y centros cualificados. En caso de defectuosa praxis médica u hospitalaria el

asegurado se obliga a plantear acciones exclusivamente contra los profesionales o centros intervinientes directamente en la prestación y sus respectivas aseguradoras de responsabilidad civil, con renuncia de acciones frente a DKV Seguros.

### **3.3 ÁMBITO TERRITORIAL**

En la modalidad asistencial de medios propios, la asistencia médico-quirúrgica y hospitalaria se extiende a todo el territorio nacional.

En la modalidad asistencial de medios ajenos, podrán prestar la asistencia médico-quirúrgica y hospitalaria facultativos o centros de España y, en caso de haber contratado la modalidad “Cobertura Básica + Repatriación + Best Care”, también de Alemania durante un máximo de 100 días al año, siempre que el domicilio de residencia habitual del asegurado se halle en España durante, al menos, seis meses (183 días) al año.

### **3.4 ACCESO A LAS COBERTURAS**

**Normativa específica para la modalidad asistencial de medios propios**

**Asistencia en la “Red DKV de Servicios Sanitarios”:**

**a)** DKV Seguros entregará la tarjeta DKV MEDICARD®, de uso personal e intransferible, a la persona tomadora del seguro como elemento identificativo de cada beneficiario. Además facilitará a través de su web la **información para**

**acceder a la “Red DKV de Servicios Sanitarios”** con el detalle de los servicios concertados –profesionales sanitarios, centros diagnósticos, centros hospitalarios, servicios de urgencia y servicios complementarios– así como sus direcciones y horarios de consulta. **La persona asegurada podrá consultar el listado de las clínicas y profesionales de la red concertada en [medicos.dkv.es/seguro-privado](https://medicos.dkv.es/seguro-privado) o, en su móvil, en la app Quiero cuidarme Más ([dkv.es/qcmas](https://dkv.es/qcmas)), así como solicitar un ejemplar impreso del mismo en las oficinas.**

**DKV podrá modificar la “Red DKV de Servicios Sanitarios” en función de las necesidades y cambios en el mercado, añadiendo nuevos centros y profesionales, y dando de baja algunos de los existentes. La información actualizada del cuadro médico en cada momento puede consultarla en el enlace ([medicos.dkv.es/seguro-privado](https://medicos.dkv.es/seguro-privado)).**

**b)** En la “Red DKV de Servicios Sanitarios”, las prestaciones que cubre la póliza pueden ser de libre acceso o precisar autorización previa de DKV Seguros.

Con carácter general, son de libre acceso las consultas o teleconsultas de asistencia primaria y de las especialidades médicas o quirúrgicas, las pruebas diagnósticas básicas y las consultas de urgencia.

Requieren autorización los ingresos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas,

prótesis e implantes quirúrgicos, sesiones de psicoterapia, la cirugía podológica, programas o chequeos preventivos, traslados en ambulancia, la teleterapia virtual, los tratamientos médicos y las pruebas diagnósticas complejas, que se detallan en la “Red DKV de Servicios Sanitarios”.

**c)** A los efectos de este seguro, se entiende comunicado un siniestro cuando el asegurado solicita la prestación del servicio o su autorización en los medios propios de DKV Seguros.

**d)** En ningún caso DKV Seguros reembolsará al asegurado el coste de las facturas emitidas por facultativos y centros incluidos en la “Red DKV de Servicios Sanitarios” (excepto en la especialidad de odontología) ni se hará cargo del coste de ningún servicio que requiera ser autorizado, si no se emitió previamente la correspondiente autorización.

**e) Para acreditar ante cualquier facultativo o centro de la “Red DKV de Servicios Sanitarios” su condición de asegurado, deberá presentar la tarjeta DKV MEDICARD®.**

Igualmente estará obligado a mostrar su Documento Nacional de Identidad o, en su caso, documento oficial identificativo (pasaporte, NIE, etc.) si le fuese requerido por el personal sanitario o auxiliar.

DKV Seguros emitirá las correspondientes autorizaciones

para acceder a las prestaciones con la prescripción escrita del médico y tras las oportunas comprobaciones administrativas, salvo que entendiéndose que se trata de una prestación no cubierta por la póliza.

Para emitir las autorizaciones, tramitar los siniestros, informar sobre servicios adicionales y/o gestionar planes de prevención y promoción de la salud, DKV Seguros está autorizada a recabar información médica relacionada con las prescripciones, directamente del facultativo y/o centro sanitario, o podrá solicitar al asegurado un informe médico adicional en el que consten los antecedentes, los factores de riesgo, el diagnóstico y la necesidad de tratamiento.

No obstante lo establecido en los párrafos anteriores, en los casos de urgencia, el asegurado o persona en su nombre deberá notificar el hecho de manera probada a DKV Seguros y obtener su confirmación y autorización dentro de las 72 horas siguientes al ingreso en la institución hospitalaria o a la prestación del servicio asistencial.

En los supuestos de urgencia, DKV Seguros quedará vinculada económicamente hasta el momento en que manifieste sus reparos a la orden del médico, cuando entienda que la póliza no cubre el acto médico o la hospitalización.

Se entenderá por urgencia en este caso aquella asistencia (de carácter médico

o sanitario), que de no prestarse de forma inmediata e inaplazable podría poner en peligro la vida del paciente o su integridad física o causar un menoscabo grave permanente en su salud.

**f)** Las autorizaciones se pueden solicitar por teléfono, en el Centro de Atención Telefónica, llamando al número 900 814 390, a través de la web [dkv.es](http://dkv.es) o en cualquiera de las oficinas de DKV Seguros.

### **Normativa específica para la modalidad asistencial de medios ajenos**

#### **Asistencia fuera de la “Red DKV de Servicios Sanitarios”:**

**a)** A los efectos de este seguro, se entiende comunicado el siniestro cuando el asegurado solicite el reembolso.

**b)** En un plazo máximo de quince días, el tomador del seguro o asegurado deberá solicitar el reembolso de los gastos médicos garantizados por la presente póliza y entregar a DKV Seguros las facturas abonadas, con el detalle de los actos médicos realizados en servicios ajenos a la “Red DKV de Servicios Sanitarios”, la prescripción y los informes médicos que especifiquen el origen y la naturaleza de la enfermedad.

Para la presentación de esta documentación, DKV Seguros le facilitará el formulario de reembolso, con los mínimos administrativos que deben cumplir las facturas para ser

reembolsadas y que se describen al dorso de este documento.

El asegurado y sus familiares deberán facilitar los informes y comprobaciones que DKV Seguros considere necesarias.

El incumplimiento de este deber puede dar lugar a la denegación del derecho al reembolso.

**c)** El reembolso de gastos se efectuará de la siguiente forma:

- Una vez presentado el formulario de reembolso, con los informes y facturas originales acreditativos de la prestación recibida, DKV Seguros abonará los gastos efectuados, según el porcentaje y con los límites señalados en las condiciones generales y/o particulares de la póliza y su tabla de coberturas y límites anexa.
- “DKV Residentes” reintegra el importe total de las facturas producidas en España (y también en Alemania durante un máximo de 100 días al año en caso de haber contratado la modalidad “Cobertura básica + Repatriación + Best Care”), salvo en Odontología, en que reembolsa según lo establecido en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares en medios ajenos.

Asimismo, condiciones generales y/o particulares, establecen límites y/o franquicias para algunas especialidades y/o servicios concretos (ver apartado 4 “Descripción de las coberturas”).

- El pago se efectuará en la cuenta corriente designada para ello. El abono realizado por este medio es plenamente válido, eficaz y liberatorio para DKV Seguros.
- La facturación de gastos realizada y pagada en divisas por el asegurado se abonará en España en euros al cambio del día del pago.

Si éste no constara, se realizará con el cambio correspondiente a la fecha de emisión de la factura o, en su defecto, al de la prestación del servicio.

- Los gastos de traducción de los informes, facturas o recibos de honorarios médicos correrán a cargo de DKV Seguros exclusivamente si están redactados en idioma inglés, alemán, francés o portugués.

Si figuran en otro idioma, correrán a cargo del asegurado.

**d)** En ningún caso DKV Seguros se hará cargo ni reembolsará al asegurado el coste de las facturas emitidas por hospitales, centros y otros establecimientos de titularidad pública integrados en el Sistema Nacional de Salud de España y/o dependientes de las comunidades autónomas, por la asistencia médica-quirúrgica y hospitalaria prestada, **salvo casos de urgencia cuyo concepto se define en este documento**, y siempre que haya autorización expresa de DKV Seguros.

Se entenderá por urgencia en este caso aquella asistencia (de carácter médico o sanitario), que de no prestarse de forma inmediata e inaplazable podría poner en peligro la vida del paciente o su integridad física o causar un menoscabo grave permanente en su salud.

### **3.5 CLÁUSULA DE SUBROGACIÓN O DE CESIÓN DE DERECHOS**

Una vez pagado el reembolso de gastos o prestado el servicio, DKV Seguros podrá ejercer los derechos y acciones que, debido al siniestro causado, correspondan al asegurado frente a los terceros que civil o penalmente, puedan ser responsables del mismo, hasta el límite de la indemnización pagada.

El asegurado está obligado a suscribir a favor de DKV Seguros los documentos necesarios para facilitar la subrogación.

## 4. DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

Las especialidades, prestaciones sanitarias y otros servicios a los que da derecho este contrato son las siguientes:

### 4.1 ASISTENCIA PRIMARIA

**Medicina general:** asistencia médica en consulta y en domicilio, y la prescripción de medios de diagnósticos básicos.

**Pediatría y puericultura:** comprende la asistencia hasta los 14 años de edad, en consulta y en domicilio, y la prescripción de medios diagnósticos básicos.

Quedan incluidos los análisis clínicos básicos de sangre (excluidas las pruebas hormonales, inmunológicas, genéticas y biológico moleculares), el de orina, la ecografía abdominal y la radiología simple convencional (sin contraste).

**Servicio de enfermería (inyectables y curas):** el graduado de Enfermería prestará el servicio en consulta y en domicilio, previa petición escrita del médico que asista al asegurado.

**Servicio de ambulancias:** para los casos de necesidad urgente, comprende los traslados terrestres desde el lugar en el que se encuentre el asegurado hasta el hospital de la “Red DKV de Servicios Sanitarios” que le corresponda según la modalidad de seguro contratada más próximo donde se pueda efectuar

el tratamiento y viceversa, siempre y cuando concurren especiales circunstancias de imposibilidad física que le impidan la utilización de los servicios ordinarios de transporte (servicios públicos, taxi o vehículo particular).

También se incluyen, los traslados en incubadora y los traslados en helicóptero de salvamento al hospital.

En todos los casos será necesaria la prescripción escrita de un médico, con un informe que indique la necesidad del traslado asistido.

### 4.2 URGENCIAS

**Asistencia médica en el domicilio:** en caso justificado, y sólo en aquellas poblaciones en las que DKV Seguros tenga concertada la prestación del servicio, se facilitará la asistencia médica en el domicilio por los servicios de atención médica domiciliaria. Incluye medicina general, pediatría, enfermería y, en su caso, ambulancia.

En los casos urgentes el asegurado deberá acudir a los servicios permanentes de urgencia que tiene establecidos DKV Seguros.

**Urgencias extra-hospitalarias:** atención médica ambulatoria en centro sanitario con servicio de urgencias las 24 horas.

**Urgencias hospitalarias:** atención médica ambulatoria de carácter urgente, prestada en un centro hospitalario.

### **4.3 ESPECIALIDADES MÉDICAS Y QUIRÚRGICAS**

**Alergia e inmunología:** incluye el coste de las vacunas y de los extractos, en procesos alérgicos.

Su coste se incluirá en el límite general anual de medicamentos.

**Anestesiología y reanimación:** incluida la anestesia epidural.

**Angiología y cirugía vascular.**

**Aparato digestivo:** se incluye, previa autorización, la colonografía por tomografía computerizada o colonoscopia virtual (3D), exclusivamente a través de la “Red DKV de Servicios Sanitarios” (modalidad asistencial de medios propios), según protocolos comúnmente aceptados. **Se excluye su uso como prueba de cribado o *screening* preventivo.**

**Cardiología y aparato circulatorio:** incluye la rehabilitación cardiaca tras infarto agudo de miocardio.

**Cirugía cardiovascular.**

**Cirugía general y digestiva.** Incluida la cirugía bariátrica cuando el índice de masa corporal es igual o mayor que cuarenta (obesidad mórbida).

**Cirugía oral y maxilofacial.**

**Cirugía pediátrica.**

**Cirugía plástica y reparadora:** comprende las intervenciones quirúrgicas para restablecer lesiones, esencialmente mediante plastias e injertos.

**Está excluida la cirugía plástica con fines estéticos, excepto cuando haya una:**

- 1. Reconstrucción oncoplástica de la mama tras cirugía radical y, si fuera necesario durante el mismo proceso quirúrgico, la cirugía de simetrización de la mama sana contralateral (límite máximo, dos años después de la cirugía oncológica).** Incluirá la prótesis mamaria, los expansores de piel y las mallas de recubrimiento mamario.
- 2. Reconstrucción mamaria postmastectomía terapéutica de la mama contralateral sana, en mujeres operadas previamente de un cáncer de mama y que son portadoras de mutaciones en los genes BRCA1 y BRCA2. Se excluye esta cirugía en mujeres no afectas de cáncer de mama.**
- 3. Mamoplastia de reducción en mujeres mayores de 18 años con gigantomastia (más de 1500 gramos o ml de volumen en cada mama), que además tengan una distancia del pezón a la horquilla esternal**

**superior a 32 cm, un índice de masa corporal igual o menor a 30, y requiera una extirpación mínima de 1000 gr por mama.**

**Cirugía torácica:** incluida la simpatectomía por hiperhidrosis (tratamiento de la sudoración excesiva).

**Cirugía vascular periférica:** incluye las técnicas quirúrgicas y la ablación endovascular por láser o por radiofrecuencia de las **varices de grado C3 o superior, según clasificación clínica de la CEAP de la insuficiencia venosa crónica, excepto lo detallado en el apartado 5.f (“Coberturas excluidas”) de las condiciones generales.**

**Dermatología médico-quirúrgica:** incluye la **fototerapia ambulatoria con radiación ultravioleta B de banda estrecha (UVB-BE) en las indicaciones señaladas en el apartado 4.5 (“Métodos terapéuticos”) de las condiciones generales.**

**Endocrinología y nutrición.**

**Enfermería obstétrico-ginecológica:** matrona o matrn especialista en asistencia en el parto.

**Geriatría.**

**Ginecología:** comprende el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades de la mujer. Quedan cubiertas la planificación familiar, los tratamientos con láser (CO<sub>2</sub>, Erbio y diodo), el diagnóstico de la esterilidad y la detección precoz

del cáncer ginecológico mediante dos modalidades de cribado, alternativas e incompatibles entre sí, como son la revisión ginecológica anual y los programas de prevención específicos plurianuales (ver descripción apartado 4.7.4. de las condiciones generales).

Asimismo, **en mujeres operadas previamente de un cáncer de mama y que son portadoras de mutaciones en los genes BRCA1 y BRCA2, queda cubierta la mastectomía terapéutica de la mama contralateral, como alternativa a la vigilancia activa.**

**Hematología y hemoterapia.**

**Medicina interna.**

**Medicina nuclear:** quedan cubiertos los isótopos radioactivos con utilidad diagnóstica y autorizados por la EMA (Agencia Europea del Medicamento).

**Nefrología.**

**Neonatología.**

**Neumología - Aparato respiratorio:** incluye la **rehabilitación respiratoria en niños menores de 10 años, con un límite máximo anual de 10 sesiones, y a partir de los 10 años y en los adultos, con un límite de 3 sesiones /año, en casos de enfermedades pulmonares obstructivas crónicas y en secuelas de la COVID-19. Asimismo queda cubierta la terapia domiciliaria con CPAP/BiPAP en el síndrome de apnea-hipopnea obstructiva del sueño (SAHOS) severo**

(ver criterios de inclusión en apartado 4.5 “Métodos terapéuticos” de estas condiciones generales).

**Neurocirugía.**

**Neurología.**

**Obstetricia:** comprende la vigilancia del embarazo y la asistencia al parto.

Se incluye el “triple screening” o EBA-Screening (test combinado del primer trimestre), y la amniocentesis o la biopsia de corion con la obtención del cariotipo cromosómico para el diagnóstico de las anomalías fetales, **hasta el máximo por asegurado y año natural que se indica en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares, cuando el asegurado utilice medios ajenos a la “Red DKV de Servicios Sanitarios”.** En este límite computan, de manera conjunta, la suma de cualquiera de las pruebas mencionadas anteriormente (triple screening, EBA-Screening, amniocentesis y biopsia de corion).

Asimismo queda incluido, **el test genético de cribado prenatal en sangre materna para trisomía 21 (Down), 18 (Edwards) y 13 (Patau) en embarazos de alto riesgo,** por gestación múltiple y antecedentes de abortos repetidos (dos o más) de causa desconocida, y cuando **el test combinado del primer trimestre** es positivo (con riesgo de anomalía en el feto superior a 1/250), **hasta el límite máximo por asegurado y año natural establecido en la tabla de coberturas**

**y límites anexa a las condiciones particulares.**

Además, se incluye **el test no invasivo de madurez pulmonar fetal durante el último trimestre del embarazo,** sustituyendo a la amniocentesis, para detectar y prevenir los problemas respiratorios en los recién nacidos, cuando haya un riesgo elevado de parto prematuro o cesárea electiva por complicaciones del embarazo, **antes de la semana 37 de gestación.**

**Odontoestomatología:** se incluyen todos los servicios odontológicos salvo los que se produzcan por causas estéticas (ver apartado 4.8 “Coberturas especiales”).

**Oftalmología:** incluye la técnica de Cross-linking o entrecruzamiento corneal, los trasplantes de córnea y el uso del láser quirúrgico, excepto para la corrección de los defectos de refracción visual (miopía, hipermetropía y astigmatismo) y de la presbicia **que serán a cargo del asegurado** (ver apartado “Servicios adicionales”).

**Oncología:** incluye la técnica OSNA (análisis molecular intraoperatorio del ganglio centinela) **en el cáncer de mama en estadio temprano, sin extensión linfática.**

**Otorrinolaringología:** incluye la adenoamigdaloplastia, la cirugía de los cornetes nasales o turbinoplastia, la ablación de la patología rinosinusal por radiofrecuencia, y el uso del láser en quirófano. **Se excluye expresamente el**

**uso de la tecnología de radiofrecuencia en otras indicaciones, así como el láser y la radiofrecuencia en la cirugía de la apnea obstructiva del sueño o uvulopalatofaringoplastia (cirugía del roncador).**

**Proctología:** incluye el uso de láser quirúrgico para el tratamiento de la patología rectal y hemorroidal; y la **rehabilitación del suelo pélvico en casos de defecación disinérgica o incontinencia anal** que no responden al tratamiento, previa prescripción del especialista en medicina digestiva y **hasta el límite máximo anual de sesiones por asegurado (suma de las realizadas en medios propios y medios ajenos) que se estipula en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares.**

**Psiquiatría.**

**Rehabilitación:** dirigida por un médico poseedor del título de la especialidad, auxiliado por fisioterapeutas, para restituir las funciones recuperables del aparato locomotor lesionadas por una enfermedad o accidente, y realizada en régimen ambulatorio en un centro con un servicio de rehabilitación idóneo para tal fin.

**Rehabilitación neurológica para el daño cerebral adquirido severo:** terapia física específica, que **se incluye sólo en régimen ambulatorio, hasta un límite máximo de 60 sesiones durante la vigencia de la póliza o vida de la persona asegurada** y en centros de

referencia a nivel nacional con un servicio de rehabilitación idóneo para tal fin, exclusivamente para el tratamiento de las siguientes indicaciones clínicas: **ictus, anoxia o hipoxia, meningitis, encefalitis, traumatismos craneoencefálicos en accidentes cubiertos por el seguro, cirugía de tumores cerebrales o radiocirugía para su eliminación.**

En ambos casos, se considera un centro idóneo o específico de rehabilitación, **aquel que está habilitado para ejercer su actividad sanitaria mediante la correspondiente autorización administrativa y esté inscrito en el registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de la comunidad autónoma respectiva.**

**Reumatología.**

**Traumatología:** incluye cirugía artroscópica, nucleotomía percutánea y quimionucleosis.

**Urología:** incluye el uso del láser quirúrgico de holmio en la patología endourológica litiásica, estenótica o tumoral, y del láser verde (KTP y HPS) de diodo, holmio o tulio para el tratamiento quirúrgico de la hiperplasia benigna de próstata en centros de referencia nacional; la rehabilitación del suelo pélvico por incontinencia urinaria, la vasectomía, así como el estudio y diagnóstico de la infertilidad y esterilidad masculina.

## 4.4 MEDIOS DE DIAGNÓSTICO

Deben ser prescritos por un médico que indique el motivo de la exploración. Quedan incluidos los medios de contraste en las pruebas diagnósticas de este apartado que lo precisen.

### **Análisis clínicos, anatomía patológica y citopatología.**

**Analíticas en el domicilio:** Incluye la extracción de sangre en el domicilio del asegurado, **únicamente mediante la red concertada por la entidad “Red DKV de Servicios Sanitarios” (modalidad de medios propios), previa prescripción de un médico y con la preceptiva autorización de la compañía, siempre y cuando se acredite mediante informe médico:**

**a) Un estado de dependencia asimilable a un grado 3 (gran dependencia)** caracterizado por la incapacidad absoluta del asegurado para desplazarse al exterior de su domicilio, o

**b) Un estado de dependencia asimilable a un grado 2 (dependencia severa)** caracterizado por la dificultad de desplazarse al exterior del domicilio sin apoyo continuo o supervisión de un tercero. **En este caso se establece un límite máximo de 2 extracciones por asegurado y año natural.**

**Radiodiagnóstico:** incluye técnicas de diagnóstico radiológico complejas (con contraste), tomografía axial

computerizada (TAC), resonancia nuclear magnética (RNM) y densitometría ósea.

**Endoscopias digestivas diagnósticas:** para la detección precoz de las lesiones del tracto digestivo superior (esofagoscopia, gastroscopia y duodenoscopia) e inferior (colonoscopia, sigmoidoscopia y rectoscopia).

**Cápsula endoscópica:** para el diagnóstico de la hemorragia y/o sangrado intestinal de origen desconocido u oculto.

**Endoscopias digestivas terapéuticas:** incluye la biopsia de las lesiones y el tratamiento quirúrgico de la patología del tubo digestivo superior e inferior.

**Fibrobronoscopias:** diagnósticas y terapéuticas.

**Diagnóstico cardiológico:** electrocardiograma, pruebas de esfuerzo, ecocardiograma, holter, doppler y hemodinámica.

Incluye, además, **la coronariografía virtual o coronariografía DMD** tras infarto agudo de miocardio y en pacientes operados previamente de patologías cardíacas; la espectrografía cardíaca o **SPECT de perfusión miocárdica esfuerzo-reposo**, incluido el radiofármaco, para evaluar la perfusión coronaria en la cardiopatía isquémica; y la función ventricular global o regional en la insuficiencia cardíaca y las miocardiopatías.

Asimismo, queda cubierta la **resonancia magnética cardiaca** para evaluación y seguimiento de la arteriopatía coronaria, las valvulopatías, cardiopatías congénitas, miocardiopatías no isquémicas, enfermedad de la aorta, pericárdica, y los tumores cardiacos.

**Neurofisiología:** electroencefalograma y electromiograma.

**Unidad del Sueño:** polisomnografía o poligrafía respiratoria en procesos patológicos, previa petición de un médico especialista.

**Radiología intervencionista o invasiva vascular y visceral.**

**Tomografía de coherencia óptica (OCT):** en diagnóstico oftalmológico, según protocolos de práctica clínica comúnmente aceptados.

**Alta tecnología diagnóstica:**

En la “Red DKV de Servicios Sanitarios” se facilitará en centros de referencia nacional.

**a)** Incluye la angiotomografía computerizada (AngioTC) multicorte y angiorresonancia (AngioRM) para el **diagnóstico de la patología vascular arterial y venosa cerebral y abdominal, el seguimiento y control de la integridad de las prótesis vasculares, evaluación de las dilataciones arteriales o aneurismas, las malformaciones vasculares y**

**coartaciones independientemente de su localización.**

**b)** La artrografía por resonancia magnética (ArthroRM) **en patología osteocondral y tendinosa de difícil diagnóstico**, la colangiografía por resonancia magnética (CRM) y la colangio-pancreatografía por resonancia magnética (CPRM) para la **exclusión de la coledocolitiasis en colecistectomizados y de la patología oncológica en vías biliares y pancreáticas.**

**c)** La urografía por tomografía computada multicorte (UroTAC) del tracto urinario (sistema colector, uréteres y vejiga) para el estudio de las **anomalías congénitas, en el cólico nefrítico o renoureteral cuando las pruebas radiológicas previas no son concluyentes, en la cirugía radical del tracto urinario y cuando esté contraindicada la urografía intravenosa (UIV) o la ureterorrenoscopia.**

**d)** Queda incluida la tomografía por emisión de positrones (PET), sola o combinada con la tomografía computerizada (PET-TC) o con la resonancia magnética (PET-RM), **en procesos cancerígenos, siempre y cuando la indicación clínica solicitada esté autorizada por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS) en la ficha técnica del radiofármaco 18Flúor-Fluorodesoxiglucosa (18F-FDG) empleado habitualmente para realizarlas. Asimismo, queda cubierta**

en otras indicaciones no oncológicas, siempre que estén recogidas en la ficha técnica del radiofármaco.

**También se incluye el PET con galio en tumores neuroendocrinos gastroenteropancreáticos.**

e) La tomografía de fotón único (Espectrografía - SPECT), la gammagrafía y la espectroscopia por RM o RMN de alta resolución o campo (3 teslas): **en diagnóstico oncológico y/o epilepsia que no responda al tratamiento médico, según protocolos de práctica clínica comúnmente aceptados.**

f) Pruebas genéticas y de biología molecular: quedan cubiertas con la prescripción de un médico, **siempre que tengan repercusión en el tratamiento de una enfermedad en curso o sean necesarias para la obtención de un diagnóstico diferencial que no pueda confirmarse por otros medios, según los criterios establecidos por la Red Española de Agencias de Evaluación de Tecnologías Sanitarias y Prestaciones del Sistema Nacional de Salud (RedETS).**

Asimismo, quedan cubiertas las siguientes pruebas:

**1. Diagnóstico genético (HLA-DQ2/DQ8) de la intolerancia al gluten o celiaquía, para niños sintomáticos de hasta 16 años con marcadores serológicos alterados, y para aquellos adultos en los que la endoscopia o la biopsia digestiva esté contraindicada o no sea concluyente.**

**2. La plataforma genómica pronóstica-predictiva del cáncer de mama en estadio temprano, que estima el riesgo de recurrencia del cáncer de mama, y la necesidad o no de administrar quimioterapia tras la cirugía. Queda cubierta cuando se cumplen los criterios de inclusión siguientes (obligatorios, todos son precisos):**

- a) **Mujer con menos de 75 años y adenocarcinoma infiltrante de mama, operada recientemente (menos de 8 semanas de la intervención).**
- b) **Con receptores hormonales positivos.**
- c) **Receptor del factor 2 de crecimiento epidérmico humano (HER2) negativo.**
- d) **Tumor de más de 0,5 cm de diámetro mayor, en estadio T1-T2, sin afectación ganglionar o metástasis a distancia (N0 y M0). En caso de existir ganglios patológicos (N1mic.), se cubre si micrometástasis (menos de 2mm) y no más de 3 ganglios afectados.**

**La plataforma genómica únicamente queda cubierta en servicios concertados de la “Red DKV de Servicios Sanitarios” (medios propios), previa autorización de la compañía.**

**3. El test genético del cáncer de mama (BRCA 1 y 2 ) en mujeres con cáncer del mama u ovario, cuya historia familiar induzca a pensar que puede tratarse de**

**un cáncer hereditario. Queda incluido cuando se cumplen estos dos criterios:**

- a) Hay dos o más familiares de 1º y 2º grado afectados por un cáncer de mama u ovario.
- b) Y uno de ellos tiene cáncer de mama antes de los 50 años y de ovario a cualquier edad; o el cáncer de mama es bilateral.

**g) La ecobroncoscopia (EBUS) o ecografía endobronquial en el diagnóstico de patología oncológica adyacente al árbol bronquial (en pulmón y mediastino) no accesible por otros medios y, en caso necesario, su biopsia.**

**h) La ecoendoscopia digestiva (USE) sectorial o radial en la evaluación de lesiones submucosas, localización de tumores neuroendocrinos, e identificación y estadificación del cáncer digestivo y biliopancreático, así como de su recidiva extraluminal.**

**i) Tomosíntesis mamaria (3D) para el control y seguimiento de la patología fibroquística, y para el diagnóstico precoz oncológico en mamas densas, evitando biopsias innecesarias.**

**j) Colonografía por tomografía computerizada o colonoscopia virtual (3D). Solo en servicios concertados incluidos en la “Red DKV de Servicios Sanitarios” (medios propios) para la detección del cáncer del colon y de la enfermedad inflamatoria intestinal en**

población de riesgo, según protocolos comúnmente aceptados.

**k) Ecografía tridimensional del embarazo (3D-4D):** proporcionan una visión global de la anatomía del feto, en tiempo real. Se incluye con la prescripción médica del especialista, **con un máximo de una exploración por asegurada y año.**

**l) Espectografía (spect) de perfusión cerebral y de transportadores presinápticos de dopamina (DaTscan). Solo en servicios concertados incluidos en la “Red DKV de Servicios Sanitarios” (medios propios) para el diagnóstico diferencial de la enfermedad de Parkinson con otros trastornos del movimiento.**

**m) Enterografía por resonancia magnética (enteroRM) en el diagnóstico de la patología obstructiva e inflamatoria intestinal, o por tomografía computerizada (enteroTC) en la hemorragia de origen oculto del intestino delgado.**

**n) Resonancia magnética multiparamétrica (RMmp) de próstata, con un periodo de carencia de 6 meses,** previa prescripción del especialista y con informe médico, en las siguientes indicaciones:

- 1) Riesgo clínico elevado de carcinoma de próstata.
- 2) Estadificación local del carcinoma de próstata.

3) Vigilancia activa o planificación terapias focales.

4) Sospecha de recidiva tras tratamiento oncológico.

**Está excluida como prueba de cribado preventivo o *screening*.**

**o) Elastografía de transición hepática (fibroscan).** Evalúa el grado de fibrosis del hígado sin necesidad de hacer una biopsia, en la cirrosis, en las enfermedades colestásicas crónicas y en la hepatitis B y C cronicada. **Máximo una exploración por asegurado y año.**

**Se excluye en la enfermedad hepática alcohólica y en el síndrome metabólico (esteatosis hepática no alcohólica).**

**p) Mamografía digital con contraste de alta resolución:** prueba de imagen funcional que permite mejorar el diagnóstico del carcinoma de mama cuando haya alta sospecha de lesión tumoral (clasificación BI-RADS) o discordancia entre imágenes; en las recaídas tras cirugía (revisiones postquirúrgicas); para evaluar la extensión del tumor, la respuesta al tratamiento de quimioterapia neoadyuvante o la planificación quirúrgica; así como en sustitución de la resonancia mamaria, cuando esta esté contraindicada. **Está excluido su empleo como prueba de cribado preventivo o *screening*.**

## 4.5 MÉTODOS TERAPÉUTICOS

**Aerosolterapia, oxigenoterapia y ventiloterapia,** en patología pulmonar o respiratoria, únicamente en régimen de hospitalización y en el domicilio.

La medicación quedará incluida en régimen ambulatorio hasta el límite general anual de medicamentos.

**Analgesias y tratamientos del dolor:** quedan cubiertos los tratamientos realizados por unidades especializadas en estas técnicas, **incluyendo la medicación hasta el límite general anual establecido (ver apartado 4.8).**

**Fototerapia ultravioleta B de banda estrecha (UVB-BE):** en centros de referencia de la “Red DKV de Servicios Sanitarios” a nivel nacional, para el tratamiento de la **psoriasis extensa** (más del 20% de la superficie corporal afectada) y las **dermatosis inflamatorias crónicas pruriginosas idiopáticas de gran extensión** (tronco y extremidades), **cuando no haya sido efectivo el tratamiento farmacológico. Existe un límite máximo anual de sesiones cubiertas por asegurado** (suma de las realizadas en medios propios y medios ajenos) **por este concepto**, que se estipula en la **tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares.**

**Terapia domiciliaria del Síndrome de Apnea-Hipopnea Obstructiva del Sueño (SAHOS) severo:** mediante dispositivos mecánicos generadores de aire a

presión (CPAP o BiPAP) en las vías aéreas superiores cuando el índice de apnea-hipopnea por hora (IAH) sea superior a 30, **hasta un límite máximo de treinta sesiones por asegurado y año.** Incluye la poligrafía respiratoria de titulación de dosis para ajustar el dispositivo y alcanzar el nivel de tratamiento adecuado.

**Radioterapia:** para tratamiento oncológico incluye el acelerador lineal de electrones, la cobaltoterapia, la radioneurocirugía estereotáxica intracraneal (Gamma Knife) y la radioterapia de intensidad modulada (IMRT).

Asimismo queda cubierta **la radioterapia intraoperatoria (RIO) en el tratamiento del cáncer de mama temprano (estadio I y II), en los sarcomas (pélvicos y abdominales) y en el adenocarcinoma de páncreas y colorrectal, y sus oligo-recurrencias. También se incluye la radioterapia guiada por imágenes tridimensionales en tiempo real (IGRT) y la tomoterapia helicoidal (THel) en los tumores pediátricos, de próstata localizados, pulmón, columna vertebral, cabeza y cuello.**

Incluye la última generación de radioterapia externa adaptada a los movimientos respiratorios para proteger los órganos sanos vecinos (RT-4 / RT-6D):

**1. Radioterapia estereotáxica fraccionada intracraneal (RTEF)** en tumores de rinofaringe y tumores cercanos a estructuras nerviosas.

**2. Arcoterapia volumétrica modulada (VMAT)** en tumores torácicos y abdominales.

**3. Radioterapia estereotáxica fraccionada extracraneal o corporal (Terapia SBRT) y Arcoterapia volumétrica modulada guiada por imagen (VMAT- IGRT)** en tumores o metástasis que por su localización, no pueden ser extirpadas (nódulo pulmonar solitario o cáncer de pulmón de células no pequeñas, en estadio localizado, carcinomas y metástasis hepáticas, de pulmón, vertebrales, suprarrenales y tumores pancreáticos primarios inoperables).

**Prototerapia. Con un periodo de carencia de 8 meses. Se incluye para el tratamiento de determinados tumores pediátricos seleccionados, hasta los 14 años.**

**Queda cubierta únicamente a través de la red concertada por la entidad en centros de referencia nacional de “Red DKV de Servicios Sanitarios” (modalidad asistencial de medios propios), previa prescripción de un médico y la preceptiva autorización de DKV, en las indicaciones terapéuticas y con los criterios de inclusión siguientes:**

**A. Terapia de protones. Indicaciones terapéuticas:**

**1. Tumores cerebrales:**

**a) Indicada: en el tratamiento del meduloblastoma, ependimoma,**

tumores germinales y pinealomas, astrocitoma difuso, gliomas de bajo grado, oligodendroglioma anaplásico, tumor teratoide/rabdoide atípico, craneofaringiomas y tumores del plexo coroideo.

b) No indicada: en glioma difuso de protuberancia (DIPG) y en gliomas de alto grado (glioblastomas y astrocitomas anaplásicos).

2. Tumores oculares: para tratamiento del retinoblastoma, y del glioma del nervio óptico.

3. Sarcomas de partes blandas: parameningeos, orbitarios, de cabeza y cuello, torácicos (si próximos a corazón o columna), abdominales (si próximos a hígado o riñón), pélvicos, y próximos a órganos de riesgo (médula, corazón).

4. Tumor de Ewing.

5. Neuroblastoma.

**B. Terapia de protones. Criterios de inclusión:**

- **Edad: hasta los 14 años.**
- **El tratamiento debe tener intención curativa.**
- **El paciente debe tener un buen estado general (ECOG 0-1).**
- **La expectativa de vida alcanza 5 años, sin comorbilidades que la limiten.**

- **No debe haber evidencia de metástasis.**
- **Tras valoración individual, debe haber una ventaja dosimétrica de la protonterapia con impacto clínico respecto a otras técnicas de radioterapia.**

• **Se valorarán especialmente:**

1. **Los tumores en menores de 3 años.**

2. **Los síndromes genéticos con riesgo elevado de toxicidad.**

- **En caso de reirradiaciones deben tener intención radical y, tras valoración individual, la comparación dosimétrica debe ser favorable respecto a otras opciones, con beneficio clínico real.**

**Braquiterapia:** para el tratamiento del cáncer de próstata y ginecológico, genital y de mama.

**Diálisis y hemodiálisis:** se prestará este servicio, tanto en régimen ambulatorio como de internado para el tratamiento de las insuficiencias renales.

**Terapia de cierre asistido por vacío (V.A.C.) o de presión negativa tópica (P.N.T.). Solo queda cubierta en régimen de hospitalización para la cicatrización de heridas de evolución tórpida o úlceras crónicas (venosas, arteriales y neuropáticas) resistentes al tratamiento médico o quirúrgico, que no cicatrizan**

**durante un ingreso hospitalario después de 6 semanas de tratamiento, o que no reducen su tamaño al menos un 50% en un periodo de un mes con los tratamientos convencionales.**

**Podología:** incluye las sesiones de quiropodia, y la cirugía de la uña incarnada y de los papilomas plantares **con un plazo de carencia de seis meses.**

**Trasplantes:** de córnea, corazón, hígado, médula ósea y riñón.

Quedan cubiertos todos los gastos derivados de la implantación del órgano así como las pruebas de histocompatibilidad.

**Se excluyen la extracción, transporte y conservación del órgano a trasplantar.** El trasplante de córnea se cubre íntegramente.

**Injertos:** quedan cubiertos los autoinjertos de piel y hueso, y los aloinjertos de hueso, tendones y ligamentos obtenidos de los bancos de huesos y tejidos.

**Transfusiones de sangre y/o plasma,** en régimen de hospitalización.

**Terapia con plasma rico en plaquetas o factores de crecimiento plaquetarios (PRGF)** en la cirugía de reemplazo articular (artroplastia) y en el tratamiento quirúrgico de las fracturas que no consolidan (pseudoartrosis).

**Fisioterapia:** se efectuará por diplomados en Fisioterapia, en un centro idóneo o específico de rehabilitación que cumpla los requisitos establecidos en el apartado 4.3 para los centros de rehabilitación y rehabilitación neurológica, con la prescripción escrita de un médico rehabilitador, traumatólogo, reumatólogo o neurólogo, **para restituir las funciones recuperables del aparato locomotor, y la de un médico neurólogo cuando se solicite en las indicaciones clínicas detalladas en el apartado 4.3 (aptdo. “Rehabilitación neurológica para daño cerebral adquirido severo”).**

Asimismo, **se incluye con un límite máximo de 20 sesiones por asegurado y año natural, la fisioterapia en el domicilio tras hospitalización (superior a 24 horas), exclusivamente en la red concertada por la entidad “Red DKV de Servicios Sanitarios” (modalidad de medios propios), previa prescripción de una de las especialidades médicas referidas en el apartado anterior y con la preceptiva autorización de la compañía, siempre y cuando se acredite mediante informe médico:**

- a) Un estado de dependencia asimilable a un grado 3 (gran dependencia)** con incapacidad absoluta del asegurado para desplazarse al exterior de su domicilio, o
- b) Un estado de dependencia asimilable a un grado 2 (dependencia severa)** con dificultad

del asegurado para desplazarse al exterior de su domicilio sin apoyo continuo o supervisión de un tercero.

**Laserterapia incluida como técnica de rehabilitación.**

**Litotricia renal y vesicular con ondas de choque extracorpóreas.**

**Litotricia músculo esquelética: con un periodo de carencia de 6 meses y hasta el número máximo de sesiones por asegurado y año natural** establecido en la tabla de coberturas y límite anexa a las condiciones particulares (**suma de las realizadas en medios propios y medios ajenos**). Queda cubierta en las pseudoartrosis, osteonecrosis y tendinitis crónicas de inserción (de más de 3 meses de evolución) del hombro, codo, cadera, rótula, talón y planta del pie.

**Alta tecnología terapéutica:**

En la “Red DKV de Servicios Sanitarios” se facilitará en centros de referencia nacional.

**a) Ablación cardiaca por radiofrecuencia guiada por el sistema de navegación cardiaco o mapeo Carto (3D) o cartografía auricular electroanatómica no fluoroscópica. En las indicaciones siguientes:**

**1. Taquiarritmias supraventriculares:**

- **Aislamiento eléctrico de las venas pulmonares en la fibrilación auricular paroxística recurrente y en la**

**fibrilación auricular persistente (más de 6 meses) sintomática, refractarias en ambos casos al tratamiento antiarrítmico.**

- **Taquicardias auricular macrorreentrante (TAM) / aleteo auricular atípico.**
- **Taquicardia auricular focal y de vías accesorias.**

**2. Taquiarritmias ventriculares:**

- **Taquicardia ventricular relacionada con cicatriz postinfarto agudo de miocardio (TV-IAM).**
- **Taquicardia ventricular asociada a cardiopatía no isquémica** (cardiopatías congénitas, miocardiopatía dilatada no isquémica, hipertrófica, y arritmogénica del ventrículo derecho).
- **Taquicardia ventricular idiopática (TVI) del tracto de salida del ventrículo derecho, del tracto de salida del ventrículo izquierdo, de la raíz aórtica, fascicular y epicárdica.**

**3. Procedimientos fallidos de ablación por radiofrecuencia guiados por el sistema fluoroscópico convencional.**

**b) Terapia de entrecruzamiento o Cross-linking corneal:** en las fases iniciales del queratocono, y en las ectasias corneales degenerativas o traumáticas, salvo cuando son consecuencia de la cirugía

correctiva láser de los defectos de visión (excluida de la cobertura del seguro).

**c) Cirugía asistida por neuronavegadores (3D) intracraneal y tumoral espinal.** Sistema informatizado de digitalización de imágenes para guiar en tiempo real al cirujano en las intervenciones neurológicas complejas o de alto riesgo.

**d) Cirugía robótica laparoscópica en prostatectomía radical por cáncer de próstata órgano-confinado:** queda incluida mediante el sistema laparoscópico telerrobotizado da Vinci, siempre que se cumplan todos los criterios de inclusión y ninguno de los de exclusión recomendados por la Red Española de Agencias de Evaluación de Tecnologías Sanitarias y Prestaciones del Sistema Nacional de Salud (RedETS).

**d.1) Los criterios de inclusión son:**

- **Diagnóstico de adenocarcinoma prostático localizado, con PSA igual o inferior a 20 ng/ml.**
- **Esperanza de vida superior a 10 años.**
- **Ecografía transrectal de próstata sin evidencia de afectación extracapsular ni afectación de vesículas seminales (estadio T1-T2).**
- **Sin invasión linfática ni metástasis (N0 y M0).**
- **Riesgo anestésico ASA I o II.**

**d.2) Los criterios de exclusión son:**

- **PSA mayor de 20 ng/ml.**
- **Afectación extracapsular, invasión linfática o metástasis.**
- **Riesgo anestésico ASA mayor de II (trastornos severos de coagulación, trastornos severos ventilatorios, glaucomas severos, infartos previos...).**
- **Cirugía oncológica abdominal previa.**

**e) Sistema de monitorización neurofisiológica intraoperatoria (MNIO) del sistema nervioso en la cirugía intracraneal, en la de tiroides o paratiroides, y en la de fusión o artrodesis de dos espacios intervertebrales o más de la columna vertebral.** Sistema de vigilancia que mejora la seguridad quirúrgica de los pacientes y facilita el trabajo de los neurocirujanos. Será necesario para su cobertura la prescripción escrita de un médico.

**f) Biopsia prostática cognitiva dirigida por resonancia magnética funcional multiparamétrica (RMmp):** para la detección precoz del carcinoma de próstata oculto (no detectable por los inmunoanálisis actuales) en casos de alta sospecha clínica, **con PSA elevado persistente (más de tres meses) y biopsias de próstata ecoguiadas anteriores negativas.**

**g) Cirugía digestiva endoscópica avanzada. Se incluyen tres técnicas mínimamente invasivas, según protocolos comúnmente aceptados:**

**g.1. Resección endoscópica mucosa (REM) o mucosectomía:** para la obtención de grandes biopsias diagnósticas y el tratamiento local de lesiones superficiales precancerosas (displasia de alto grado, sobre esófago de Barrett) o malignas en estadio temprano del tracto digestivo superior confinadas a la capa mucosa (T1a) y de extensión igual o inferior a 2 cm de diámetro.

**g.2. Disección endoscópica submucosa (DES):** incluida la extirpación quirúrgica completa o en bloque de los tumores malignos superficiales o ulcerados mayores de 2 cm en toda la vía digestiva. Esta cirugía está indicada cuando, por las características de la lesión neoplásica, no sea adecuado emplear otras técnicas y la probabilidad de metástasis linfáticas regionales asociadas sea mínima.

**Criterios de inclusión para la disección endoscópica submucosa:**

- 1) Adenocarcinoma superficial plano bien diferenciado, sin ulceración de cualquier tamaño, incluso mayores de 5 cm.
- 2) Adenocarcinoma bien diferenciado, con ulceración menor de 3 cm de diámetro.

3) Adenocarcinoma pobremente diferenciado y/o cáncer gástrico temprano de células en anillo de sello, menores de 2 cm.

4) Adenocarcinoma bien diferenciado, con invasión de submucosa superficial sin afectación linfocascular.

**g.3. Ablación por radiofrecuencia del esófago de Barrett:** se incluye la erradicación quirúrgica de la displasia de alto (DAG) y bajo grado (DBG) extensa de más de 5 cm y resistente al tratamiento farmacológico (un mínimo de 6 meses), siempre y cuando se confirme previamente en ambos casos el diagnóstico anátomo-patológico mediante la toma de biopsias aleatorias. Únicamente queda cubierta previa autorización de la compañía, en centros de referencia concertados a nivel nacional de la “Red DKV de Servicios Sanitarios” (modalidad asistencial de medios propios).

**h) Biopsia transperineal de próstata guiada por fusión de imágenes de resonancia magnética multiparamétrica (RMmp) y ecografía transrectal (ETR) en tiempo real:** se incluye para el diagnóstico precoz del cáncer de próstata oculto cuando persiste más de tres meses la elevación del antígeno prostático específico (PSA entre 4-10 ng/ml), con un cociente PSA (libre/total) inferior al 20% (0,2) y un resultado negativo de una biopsia ecoguiada previa.

**i) La cirugía robótica laparoscópica avanzada mediante el sistema telerrobotizado da Vinci se incluye para la nefrectomía parcial en el carcinoma renal, siempre que se cumplan todos los criterios de inclusión y ninguno de los de exclusión:**

**A) Criterios de inclusión:**

1. Edad: mayor de 18 y menor de 70 años.
2. Riesgo anestésico ASA I/II.
3. Tumor de predominio exofítico (que crece hacia afuera) **menor de 4 cm** (en su diámetro mayor).
4. **Tumor menor de 4 cm en monorrenos** (pacientes con un solo riñón).

**B) Criterios de exclusión:**

- Riesgo anestésico ASA III (trastornos severos de coagulación, trastornos severos ventilatorios, glaucomas severos, infartos previos...) o superior.
- Cirugías previas renales.
- Incapacidad de soportar neumoperitoneo.
- Trombosis de la vena renal.
- Tumores múltiples.

**Sin límite de cobertura en la “Red DKV de Servicios Sanitarios” (modalidad**

asistencial de medios propios), previa autorización de DKV Seguros, y con un límite máximo de reembolso de gastos por asegurado y año estipulado en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares, en caso de que opte por acceder al servicio fuera de la “Red DKV de Servicios Sanitarios” (modalidad asistencial de medios ajenos). En este límite máximo computan de forma conjunta todos los gastos generados por la cirugía: los honorarios de médicos, ayudantes, anestesista o cualquier otro profesional que asista a la intervención, que se suman a los gastos de utilización del sistema robótico, del material quirúrgico asociado, y los derivados de la hospitalización quirúrgica (ver art. 4.6 Asistencia hospitalaria).

**j) Ablación percutánea con radiofrecuencia y guiada por tomografía axial computerizada (TC) del osteoma osteoide y de otros tumores óseos benignos seleccionados (osteoblastoma, condroblastoma y granuloma eosinofílico).** Antes de tratarlo es necesario confirmar el diagnóstico histológicamente.

**Logopedia y foniatría:** incluye, con prescripción del otorrinolaringólogo, la terapia vocal para la recuperación de las alteraciones de la voz causadas por afecciones de origen orgánico (patología infecciosa, traumática y oncológica) en las cuerdas vocales.

**Reeducación logopédica:** queda cubierta la terapia del habla y del

**lenguaje en las discapacidades del habla** (de articulación, fluidez, por deglución atípica o disfagia oral) **y de aprendizaje del lenguaje en el niño** (receptivas y expresivas), **con un límite anual máximo de 20 sesiones/asegurado, y la rehabilitación de su alteración o pérdida en los adultos tras un accidente cerebro vascular agudo (ictus) hasta un máximo de 20 sesiones/asegurado y año.**

Existe además un **límite máximo de reembolso por cada sesión de reeducación logopédica** cuando el asegurado utilice los medios ajenos a la “Red DKV de Servicios Sanitarios” **y el número máximo de sesiones cubiertas por asegurado y año natural** (suma de las realizadas en medios propios y medios ajenos) **en cada indicación referido anteriormente. Ambos límites se recogen también en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares.**

**Quimioterapia oncológica:** quedan cubiertos los gastos de la medicación citostática antitumoral por vía intravenosa que pueda precisar el enfermo, y en su caso el reservorio implantable de perfusión endovenosa, **siempre y cuando se prescriba por el médico de la especialidad que se ocupa de su tratamiento y se emplee de conformidad con las indicaciones que figuran en la ficha técnica del fármaco.**

En lo que se refiere a medicamentos, DKV Seguros cubrirá los gastos de los **fármacos específicamente citostáticos**

que se expenden en el mercado nacional, siempre que estén autorizados por el Ministerio de Sanidad y se detallen en “Citostático”, apartado 2 “Conceptos básicos. Definiciones”, así como las **instilaciones endovesicales con Mitomicina y BCG**, y los **medicamentos paliativos** sin efecto antitumoral que se administren de forma simultánea en la misma sesión de tratamiento junto a los citostáticos, para evitar sus efectos adversos o secundarios y/o controlar los síntomas de la enfermedad.

#### **4.6 ASISTENCIA HOSPITALARIA**

La asistencia hospitalaria se realizará en clínicas u hospitales, previa prescripción escrita de un médico y con la correspondiente autorización, en el caso de la “Red DKV de Servicios Sanitarios”.

Comprende los gastos generados durante el internamiento hospitalario y los honorarios médicos o quirúrgicos derivados de los tratamientos realizados.

**Además, se incluyen específicamente:**

- Los tratamientos oncológicos: radioterapia, braquiterapia, protonterapia (hasta los 14 años) y quimioterapia.
- La terapia con plasma rico en plaquetas o factores de crecimiento plaquetarios: en la cirugía de reemplazo articular y de las fracturas que no consolidan (pseudoartrosis).

- La terapia de cierre asistido por vacío (V.A.C.) o de presión negativa tópica (P.N.T.) en las indicaciones y **con las limitaciones detalladas en apartado 4.5 “Métodos terapéuticos”**.
  - Método o técnica OSNA: análisis molecular intraoperatorio del ganglio centinela. Se incluye en el cáncer de mama en estadio temprano, sin extensión linfática.
  - La litotricia renal, vesicular y músculo-esquelética.
  - La diálisis y hemodiálisis.
  - Cirugía de los Grupos II al VIII del nomenclátor de la entidad, realizada exclusivamente en un centro hospitalario.
  - La cirugía mayor ambulatoria, las endoscopias digestivas terapéuticas, y las fibrobronoscopias diagnósticas y terapéuticas.
  - La radiología intervencionista o invasiva vascular y visceral.
  - Las técnicas de planificación familiar: ligadura de trompas y vasectomía.
  - La radioneurocirugía estereotáxica intracraneal (Gamma Knife).
  - La cirugía artroscópica y la cirugía digestiva endoscópica avanzada (mucosectomía, disección endoscópica submucosa y ablación por radiofrecuencia del Esófago de Barrett).
  - La cirugía de cornetes o turbinoplastia, la adenoamigdaloplastia, la ablación cardíaca, las varices de los miembros inferiores (grado C3 o superior de la CEAP) y la patología rinosinusal por técnicas de radiofrecuencia.
  - El láser quirúrgico en ginecología, oftalmología, proctología, cirugía vascular periférica y otorrinolaringología.
  - El láser holmio endourológico y el láser verde (KTP y HPS) de diodo, holmio o tulio para el tratamiento quirúrgico de la hiperplasia benigna de próstata.
  - La nucleotomía percutánea y la quimionucleosis.
  - La alta tecnología terapéutica **(ver detalle de los tratamientos cubiertos en el apartado 4.5 Métodos terapéuticos)**.
  - Las prótesis quirúrgicas.
  - La indemnización diaria por hospitalización.
- En el internamiento hospitalario, queda incluida la utilización de habitación individual convencional con aseo y cama para acompañante (excepto en la hospitalización psiquiátrica, U.C.I. e incubadora), manutención del paciente, gastos generales de enfermería, unidad de cuidados

especiales, medios complementarios de diagnóstico, tratamientos, material, gastos de quirófano, sala de partos, productos anestésicos, medicamentos, y los implantes de biomateriales con objeto terapéutico que se detallan en el apartado 4.7 “Prótesis quirúrgicas” de las condiciones generales.

**Quedan expresamente excluidos los medicamentos biológicos y biomateriales medicamentosos no detallados en el citado apartado 4.7 y las terapias del apartado 5. r “Coberturas excluidas”.**

**En este ámbito, según la duración del ingreso, para el reembolso de gastos en medios ajenos, y con efecto exclusivamente sobre el límite diario máximo por hospitalización, se considera:**

- a) Hospitalización general de corta estancia:** aquellos ingresos o internamientos hospitalarios por cualquier causa, **de duración inferior o igual a cinco días.**
- b) Hospitalización general de estancia prolongada:** aquellos ingresos o internamientos hospitalarios por cualquier causa, **de duración superior o igual a seis días** (excepto la hospitalización en UCI).
- c) Hospitalización en Unidad de Cuidados Intensivos:** aquellos ingresos o internamientos hospitalarios por cualquier causa, en unidades médicas especializadas en

proporcionar éste tipo de atención médica.

**Además, según la causa del tratamiento y el tipo de asistencia hospitalaria prestada, se diferencia:**

**1. Hospitalización médica** (sin intervención quirúrgica).

Incluye las distintas especialidades médicas para el diagnóstico y tratamiento de las patologías médicas susceptibles de ingreso en personas mayores de 14 años.

**2. Hospitalización quirúrgica.** Incluye las especialidades quirúrgicas para el tratamiento de las patologías que así lo requieran, el estudio preoperatorio o preanestésico (consulta, analítica y electrocardiograma), las visitas y curas del postoperatorio inmediato (hasta dos meses después de la cirugía), la cirugía mayor ambulatoria y, en su caso, las prótesis.

En este tipo de hospitalización se considera cirugía de corta estancia, aquella cuyo ingreso no supera un plazo predeterminado de tiempo (ver apartado 2. Conceptos básicos. Definiciones).

**3. Hospitalización obstétrica.** Incluye el tratamiento de especialistas en ginecología y obstetricia y comadrona o comadrón en ingreso hospitalario durante el proceso de embarazo o parto; y el nido y/o la incubadora para el recién

nacido durante su internamiento hospitalario, hasta un máximo de 28 días.

4. **Hospitalización pediátrica** (para personas hasta los 14 años). Incluye la asistencia de pediatra tanto en la hospitalización convencional como en incubadora.
5. **Hospitalización psiquiátrica.** Incluye la asistencia del médico psiquiatra. Sólo se cubrirá en caso de brotes agudos. **La estancia queda limitada a un periodo máximo de días por año natural que se estipula en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares,** para cuya aplicación sumarán de forma conjunta los días de ingreso producidos tanto en la “Red DKV de Servicios Sanitarios” como en la modalidad asistencial de medios ajenos a la misma.
6. **Hospitalización en Unidad Cuidados Intensivos (UCI).** Incluye la asistencia del médico intensivista.
7. **Hospitalización por diálisis y riñón artificial.** Incluye la asistencia médica de especialista en nefrología o internista para el tratamiento de las insuficiencias renales.

#### **4.7 COBERTURAS COMPLEMENTARIAS**

**Medicina preventiva.** Incluye los siguientes programas específicos, según protocolos comúnmente aceptados:

### **1. Programa de Salud Infantil.**

Comprende:

- La gimnasia y preparación psicoprofiláctica al parto, con clases prácticas y teóricas de puericultura, en centros de referencia de la Red DKV de Servicios Sanitarios o en medios ajenos mediante reembolso de gastos. También se incluye la rehabilitación preventiva del suelo pélvico postparto, (periodo de cobertura máximo, **cuatro meses tras el parto**), pero **únicamente en centros de referencia concertados de la “Red DKV de Servicios Sanitarios”** (medios propios), **hasta un límite máximo anual de 10 sesiones.**
- Los exámenes de salud del recién nacido, incluyendo pruebas de cribado metabólicas (fenilcetonuria e hipotiroidismo primario congénito), las otoemisiones acústicas (OEA) o screening auditivo neonatal para la detección precoz de la hipoacusia, el test de agudeza visual y la ecografía neonatal.
- El programa de vacunación infantil obligatorio en España, hasta el límite máximo anual de reembolso de medicamentos.
- Los controles de salud en las edades claves del desarrollo infantil, durante los cuatro primeros años.

## 2. Programa de detección precoz de la diabetes.

Incluye:

- **A partir de los 45 años**, la determinación de la glucemia basal en plasma cada cuatro años.
- **En personas con alto riesgo de padecer diabetes:** con antecedentes familiares de diabetes de primer grado, síndrome metabólico o glucemia basal alterada (GBA 110-125 mg/dl), la prueba se realiza cada año. En caso de confirmarse una glucemia basal alterada (GBA), se deberá realizar además una prueba de hemoglobina glicosilada (HbA1c) o un test de tolerancia oral a la glucosa.
- **Si hay un diagnóstico de prediabetes**, por glucemia basal entre 110-125 mg/dl y hemoglobina glicosilada inferior 6,5%, se realizará un control anual de ambas.
- Por último, **si se diagnostica diabetes**, por glucemia basal superior a 125 mg/dl hemoglobina glicosilada igual o superior a 6,5%, DKV Seguros llevará a cabo un control y seguimiento clínico de la enfermedad.

## 3. Programa de detección precoz del glaucoma.

Incluye:

- A partir de los 40 años, la medición de la presión intraocular (PiO) cada tres años.
- En población de riesgo con antecedentes familiares de glaucoma, un control anual de la presión intraocular.

Si la presión intraocular es elevada, control y seguimiento clínico del glaucoma mediante oftalmoscopia y campimetría, y, en caso necesario, tomografía de coherencia óptica según protocolos comúnmente aceptados.

## 4. Programa de detección precoz del cáncer ginecológico en la mujer.

**Incluye dos modalidades de cribado del cáncer ginecológico, alternativas e incompatibles entre sí, que son las siguientes:**

**a) Una revisión ginecológica anual**, con consulta, citología, colposcopia, ecografía ginecológica y mamografía, según protocolos comúnmente aceptados. Además queda cubierto el **Test HPV (ADN-HPV) para diagnosticar la infección del virus del papiloma humano en mujeres con citología cérvico-vaginal patológica** (clasificación de Bethesda) y **tras conización**.

Asimismo queda incluido con la prescripción del ginecólogo un test del virus del papiloma humano de alto riesgo (HPV-AR) preventivo, en mujeres **de 25 a 34 años cada tres años y de 35 a 65 años cada 5 años.**

**b) Programas de cribado específicos plurianuales para la detección precoz del cáncer de mama y cuello uterino:**

**b.1. Programa de cribado del cáncer de mama:** Se recomienda la realización de una mamografía cada dos años a mujeres de entre 45 y 69 años. Entre los 35 y 45 años es aconsejable realizar controles anuales si existen antecedentes familiares de cáncer de mama o riesgo genético (BRCA).

**b.2. Programa de cribado del cáncer de cérvix o cuello uterino en mujeres de entre 25 y 65 años:** incluye la toma de una muestra en medio líquido que se destinará para citología o para test del virus del papiloma humano de alto riesgo (VPH-AR) dependiendo de la edad y el protocolo establecido en el programa de cribado del cáncer de cérvix del Sistema Nacional de Salud (orden SCB /480 /2019).

- **A las mujeres de entre 25 y 34 años se les hará una citología y, si es negativa, se repetirá cada tres años. Cuando el resultado sea positivo se realizará una colposcopia: si es negativa se realizará una revisión en tres años y si es positiva se iniciará un tratamiento que incluye, con**

**prescripción médica, un test VPH o del papiloma humano de alto riesgo.**

- **A las mujeres de entre 35 y 65 años se les hará una citología en base líquida con determinación del virus del papiloma humano (VPH) de alto riesgo cada cinco años y, si el resultado del test es positivo, se realizará una citología: si es negativa se les citará para realizarles el test VPH-AR en un año y, si es positiva, se hará una colposcopia, si esta es negativa, se realizará una revisión en cinco años y, si es positiva, se iniciará el tratamiento.**

**5. Programa de prevención del riesgo coronario.**

Incluye:

- **Chequeo médico o cardiológico básico anual**, consistente en consulta de revisión, analítica básica de sangre y orina, radiografía de tórax y electrocardiograma.
- **Chequeo cardiológico completo cada tres años**, en centros de referencia concertados, que comprende historia clínica, exploración física cardiológica, analítica específica y preventiva de la ateromatosis ( hemograma, ionograma, colesterol, triglicéridos, homocisteína, glucemia, uremia, uricemia, calcemia, tasa protombina y plaquetas) electrocardiograma de reposo y esfuerzo y un ecocardiograma.

## **6. Programa de prevención del cáncer de piel.**

Incluye:

- Consulta y revisión de los cambios de tamaño, color y forma de los nevus displásicos o atípicos.
- **Microscopia por epiluminiscencia digitalizada o dermatoscopia**, para el diagnóstico precoz del melanoma:

**1. En población de riesgo:** con múltiples nevus atípicos (>100) o diagnosticados del síndrome del nevus displásico familiar, antecedentes personales o familiares (de primer y segundo grado) de melanoma, o portadores de mutaciones genéticas asociadas.

**2. En chequeo dermatológico cada tres años:** para el control y seguimiento de las lesiones congénitas, pigmentadas o de riesgo cutáneas.

## **7. Programa de prevención del cáncer colorrectal en población de riesgo con antecedentes.**

Incluye:

- Consulta médica y exploración física.
- Test específico para detectar sangre oculta en heces.
- Colonoscopia, en caso necesario.

## **8. Programa de prevención del cáncer de próstata para hombres mayores de 45 años.**

Incluye:

- Consulta médica y exploración física.
- Análisis de sangre y orina, con determinación del antígeno prostático específico.
- Ecografía transrectal y/o biopsia prostática, en caso necesario.

## **9. Programa de Salud Bucodental.**

**9.1. En la edad infantil:** dirigido a la prevención de la caries, de la enfermedad periodontal y los problemas de malposición o maloclusión dentaria.

Incluye:

- Consulta odontológica y exploración del estado de salud bucodental.
- Corrección de hábitos alimenticios.
- Implantación de higiene bucodental adecuada.
- Fluorización tópica.
- Selladores de fisuras y obturaciones (empastes).
- Tartrectomías o limpiezas de boca, cuando sean necesarias.

**9.2. En la gestación o embarazo:** dirigido a establecer pautas de prevención, a través de una valoración del estado gingival y de consejos sobre higiene oral y dieta, así como informar de las enfermedades orales más prevalentes en su futuro hijo.

Incluye:

- Planificación de una dieta para el control de caries.
- Limpiezas de boca.
- Aplicación de flúor desensibilizante.

#### **10. Programa preventivo de cribado o screening del aneurisma aórtico abdominal (AAA) mediante ecografía abdominal.**

Incluye:

- Consulta de asistencia primaria y ecografía abdominal, para el diagnóstico precoz del aneurisma en población de riesgo asintomática: hombres con edades superiores a los 65 años (entre 65 y 75 años), y en grupos de riesgo, como mujeres fumadoras y personas mayores de 50 años con familiares de primer grado con antecedentes de aneurisma aórtico abdominal.

**Psicología clínica.** Incluye sesiones de psicoterapia de carácter individual en régimen ambulatorio, previa prescripción de psiquiatra, oncólogo en pacientes oncológicos o pediatra, practicada por

especialistas en psicología, siempre que su finalidad sea el tratamiento de patologías susceptibles de intervención psicológica.

Existe un límite máximo de reembolso por sesión de psicoterapia, cuando el asegurado utilice los medios ajenos a la “Red DKV de Servicios Sanitarios”. El número máximo de sesiones cubiertas por asegurado y año natural (suma de las realizadas en medios propios y medios ajenos) se estipula en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares.

**Ortóptica.** Terapia de rehabilitación visual mediante ejercicios oculares. Únicamente se incluye en la **modalidad asistencial de medios ajenos**, mediante reembolso de gastos, **para niños menores de 10 años**, con ambliopía (ojo vago) y estrabismo, previa prescripción del oftalmólogo, hasta un límite de sesiones por asegurado y año natural, y un reembolso máximo por cada sesión estipulado en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares.

**Planificación familiar.** Incluye los siguientes servicios:

- Implantación del DIU: incluye el reembolso del coste del dispositivo intrauterino en el porcentaje establecido en la modalidad del seguro, **hasta un límite máximo de reembolso que se estipula en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares.**

- Ligadura de trompas.
- Vasectomía.

**Prótesis quirúrgicas:** queda incluida en la cobertura de la póliza la prescripción y colocación de las **prótesis articulares** (hombro, cadera, rodilla, tobillo y pie), vasculares (incluye coils, como agentes de embolización), **cardiacas** (válvulas cardiacas, by-pass vasculares, stent, sistemas oclusores septales, marcapasos temporales y definitivos, y desfibrilador automático), **osiculares** (sustitutivas de martillo, yunque y estribo), **las prótesis internas traumatológicas** (barras, placas metálicas de fijación interna y tornillos), **las cajas o espaciadores intersomáticos en la cirugía de fusión o artródesis de la columna vertebral, la prótesis de disco móvil cervical en la enfermedad discal sintomática** (dolor y déficit neurológico funcional) resistente al tratamiento médico, y la caja o espaciador interespinoso en la estenosis del canal espinal lumbar que causa dolor irradiado y claudicación neurógena (dolor que aparece al andar y cede al sentarse) de más de seis meses de evolución pese al tratamiento conservador. **Asimismo, se cubren los implantes de biomateriales con objeto terapéutico que se detallan a continuación:**

- Selladores, colas o pegamentos biológicos: en la cirugía oncológica.
- Gel barrera antiadhesiva o antiadherente: en la cirugía columna y en reintervenciones quirúrgicas de las distintas especialidades.

- Drenajes transtimpánicos: en otitis aguda recurrente u otitis secretora o serosa (más de 3 meses evolución).
- Tapones lagrimales (máximo 2 por ojo) para el tratamiento de la epifora o lagrimeo constante y del ojo seco como consecuencia de una cirugía de la catarata o del síndrome de Sjögren.
- Sustitutos de los injertos óseos: cementos óseos y matriz ósea desmineralizada regenerativa en cirugía de columna y articular (cadera, rodilla y pie).
- Plastias biológicas: Biomatriz o malla reabsorbible en sustitución de la duramadre en la cirugía intracraneal o espinal tumoral, y del pericardio en la cirugía cardiaca.
- Anclajes articulares: incluye biomateriales de alta resistencia (PPLA y PEEK) para la fijación ligamentaria de las grandes articulaciones (hombro, rodilla, cadera, codo y tobillo) en la cirugía artroscópica mínimamente invasiva de las extremidades.

Además incluye el material de osteosíntesis, **los stents digestivos biliares, esofágicos, gástricos, pancreáticos y enterales para el tratamiento paliativo de la patología obstructiva oncológica, las mallas quirúrgicas en reparación de los defectos de la pared abdominal, las bandas suburetrales y mallas de contención del suelo pélvico en la cirugía de la incontinencia urinaria y**

**del prolapso de los órganos pélvicos**, las válvulas para hidrocefalia, las fijaciones externas extraesqueléticas, **la lente intraocular monofocal, multifocal y/o tórica** en cirugía de la catarata hasta el límite máximo por ojo intervenido estipulado en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares, **la prótesis testicular por orquidectomía tras proceso oncológico** o accidente, los expansores de piel, la prótesis de mama y la malla de recubrimiento mamario únicamente en reconstrucción tras cirugía radical u oncológica.

No existe un límite anual máximo de cobertura en concepto de material protésico e implantológico a través de la “Red DKV de Servicios Sanitarios” (medios propios) siempre que cuente con la autorización previa obligatoria de DKV Seguros, **excepto para las prótesis vasculares y cardíacas descritas con anterioridad, que tendrán el límite de cobertura por asegurado y año que se estipule en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares, para las prótesis quirúrgicas.**

**En la modalidad asistencial de medios ajenos, cuando el material protésico e implantológico detallado con anterioridad en este apartado se adquiere en centros no incluidos en la “Red DKV de Servicios Sanitarios” y/o sin la preceptiva autorización de DKV seguros antes de la cirugía, se reembolsan los gastos de las facturas abonadas en el porcentaje, y hasta el**

límite de cobertura que se estipula en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares de esta póliza.

**Para el cálculo del límite anual de cobertura en prótesis por asegurado computarán tanto los gastos producidos a través de la “Red DKV de Servicios Sanitarios” (en su caso también prótesis cardíacas y vasculares autorizadas en medios propios) como los producidos fuera de la red concertada por DKV Seguros (modalidad asistencial de reembolso de gastos en medios ajenos).**

**Indemnización compensatoria diaria por hospitalización.** DKV Seguros indemniza con una cantidad máxima por día, a partir del tercer día de ingreso hospitalario, y hasta un límite máximo por asegurado y año estipulado en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- La hospitalización sea objeto de cobertura por el seguro y no haya un tercero responsable obligado al pago.
- Ninguno de los gastos derivados de la hospitalización haya sido a cargo de DKV Seguros.

**Asistencia sanitaria por infección VIH/ SIDA (síndrome de inmunodeficiencia adquirida) y de las enfermedades causadas por el virus de inmunodeficiencia humana (VIH):** cubre los gastos derivados del tratamiento, con los límites y exclusiones que se

establezcan a la prestación asistencial en los distintos apartados de las condiciones generales (apartados 2, 3, 4, 5 y 6) y que les sean aplicables. Además, se establece **un periodo de carencia y un límite máximo total por asegurado para toda la duración del contrato (incluidas sus prórrogas) o vida de la persona asegurada, que se especifica en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares (computan conjuntamente medios propios y medios ajenos).**

#### **4.8 COBERTURAS ESPECIALES**

**Medicamentos.** Se incluye el reembolso, hasta un **límite máximo anual señalado en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares por asegurado**, del coste de los fármacos detallados en el registro de medicamentos (Vademécum Internacional en España), de las vacunas y de los extractos alergénicos que hayan sido recetados por prescripción de un médico, adquiridos en farmacia y se administren con objeto terapéutico.

**Se excluyen de este concepto, y de la cobertura del seguro, las especialidades publicitarias, la medicación homeopática y los productos de baja utilidad terapéutica.**

**Asimismo, quedan excluidos los productos nutritivos, recomfortantes, aguas minerales, productos dermoestéticos o cosméticos, y los productos para la higiene y el cuidado corporal.**

**Medios auxiliares de cura.** Previa prescripción médica, quedan cubiertos los vendajes, los cristales de gafas, las monturas de gafas hasta un importe indicado en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares (a partir de la edad de 15 años, deberán haber transcurrido más de dos años desde el último pago por este concepto).

**El material ortopédico:** plantillas para la corrección del pie, ayudas para andar, aparatos auditivos, calcetines de compresión, lentillas de contacto, tablillas de corrección, miembros artificiales, bandejas para estar tumbado o sentado, aparatos ortopédicos de apoyo del tronco, de los brazos y de las piernas. Quedan cubiertos también los zapatos ortopédicos a medida, de los cuales se abonará la parte de los gastos que supere lo indicado en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares, según la edad del asegurado.

**Los medios auxiliares especiales:** sillas de ruedas, aparatos de oxígeno, aparatos de inhalación, aparatos para el tratamiento de la apnea obstructiva del sueño (CPAP o BiPAP), monitores de vigilancia para bebés, bombas de infusión, ayudas electrónicas para la lectura, bastón, aparato guía y perro guía para invidentes (incluyendo entrenamiento de orientación y movilidad).

Estos medios auxiliares requerirán autorización previa de DKV Seguros

para su adquisición. DKV Seguros podrá prestarlos directamente al asegurado para su uso.

Asimismo, estarán cubiertos los gastos de reparación de los medios auxiliares, que serán reembolsables, excepto los de las suelas y tacones de zapatos ortopédicos a medida.

El reembolso máximo por asegurado y año para la cobertura de los medios auxiliares se estipula en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares, para cuya aplicación sumará de forma conjunta el gasto producido tanto a través de la “Red DKV de Servicios Sanitarios” como en la modalidad asistencial de medios ajenos a la misma.

**Odontología.** En “DKV Residentes” se cubren todos los tratamientos bucodentales salvo los que se produzcan por causas estéticas: odontología endodóncica, periodóncica, ortodóncica, obturaciones o empastes, prótesis dentales y ortopedia maxilar, apicectomías, implantes y los medios diagnósticos necesarios para realizarlos.

El asegurado puede acudir a odontólogos o centros dentales no incluidos en la “Red DKV de Servicios Bucodentales” (medios ajenos) en España (y también en Alemania durante un máximo de 100 días al año en caso de haber contratado la Modalidad “Cobertura básica + Repatriación + Best Care”) y tendrá derecho al reembolso indicado en la tabla de coberturas y límites anexa a las

condiciones particulares de los gastos reflejados en factura por la asistencia dental prestada.

Asimismo, puede acudir a la “Red DKV de Servicios Bucodentales” (medios propios), que está implantada en todo el territorio nacional. Antes de recibir la prestación del servicio dental con el precio especial detallado en la “Red DKV de Servicios Sanitarios”, debe identificarse con su tarjeta DKV MEDICARD®, lo que además le dará derecho al reembolso del importe total de los gastos derivados de esta asistencia dental.

La suma de los tratamientos dentales facturados en el seguro por ambas modalidades asistenciales (medios propios y ajenos) tendrá un límite máximo por asegurado y año indicado en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares.

#### **Técnicas de reproducción asistida.**

Quedan cubiertas las técnicas de reproducción asistida **exclusivamente en la modalidad individual de “DKV Residentes”**, para el tratamiento de la esterilidad de la pareja, incluyendo parejas del mismo género, durante el periodo de máxima fertilidad de la misma (a partir de los 18 años, hasta los 42 años en la mujer y 55 años en el hombre) **con un periodo de carencia de 48 meses.**

**Requisitos:** para tener derecho a la cobertura y poder acceder a las tratamientos de reproducción asistida incluidos, es necesario que ambos

miembros de la pareja sean asegurados de la póliza, no tengan ningún hijo en común, y hayan cumplido el periodo de carencia establecido en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares, que se aplicará, al ser necesaria la inclusión de los dos miembros de la pareja, con relación al alta más reciente, de no haberse contratado en la misma fecha.

**Modalidad:** Asistencia sanitaria en medios propios. El asegurado únicamente puede acceder a la prestación asistencial a través de los centros médicos y clínicas de reproducción asistida incluidos en la “Red DKV de Servicios Sanitarios” concertada por DKV Seguros (medios propios) en España, con la autorización previa de DKV Seguros e identificándose con su tarjeta DKV MEDICARD®.

Las técnicas de fertilización se cubren con arreglo a la **Ley de Reproducción Humana Asistida** y con los criterios de utilización que se establezcan en los informes de evaluación de la **Red Española de Agencias de Evaluación de Tecnologías Sanitarias y Prestaciones del Sistema Nacional de Salud (RedETS)**.

**Descripción:** los criterios de cobertura de las técnicas reproductivas, y **sus límites relativos al número de intentos y edad de la mujer**, son los siguientes:

**1. Inseminación artificial (IA):** máximo dos intentos, hasta los 40 años, durante la vigencia de la póliza o vida del asegurado.

**2. Fecundación in vitro (FIV):** máximo un intento, hasta los 42 años, durante la vigencia de la póliza o vida del asegurado.

**Delimitaciones y exclusiones del riesgo.**

**Queda excluida:**

- a) **Cualquier técnica reproductiva o de fertilización no detallada específicamente en estas condiciones generales o que sea consecuencia de una cirugía anticonceptiva anterior (vasectomía, oclusión tubárica histeroscópica o ligadura de trompas).**
- b) **El diagnóstico genético preimplantacional y la transferencia de embriones descongelados.**
- c) **Las técnicas complementarias especiales: de obtención de espermatozoides (aspiración de tejido testicular); de selección espermática, inmunomagnética (MACS) y morfológica (IMSI); de cultivo embrionario (cultivo largo en incubadoras hasta blastocisto) y de implantación uterina (Hatching asistido o eclosión asistida).**
- d) **Los incubadores con sistemas de monitorización en tiempo real de los cultivos embrionarios (p.ej. Embryoscope o Primo Vison) y los gastos de la medicación ambulatoria que sea necesario suministrar al asegurado durante**

**el tratamiento de reproducción asistida.**

- e) El internamiento hospitalario u hospitalización (> 24 horas) para realizar tratamientos de fecundación con técnicas de reproducción asistida.**

**En cualquier otro aspecto de la cobertura no regulado expresamente en el apartado 4.8 Coberturas especiales (Reproducción asistida), serán de aplicación aquellos apartados de las condiciones generales que delimiten la cobertura, la definan y estén relacionados: apartado 2 “Conceptos básicos. Definiciones”, apartado 3 “Modalidad y extensión del seguro”, apartado 4 “Descripción de las coberturas”, apartado 5 “Coberturas excluidas” y apartado 6 “Periodos de carencia”.**

**Reembolso de los gastos de tratamientos de acupuntura.** En la cobertura del seguro “DKV Residentes” **se cubre la acupuntura, siempre que sea prestada por un médico a través del reembolso de gastos por medios ajenos, para el tratamiento del dolor en las indicaciones siguientes: cefaleas de tipo tensional, en migrañas, dolor dental postoperatorio y afecciones dolorosas músculo-esqueléticas inespecíficas de la columna lumbar y cervical. Su cobertura en otras indicaciones diferentes de éstas, no detalladas, queda expresamente excluida.**

- **Acupuntura:** reembolso hasta un límite máximo de indemnización por consulta o sesión, y un número máximo de sesiones por asegurado y año natural, indicado en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares.

**Telemedicina.** Incluye las prestaciones siguientes **únicamente a través de la “Red DKV de Servicios Sanitarios de Telemedicina” concertada por la entidad (modalidad asistencial de medios propios).**

**1. Teleconsulta:** consulta no presencial, virtual o telemática, con personal sanitario (profesionales de la Medicina o la Enfermería).

En la “Red DKV de Servicios Sanitarios de Telemedicina” concertada por la entidad (medios propios), el asegurado **podrá acceder a través de la app Quiero cuidarme Más, por distintos canales de comunicación (voz, texto, videollamada) y previa cita, a teleconsultas programadas de diferentes especialidades con los profesionales sanitarios habilitados para ello** (consultar cuadro médico).

**2. Teleterapia:** terapia no presencial

En la “Red DKV de Servicios Sanitarios de Telemedicina” concertada por la entidad (medios propios), el asegurado **podrá acceder previa solicitud y autorización de DKV Seguros a profesionales sanitarios especializados en tratamientos de**

telerrehabilitación por distintos canales de comunicación (voz, texto, videollamada), dependiendo del tipo de tratamiento a aplicar. **Las terapias de rehabilitación virtual cubiertas son:**

**a) Telefisioterapia:** para el tratamiento de lesiones o enfermedades recuperables del aparato locomotor.

**b) Telepsicoterapia. Con el mismo límite de sesiones que se establece para la terapia presencial. Las sesiones realizadas de forma presencial, virtual o telemática computan conjuntamente en el límite máximo anual establecido según tipo de trastorno.**

**c) Telelogopedia:** para el tratamiento de lesiones o enfermedades (de origen infeccioso, oncológico y traumático) recuperables de las cuerdas vocales.

**d) Telerreeducación logopédica. Según la edad de la persona asegurada:**

- **Edad pediátrica (hasta 14 años):** para tratar los trastornos del habla (defectos de articulación, fluidez, deglución atípica o disfagia oral) y de aprendizaje del lenguaje en la infancia (receptivas y expresivas).
- **Edad adulta: rehabilitación de la alteración o pérdida de habla y/o lenguaje por un accidente cerebro vascular agudo (ACV).**

**En ambas indicaciones, se establece el mismo límite de sesiones que para la terapia presencial. Las sesiones**

**realizadas de forma presencial, virtual o telemáticas computan conjuntamente en el límite máximo anual estipulado según tipo de trastorno.**

**e) Teleterapia ocupacional:**

**Tratamiento virtual programado** que se presta a través de la “Red DKV de Servicios Sanitarios de Telemedicina”, previa autorización de la compañía. Sesiones virtuales de terapia ocupacional prescritas por un médico rehabilitador o neurólogo para el tratamiento y rehabilitación de la pérdida de funciones cognitivas y motoras en las siguientes patologías neurológicas: enfermedad de Parkinson, enfermedad de Alzheimer, esclerosis múltiple e ictus. En las fases de la enfermedad, en las que la persona se pueda beneficiar de esta modalidad de terapia no presencial. **Con un límite de 12 sesiones persona/año natural.**

**Estas teleterapias, y cualquier otra que se vaya añadiendo, se cubren en las mismas indicaciones, límites y exclusiones de cobertura que las terapias presenciales homólogas. Por tanto, consultas/sesiones realizadas de forma presencial, virtual o telemática suman conjuntamente en el límite anual máximo por persona asegurada.**

**Reembolso de los gastos por servicios de asistencia familiar y/o atención a la dependencia, en caso de acreditarse una situación de Dependencia grado 3 por accidente.**

DKV Seguros garantiza el reembolso del 100% del importe de las facturas

abonadas a los servicios de asistencia familiar y/o atención a la dependencia, **hasta un límite máximo total de 12.000 euros/asegurado para toda la duración del contrato (incluidas sus prórrogas) o vida de la persona asegurada, con un sublímite de 2.000 euros para el servicio de asesoría o de gestión de las ayudas a la dependencia**, cuando ésta o una persona en su nombre (tutor legal) acredite una situación de **dependencia Grado 3, reconocida por el “Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia” (SAAD) y ocasionada por un accidente cubierto por el seguro.**

El reembolso se garantiza siempre que se corresponda con gastos derivados de prestaciones o servicios sociosanitarios incluidos en esta cobertura, **con las limitaciones y exclusiones estipuladas en las condiciones generales de la póliza (ver apartado 5.a, 5.c, 5.d, 5.e “Coberturas excluidas”).**

A los efectos de esta cobertura se define la Dependencia Grado 3 por accidente como un estado irreversible en el que la persona dependiente ni puede volver a ser autónoma ni puede pasar a un grado de menor dependencia.

**Las prestaciones sociosanitarias y servicios de asistencia familiar o atención a la dependencia realizados por cuidadores profesionales, a los que da derecho esta garantía, son:**

**Servicios de ayuda domiciliaria.** Son aquellos que proporcionan, mediante personal cualificado, una serie de

atenciones útiles para personas que tienen una disminución de su autonomía y movilidad personal, con dificultades para levantarse, asearse, vestirse y preparar la comida diaria y que precisen un cuidador permanente, entre otras funciones.

**a) Atención personal:**

- Aseo personal
- Movilización en el domicilio
- Cambios de postura e higiene personal de personas encamadas
- Acompañamiento dentro del domicilio

**b) Cuidado del hogar:**

- Limpieza del domicilio
- Compras domésticas
- Servicio de cocina

**Servicio de atención residencial.** Son los facilitados en residencias y centros de día o noche atendidos por personal altamente cualificado que aseguran una atención integral; entre otros, médicos, enfermeros, fisioterapeutas, psicólogos o terapeutas ocupacionales. Este servicio permite el acceso a estancias temporales, permanentes y a centros de día.

- Residencias

- Centros de día de atención especializada
- Centro de noche

#### **Servicio de teleasistencia fija y móvil.**

Son los dispositivos móviles o fijos de comunicación en conexión permanente con una central de alarma para casos de emergencia.

Se trata de un servicio individual y adaptado, atendido por trabajadores sociales, psicólogos y médicos las 24 horas de día y los 365 días del año, dentro o fuera del hogar, al que se tiene acceso a través de un terminal específico.

**La única limitación establecida será la de que el beneficiario deberá mantener las funciones cognitivas suficientes para el uso de la tecnología correspondiente.**

#### **Servicio de adaptación del hogar.**

Se refiere al conjunto de artículos destinados a adaptar la vivienda a sus necesidades. Estos productos permiten mejorar el acceso y la movilidad en todos los rincones de su casa.

**Servicio de asesoría y de gestión de ayudas a la dependencia.** También quedan incluidos los servicios de asesoría o gestión de las ayudas a la dependencia, **con un sublímite máximo de 2.000 euros durante la vigencia de la póliza y/o vida del asegurado.**

El asegurado y/o persona en su nombre (tutor legal) podrá solicitar el reembolso a DKV Seguros del total de los gastos producidos por los servicios de asistencia familiar y/o atención a la dependencia descritos en éste apartado, **hasta un límite máximo total de 12.000 euros/asegurado para toda la duración del contrato (incluidas sus prórrogas) o vida de la persona asegurada, con un sublímite de 2.000 euros para los servicios de asesoría o gestión de las ayudas a la dependencia. Para ello resulta imprescindible presentar la resolución que reconozca al asegurado la situación de Dependencia Grado 3 (nivel 1 o 2) otorgada por el órgano administrativo competente del “Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia” de su comunidad autónoma, en el que se especificarán las causas y las circunstancias de la situación de dependencia.**

La cobertura de dependencia se extingue de forma automática y definitiva al percibir el asegurado el capital máximo garantizado de 12.000 euros por este concepto, o el sublímite de 2.000 euros por servicios de asesoría o gestión de ayudas a la dependencia, durante la vigencia del seguro, a través de la modalidad de reembolso de gastos.

#### **Acceso a la cobertura**

**a) Requisitos para ser beneficiario de la cobertura de dependencia:**

- Tener derecho a la prestación por dependencia en España y cumplir los requisitos legales para acceder a la misma.
- Estar incluido en la póliza de salud como asegurado en el momento de la ocurrencia del accidente, de la solicitud del reembolso de gastos por Dependencia Grado 3, y en el del devengo de la prestación.
- Que el accidente ocurrido no sea consecuencia de actividades o circunstancias excluidas de la cobertura general del seguro de salud (apartados 5.a, 5.c, 5.d y 5.e “Coberturas excluidas” de las condiciones generales) o excluidas específicamente de la cobertura de dependencia (apartado 4.8 “Coberturas especiales”).
- Encontrarse en situación de Dependencia Grado 3, según los grados establecidos en la Ley de Dependencia 39/2006 de 14 de diciembre, y el Baremo de valoración de la situación de dependencia (Real Decreto 504/2007, de 20 de abril) en vigor en España.
- Aportar la resolución, fechada y firmada, con la calificación o reconocimiento de la situación de Dependencia Grado 3 otorgada por el órgano administrativo competente del “Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia” de la comunidad autónoma, en el que se especificarán

las causas y las circunstancias de la situación de dependencia.

## **b) Documentación necesaria para el reconocimiento de la prestación**

Para ser beneficiario del reembolso de dependencia, el asegurado deberá presentar la acreditación completa de la situación de dependencia aportando los siguientes documentos (originales o compulsados):

1. Datos personales, familiares y profesionales del asegurado causante de la prestación.
2. Calificación otorgada por el órgano administrativo competente del “Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia”, en el que se especificarán las causas y las circunstancias de la situación de dependencia.
3. Informes médicos con las condiciones de salud del dependiente y el informe social realizado por el asistente social.
4. Todos aquellos documentos adicionales que sean necesarios para poder acreditar el derecho a percibir la prestación.
5. Resolución emitida y la fecha, con la calificación o reconocimiento de la situación de Dependencia Grado 3, a partir de la cual se tendrá derecho al reembolso de la prestación sociosanitaria.

El incumplimiento de los requisitos anteriores puede dar lugar a la denegación del derecho al reembolso.

**c) El reembolso de gastos se efectuará de la siguiente forma:**

- Una vez presentado el formulario de reembolso, con los informes y facturas originales acreditativos de la prestación recibida, DKV Seguros abonará los gastos efectuados, según el porcentaje y con los límites de cobertura señalados anteriormente.
- El pago se efectuará en la cuenta corriente designada para ello. El abono realizado por este medio es plenamente válido, eficaz y liberatorio para DKV Seguros.
- La facturación de gastos pagada por el asegurado en divisas se abonará en España en euros, utilizando como tipo de cambio el vigente el día en que se realizó el pago. Si éste no constara, se realizará con el cambio correspondiente a la fecha de emisión de la factura o, en su defecto, al de la prestación del servicio.
- Los gastos de traducción de los informes, facturas o recibos de honorarios médicos correrán a cargo de DKV Seguros exclusivamente si están redactados en idioma inglés, alemán, francés o portugués.

Si figuran en otro idioma, correrán a cargo del asegurado.

**Riesgos excluidos de la cobertura**

Están excluidas de la cobertura de dependencia:

**1. El reembolso de los gastos por servicios de ayuda familiar y/o atención a la dependencia no detallados en el apartado 4.8 de las condiciones generales.**

**2. El reembolso de los gastos por servicios de ayuda familiar y/o atención a la dependencia detallados en el apartado 4.8 de las condiciones generales, cuando la situación de Dependencia grado 3:**

**a)** Es producida por un accidente causado por actividades o en circunstancias excluidas expresamente de la cobertura general del seguro de salud (apartados 5.c, 5.d, 5.e. de las condiciones generales).

**b)** Es consecuencia y/o secuela, o complicación de lesiones producidas en un accidente ocurrido con anterioridad (preexistente) a la fecha de inclusión de cada asegurado en la póliza.

**c)** Es debida a un accidente sufrido en situación de enajenación mental, bajo la influencia de bebidas alcohólicas o drogas de cualquier tipo o sustancias psicotrópicas en general, aunque estas no hayan sido la causa del accidente.

**d)** Es consecuencia de accidentes que tengan su origen en actos de imprudencia temeraria o culpa

grave, tentativas de suicidio, y los derivados de participación en apuestas, competiciones, desafíos, peleas o agresiones.

**e)** Esté producida por accidentes derivados de la práctica de los siguientes deportes: automovilismo y motociclismo en cualquiera de sus modalidades, caza, submarinismo, navegación en embarcaciones no destinadas al transporte público de pasajeros, hípica, escalada, alpinismo, espeleología, boxeo, lucha en cualquiera de sus modalidades, artes marciales, paracaidismo, aerostación, vuelo libre, vuelo sin motor, y en general cualquier deporte o actividad recreativa de carácter notoriamente peligroso.

**f)** Se produzca por accidentes ocurridos viajando, ya sea en calidad de pasajero o tripulante de aeronaves de capacidad inferior a diez plazas de pasajeros.

**3. El reembolso de los gastos por servicios de ayuda familiar y/o atención a la dependencia, por haberse extinguido el derecho a la cobertura, al haber percibido el asegurado el capital máximo garantizado por este concepto durante la vigencia de la póliza, o en un seguro de asistencia médica completa de modalidad individual o colectiva en su caso, contratado con anterioridad.**

**Reembolso de los gastos de mantenimiento anual en banco de las células madre hematopoyéticas procedentes del cordón umbilical, los seis primeros años tras el nacimiento,**

**exclusivamente en la modalidad individual de “DKV Residentes”, siempre que el servicio de extracción y criopreservación del cordón se haya contratado a través del proveedor incluido en la “Red de Servicios DKV Club Salud y Bienestar”, el parto esté cubierto y el asegurado cuyas células se preservan permanezca incluido en la póliza.**

DKV Seguros ofrece, como servicio franquiciado, a través de DKV Club Salud y Bienestar **la extracción del cordón del recién nacido y su criopreservación.** De esta manera, DKV Seguros asume 300 euros del coste de la extracción y el asegurado el **pago de 690 euros**, si opta por la modalidad FIRST, o 990 euros, si elige la ADVANCE. Además, **los seis primeros años, queda cubierto mediante reembolso un máximo de 90 euros/año, como gastos de mantenimiento del cordón umbilical, siempre que el parto haya sido cubierto por el seguro, y el asegurado permanezca en la póliza desde el nacimiento.**

Además anualmente en cada renovación del contrato de seguro, DKV Seguros podrá modificar el proveedor del DKV Club Salud y Bienestar que facilita el servicio, el coste de extracción que asume, las condiciones de acceso, las tarifas que abona el asegurado y el gasto de mantenimiento máximo que reembolsa.

## 4.9 COBERTURAS EXCLUSIVAS

Solo la contratación del seguro “DKV Residentes” de modalidad individual permite al asegurado acceder a las siguientes garantías adicionales:

**1. Estudio biomecánico de la marcha o pisada. Solo en centros de referencia especializados de la Red DKV de Servicios Sanitarios (medios propios).**

Incluye un estudio anatómico y funcional **cada 5 años en los adultos y cada 2 años en menores de 15 años**, previa prescripción de un especialista en traumatología de la red concertada por la entidad. **Con un periodo de carencia 6 meses.**

**2. Consejo dietético y nutricional a pacientes oncológicos, prevención y control del sobrepeso hasta 14 años, y tratamiento de la obesidad en la infancia y la edad adulta, por un especialista en nutrición.**

Prevía prescripción de especialistas en endocrinología y nutrición, oncología o pediatría (en el caso de menores). Incluye el consejo dietético y nutricional a pacientes oncológicos para mantener un peso adecuado y un buen estado nutricional, las consultas de prevención y control del **sobrepeso hasta los 14 años cuando el índice de masa corporal (IMC) está entre 25-29,9**, y el tratamiento de la obesidad cuando el índice de masa corporal (IMC) sea igual o superior a 30, tanto en la infancia como en la edad adulta, **hasta un**

**límite máximo anual de 20 consultas por persona asegurada (en el que computan todas las indicaciones cubiertas, sumándose las consultas realizadas por medios propios y ajenos) y un reembolso máximo de 40 euros/consulta** en el caso de la modalidad asistencial de medios ajenos.

**3. Chequeo médico general anual, que incluye:**

- Consulta y exploración física.
- Analítica básica de sangre y orina (estudio de niveles de colesterol, niveles de glucosa, función renal y hepática).
- Prueba cardiológica: electrocardiograma.
- Prueba auditiva: audiometría.
- Pruebas oftalmológicas: agudeza y corrección visual.

**Este reconocimiento médico general se cubre por persona asegurada y año natural, exclusivamente en los centros de referencia concertados de la “Red DKV de Servicios Sanitarios”, (modalidad asistencial de medios propios) previa autorización de la compañía.**

Estas coberturas exclusivas se incluyen únicamente con la modalidad, ámbito territorial, objeto, forma de acceso, limitaciones de cobertura y riesgos excluidos que se establecen en

este apartado, y/o en los apartados siguientes de las condiciones generales que delimitan la cobertura del seguro: apartado 2 “Conceptos básicos. Definiciones”, apartado 3 “Modalidad y extensión del seguro”, apartado 4 “Descripción de las coberturas”, apartado 5 “Coberturas excluidas” y apartado 6 “Periodos de carencia”.

#### **4.10 ASISTENCIA EN VIAJE**

Para los desplazamientos temporales al extranjero, el seguro tiene una cobertura de asistencia en viaje en todo el mundo, que se extiende hasta un máximo de 180 días por viaje o desplazamiento y cuyas coberturas se detallan en el anexo I de estas condiciones generales. Únicamente se accede a estas coberturas llamando al número de teléfono +34 91 379 04 34.

## 5. COBERTURAS EXCLUIDAS

Quedan excluidos de la cobertura general de este seguro:

a) Para cada asegurado, las patologías (enfermedades o lesiones, sobrevenidas o congénitas) y condiciones de salud, como dolores o síntomas, de origen anterior a la fecha de entrada en vigor de la póliza o de su inclusión en ella, de las que, siendo conocidas, no se hubiese informado a la compañía en el cuestionario de salud.

DKV Seguros podrá, en todo caso, excluir de cobertura aquellas patologías y condiciones de salud declaradas que no puedan ser asumidas según las características de la póliza, haciendo constar dichas exclusiones concretas de manera expresa.

b) Todos aquellos procedimientos diagnósticos y terapéuticos cuya seguridad y coste-efectividad no cuenten con un informe positivo de la Red Española de Agencias de Evaluación de Tecnologías Sanitarias y Prestaciones del Sistema Nacional de Salud (RedETS) dependientes del Ministerio de Sanidad.

c) Los daños físicos que sean consecuencia de guerras, motines,

revoluciones y terrorismo; los causados por epidemias, pandemias o emergencias de salud pública de importancia internacional (ESPII), que sean declaradas oficialmente por la Organización Mundial de la Salud (OMS); los que guarden relación directa o indirecta con radiación o reacción nuclear, y los que provengan de cataclismos (terremotos, inundaciones y otros fenómenos sísmicos o meteorológicos).

d) Las enfermedades o lesiones derivadas de la práctica con carácter o dedicación profesional de cualquier deporte; de la participación en apuestas, competiciones, y de la práctica como aficionado o profesional de actividades de alto riesgo, tales como el toreo, el encierro de reses bravas, el puenting, el barranquismo, la espeleología, el parapente, el uso de quads; de cualquier deporte extremo o peligroso como el buceo, el bobsleigh, el boxeo, las artes marciales, la hípica, la escalada, el hockey, el snowboard, el rugby; de las carreras de vehículos a motor, de actividades aéreas no autorizadas para el transporte público de viajeros; de actividades de navegación en aguas bravas y en cualquier otra circunstancia de

riesgo. Asimismo, en general, quedan excluidos los entrenamientos de todos ellos, y, cualquier otro deporte, actividad recreativa o de ocio de carácter notoriamente peligroso no detallada en la relación anterior.

- e) La asistencia sanitaria para el tratamiento del alcoholismo crónico, de la adicción a todo tipo de drogas o sustancias, así como sus complicaciones y secuelas; la que se derive de lesiones producidas por estado de embriaguez, de riñas o desafíos, intento de suicidio o autolesiones; y la que sea consecuencia de enfermedades o accidentes sufridos por dolo, negligencia o imprudencia de la persona asegurada. Los ingresos en centros para el tratamiento y/o reeducación de conductas adictivas o adicciones no materiales de cualquier clase. Además, quedan excluidos los tratamientos y la ayuda médica para morir (eutanasia).
- f) La cirugía estética y cualquier otro tratamiento, infiltración o actuación que tenga una finalidad estética y/o cosmética, a no ser que existiera un defecto funcional de la parte del cuerpo afectada (no son válidas las razones puramente psicológicas); la cirugía de cambio de sexo, y del lipoedema o lipedema, así como los tratamientos médicos asociados a ambas; los tratamientos de varices de finalidad estética, y de las asintomáticas (grado C2 o inferior, según clasificación

clínica de la CEAP); la ginestética y la cosmetoginecología láser; las curas de adelgazamiento ambulatorias o en régimen de internamiento, y los tratamientos dermoestéticos en general, incluidos los capilares. Queda también excluida la corrección quirúrgica de la miopía, astigmatismo, hipermetropía y presbicia, así como la ortoqueratología y la estética dental. Además de las consecuencias y complicaciones derivadas de todas las exclusiones recogidas en este apartado.

- g) Las terapias alternativas y complementarias, como acupuntura en indicaciones no detalladas, naturopatía, homeopatía, fitoterapia, quiromasaje, drenaje linfático, masaje circulatorio, mesoterapia, magnetoterapia estática, gimnasia, osteopatía, hidroterapia, piscinoterapia, partos alternativos (en el domicilio, acuáticos, etc.), oxigenoterapia trifásica, presoterapia, ozonoterapia, modalidades de fototerapia y sus indicaciones no detalladas en el apartado 4.5, y otras prestaciones similares, así como las especialidades médicas o del ámbito sanitario no incluidas en apartado 4 (Descripción de las coberturas) o no reconocidas oficialmente.

Queda excluida la cirugía profiláctica o de reducción del riesgo de cualquier tipo de cáncer.

Quedan excluidos los tratamientos médico-quirúrgicos mediante técnicas de radiofrecuencia, salvo aquellos que estén expresamente incluidos en el apartado 4.5 “Métodos terapéuticos: Alta tecnología terapéutica”.

Queda excluido el láser y la radiofrecuencia en la cirugía de las vías aéreas superiores para el tratamiento de la apnea obstructiva del sueño y en la uvulopalatofaringoplastia (cirugía del roncadador).

- h) Las estancias, asistencias y tratamientos en centros no hospitalarios tales como hoteles, balnearios, centros spa, asilos, residencias, centros de reposo, de diagnóstico y similares, aunque sean prescritos por facultativos, así como los ingresos en centros dedicados a actividades relacionadas con el ocio, el descanso, el tratamiento de las adicciones, la neurorrehabilitación y los tratamientos dietéticos.

La hospitalización psiquiátrica, salvo en caso de brotes agudos, la hospitalización por razones de tipo social o familiar y la que sea sustituible por una asistencia domiciliaria o ambulatoria.

Queda excluida además la asistencia sanitaria prestada en hospitales, centros y otros establecimientos de titularidad pública integrados en el Sistema

Nacional de Salud de España y/o dependientes de las comunidades autónomas, salvo en los supuestos identificados (ver aptdo. 3.4 Normativa específica para la modalidad asistencial de medios ajenos).

En todo caso DKV Seguros se reserva la facultad de reclamar al asegurado el recobro de los gastos de asistencia que haya tenido que abonar al sistema sanitario público, por la asistencia médico-quirúrgica y hospitalaria prestada.

- i) La alta tecnología médica diagnóstica y/o terapéutica, salvo lo detallado en el apartado 4.4 “Medios de diagnóstico” y/o 4.5 “Métodos terapéuticos” de estas condiciones generales. Quedan excluidos de forma expresa los procedimientos cardiacos transcatóter (con abordaje transfemoral, transaxilar y transapical) para implantación de la válvula aórtica (TAVI), mitral (TMVI), pulmonar (TPVI), tricúspide (TTVI), y el cierre de la orejuela auricular izquierda vía trans-septal, epicárdica e híbrida, así como el material quirúrgico y/o protésico asociado a estas intervenciones. Además, se excluyen los servicios de telemedicina no indicados expresamente en las condiciones generales, y el reembolso de cualquier gasto de telemedicina generado en la modalidad asistencial de medios ajenos.

**j) El tratamiento de la roncopatía o apnea obstructiva del sueño (salvo treinta sesiones con CPAP o BiPAP), así como los tratamientos y/o modalidades de radioterapia y sus indicaciones médicas que no se detallen expresamente en el apartado 4.5 “Métodos terapéuticos”, apartado “Radioterapia”, de estas condiciones generales. Además, quedan excluidas la protonterapia, excepto en determinados tumores pediátricos (hasta los 14 años) y con los criterios de inclusión recogidos en el art. 4.5. apartado “Protonterapia”; la neutronterapia; y la radiocirugía con CyberKnife.**

**Así mismo se excluyen los radiofármacos con isótopos radiactivos no autorizados por la EMA (Agencia Europea del Medicamento).**

- k) La medicina preventiva y los chequeos o reconocimientos médicos preventivos de carácter general (excepto el chequeo médico general anual, exclusivo de la modalidad individual), salvo lo detallado en los programas de prevención específicos incluidos en el apartado 4.7 “Coberturas complementarias” de las condiciones generales.**
- l) La interrupción voluntaria del embarazo y la reducción embrionaria instrumental selectiva en cualquier supuesto; la cirugía**

**reconstructiva de técnicas anticonceptivas previas; la subrogación gestacional o alquiler del útero; los gastos de donación y criopreservación de ovocitos, espermatozoides y embriones; la utilización de las técnicas de reproducción asistida en la prevención y tratamiento de enfermedades de origen genético o hereditario, de las virales crónicas mediante técnicas de lavado seminal, o con cualquier otro fin que no sea el tratamiento de la infertilidad de la pareja. Asimismo, se excluye de la cobertura lo detallado en el apartado 4.8 de “Coberturas especiales” en el epígrafe de “Delimitaciones y exclusiones del riesgo” de la reproducción asistida (letras a - e).**

**Además, se excluyen las técnicas de reproducción asistida cuando la esterilidad de algún miembro de la pareja se haya producido voluntariamente o sobrevenga como consecuencia del proceso fisiológico natural propio de la finalización del ciclo reproductivo de la persona.**

- m) Todo tipo de prótesis, implantes, dispositivos sanitarios, piezas anatómicas y ortopédicas, salvo las detalladas en el apartado 4 “Descripción de las coberturas” de estas condiciones generales, y las intervenciones quirúrgicas y/o las hospitalizaciones asociadas a su colocación o implantación, así como sus complicaciones y secuelas.**

Se excluyen, además, el corazón artificial, los implantes de columna, los implantes valvulares transcáteter, y el dispositivo sanitario de cierre de la orejuela auricular izquierda, así como los biomateriales, materiales sintéticos y ortopédicos no detallados expresamente en el apartado 4.7, y su uso para otras indicaciones que no sean las señaladas.

- n) Los medios auxiliares de cura, material ortopédico, material biológico, aparatos médicos y artículos sanitarios de necesidad (por ejemplo, almohadas eléctricas, aparatos de masaje, etc.) que no se incluyan específicamente en el apartado 4.8 “Coberturas especiales” de estas condiciones generales.
- o) Los traslados requeridos para asistencia a consultas médicas, realización de pruebas diagnósticas, así como cualquier tipo de tratamiento ambulatorio. Los análisis u otras exploraciones que sean precisos para la expedición de certificaciones, emisión de informes y el libramiento de cualquier tipo de documento que no tenga una clara función asistencial.
- p) En psiquiatría y psicología clínica, las consultas, técnicas diagnósticas y terapias que no sigan criterios de tratamiento neurobiológicos o farmacológicos, el psicoanálisis, la hipnosis o narcolepsia ambulatoria,

la sofrología, la estimulación magnética transcraneal repetitiva, las curas de reposo o sueño, y todas las derivadas de similares prestaciones.

Se excluyen, además, la psicoterapia de grupo o pareja, los test psicológicos y psicométricos, la evaluación y/o rehabilitación psicosocial o neuropsicológica, la terapia educativa, la terapia ocupacional -excepto en las indicaciones y patologías descritas en el apartado e) de Telemedicina en la modalidad de teleterapia-, y la psicoterapia cognitivo-conductual y de los trastornos de la comunicación oral y escrita, o del desarrollo de diverso origen, salvo lo expresamente incluido en el apartado 4.7 (descripción de la cobertura de psicología clínica).

- q) La logopedia y la foniatría para la recuperación de los trastornos del habla, la fonación y el lenguaje, causados por alteraciones anatómicas o neurológicas congénitas y psicomotrices de diverso origen, salvo lo detallado en el apartado 4.5 “Métodos terapéuticos” (apartado de reeducación logopédica).
- r) La medicina regenerativa, la biológica, la inmunoterapia, las terapias celulares y/o genéticas, las terapias biológicas, y con antivirales de acción directa, así como las aplicaciones de todas ellas.

Además quedan excluidos todo tipo de tratamientos experimentales, los de uso compasivo, con medicamentos huérfanos, y los que están en ensayo clínico en todas sus fases o grados.

- s) La asistencia sanitaria por fiebres hemorrágicas virales, así como sus complicaciones y secuelas. Los gastos asistenciales derivados de la infección por VIH/SIDA y de las enfermedades causadas por el virus, cuando excedan la cantidad máxima garantizada en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares para esta cobertura.
  - t) La cirugía robótica, la guiada por imágenes o asistida por un ordenador o navegadores virtuales, excepto en las indicaciones y con los criterios de cobertura señalados en el apartado 4.5 de las condiciones generales; los procedimientos diagnósticos y las terapias asistidas por robots o mediante sistemas computerizados, así como los gastos sanitarios asociados a todas ellas. Además, se excluyen tratamientos que usan el láser, excepto en las especialidades e indicaciones que se detallan en el apartado 4. “Descripción de las coberturas”.
  - u) Los gastos por uso de teléfono, televisión, pensión alimenticia de la persona acompañante en clínica, los gastos por viaje y desplazamientos (salvo la ambulancia, que solo queda cubierta en los términos contemplados en el apartado “Asistencia primaria” y “Urgencias” de estas condiciones generales) así como otros servicios no imprescindibles para la asistencia hospitalaria.
  - v) Los trasplantes o autotrasplantes de órganos, injertos o autoinjertos, a excepción de los descritos en el apartado “Métodos terapéuticos” de estas condiciones generales. Además, en los trasplantes se excluirán los gastos de extracción, transporte y conservación del órgano, salvo en el trasplante de córnea.
  - w) Los productos farmacéuticos, medicamentos y medios auxiliares de cura de cualquier clase, a partir de su límite máximo de cobertura, salvo los que se consuman por la persona asegurada durante su internamiento (un mínimo de 24 horas) en un centro hospitalario. En cualquier caso, quedan también expresamente excluidos, los medicamentos biológicos o biomateriales medicamentosos no detallados en el apartado 4.7 “Prótesis quirúrgicas” y las terapias del apartado 5. r “Coberturas excluidas”, aunque se administren durante el internamiento hospitalario.
- La medicación antitumoral u oncológica, y radiofármacos con isótopos radiactivos, cuando no

haya evidencia científica de su utilidad terapéutica según los informes y las recomendaciones publicadas por la EMA (Agencia Europea del Medicamento), incluida como guía de referencia en el apartado 3.1.1 “Objeto del seguro” y 2 “Conceptos básicos. Definiciones” de estas condiciones generales. Quedan expresamente excluidos los tratamientos quimioterápicos intraoperatorios como la quimioterapia intraperitoneal e intraabdominal.

Asimismo, se excluyen específicamente las terapias celulares y genéticas, otros fármacos coadyuvantes (inhibidores enzimáticos, antiangiogénicos y agentes sensibilizadores usados en la terapia fotodinámica y radiación) y los tratamientos de aféresis.

Se excluyen, además, las terapias del apartado 5. o “Coberturas excluidas”, aunque se administren durante el internamiento hospitalario, las especialidades publicitarias, los medicamentos de baja utilidad terapéutica, los que no están incluidos en el registro de medicamentos (Vademécum Internacional) en España, la medicación homeopática, fitoterápica, los productos nutritivos, reconfortantes, aguas minerales, productos dermoestéticos o cosméticos, productos para la higiene y cuidado

corporal, así como los aditivos del baño.

- x) La rehabilitación de mantenimiento en lesiones neurológicas irreversibles de diverso origen, en enfermedades o lesiones crónicas del aparato locomotor, y por disfunción del suelo pélvico.

Quedan excluidas la estimulación precoz, la terapia ocupacional -excepto en las indicaciones y patologías descritas en el apartado e) de Telemedicina en la modalidad de teleterapia-, los tratamientos de rehabilitación para el daño cerebral adquirido en régimen de internamiento hospitalario o cualquier modalidad de rehabilitación que se realice en el domicilio (excepto la indicación señalada en el apartado 4.5. Fisioterapia domiciliaria), la que sea motivo de ingreso hospitalario, o que se realice en centros no autorizados y/o inscritos en el registro de Centros y Servicios Sanitarios de la comunidad autónoma respectiva.

- y) El consejo genético, las pruebas de paternidad o de parentesco, la obtención de mapas genéticos de riesgo con finalidad preventiva o predictiva, la secuenciación masiva de genes o cariotipo molecular, las técnicas de hibridación genómica comparada, y las plataformas de microarrays con interpretación automatizada de los resultados

(excepto la plataforma genómica pronóstico-predictiva del cáncer de mama). Asimismo, queda excluida cualquier otra técnica genética o de biología molecular que se solicite con fin pronóstico o diagnóstico si éste se puede obtener por otros medios o no tiene repercusión terapéutica, o si la terapia queda excluida de cobertura por póliza.

## 6. PERIODOS DE CARENCIA

Todas las prestaciones que, en virtud de este seguro, asume DKV Seguros se podrán utilizar desde la fecha de entrada en vigor del contrato.

No obstante, se exceptúan del anterior principio general, y **tienen un periodo de carencia o exclusión que se establece en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares**, los siguientes servicios:

- 1. La cirugía podológica y el estudio biomecánico de la marcha o pisada (cobertura exclusiva de DKV Residentes en su modalidad individual) solo se incluye a través de la Red DKV de Servicios Sanitarios (medios propios) con un periodo de carencia de seis meses.**
- 2. Los medios diagnósticos de alta tecnología, la tomografía axial computerizada (TAC) y la resonancia magnética nuclear (RMN), que tienen un periodo de carencia de seis meses.**
- 3. Los métodos terapéuticos: la litotricia músculo esquelética, que tiene un periodo de carencia de seis meses.**
- 4. Los medios diagnósticos intervencionistas sin hospitalización, que tienen un periodo de carencia de seis meses.**
- 5. Las intervenciones quirúrgicas, la hospitalización y las prótesis quirúrgicas, por cualquier motivo y naturaleza, salvo en los casos de urgencia o accidente.** En este concepto se incluyen los tratamientos de ablación incluidos en art. 4. Descripción de las coberturas.  
  
Se entenderá por urgencia en este caso aquella asistencia (de carácter médico o sanitario), que de no prestarse de forma inmediata e inaplazable podría poner en peligro la vida del paciente o su integridad física o causar un menoscabo grave permanente en su salud.
- 6. La protonterapia en tumores pediátricos (en medios propios), que tiene un periodo de carencia de ocho meses.**
- 7. La asistencia de cualquier tipo de parto (excepto parto prematuro) o cesárea, que tiene un periodo de carencia de ocho meses.**
- 8. La psicoterapia, las prótesis dentales y la ortopedia maxilar.**

**9. Los trasplantes.**

**10. Las técnicas de reproducción asistida, cobertura exclusiva de DKV Residentes en su modalidad individual, únicamente cubierta a través de la Red DKV de Servicios Sanitarios (medios propios) con un periodo de carencia de 48 meses.**

**11. El servicio Best Care en la modalidad “Cobertura básica + Repatriación + Best Care”, salvo accidente, que tiene un periodo de carencia de tres meses.**

**12. La asistencia sanitaria por infección del VIH/SIDA, que tiene un periodo de carencia que se establece en la tabla de coberturas y límites anexa a las condiciones particulares.**

Los periodos de carencia para acceder a estas prestaciones sanitarias se aplicarán tanto en la modalidad asistencial de medios propios, denominada “Red DKV de Servicios Sanitarios”, como en la modalidad asistencial de medios ajenos cuando esté incluida la prestación.

## 7. LAS PRESTACIONES SEGÚN LA MODALIDAD DE ASISTENCIA CONTRATADA

Las prestaciones sanitarias detalladas en el apartado 4 de estas condiciones generales podrán contratarse mediante tres modalidades de cobertura:

### Cobertura básica

Prestación sanitaria sólo en España, de acuerdo a lo descrito en el apartado 4 (“Descripción de las coberturas”) de estas condiciones generales.

### Cobertura básica + repatriación

Además de lo descrito para la modalidad “Cobertura básica”, se incluye la garantía de repatriación del asegurado, en caso de fallecimiento, desde el lugar de fallecimiento en el territorio español, hasta el aeropuerto internacional más próximo al lugar de inhumación en Alemania.

La garantía de repatriación se detalla en el Anexo II de estas condiciones generales.

### Cobertura básica + repatriación + Best Care

Además de lo descrito para la modalidad “Cobertura básica + Repatriación”, se incluye el servicio Best Care. Este servicio garantiza, para el diagnóstico de ciertas enfermedades graves concretas, la atención en Alemania por parte de un especialista de reconocido prestigio, en un breve plazo de tiempo. La garantía Best Care se detalla en el Anexo III de estas condiciones generales.

Esta modalidad incluye las prestaciones sanitarias detalladas en el apartado 4 también en Alemania durante un periodo máximo de 100 días al año, siempre que el domicilio de residencia habitual del asegurado se encuentre en España durante, al menos, seis meses (183 días) al año. En procesos hospitalarios derivados de enfermedades graves, el límite máximo de hospitalización será de cuatro meses.

# 8. BASES DEL CONTRATO

## 8.1 FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO Y DURACIÓN DEL SEGURO

Este contrato ha sido concertado de acuerdo a las declaraciones efectuadas por el tomador del seguro y el asegurado en el cuestionario previo, que han motivado a DKV Seguros para aceptar el riesgo y han sido determinantes para fijar la prima.

**El contrato de seguro y sus modificaciones no tendrán efecto mientras no se haya firmado la póliza y abonado el primer recibo de prima, salvo que se establezca pacto en contrario en las condiciones particulares.**

Si el contenido de la póliza difiere de la solicitud de seguro o de las cláusulas acordadas, el tomador del seguro podrá reclamar a DKV Seguros, en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza, que subsane la divergencia existente.

Si transcurre dicho plazo sin haber efectuado reclamación, se aplicará lo dispuesto en la póliza.

El seguro se contrata por el periodo previsto en las condiciones particulares y, salvo pacto en contrario, la duración de la póliza se ajustará al año natural.

La póliza se prorrogará automáticamente por periodos anuales. **DKV Seguros puede oponerse a la prórroga del contrato mediante notificación escrita al tomador del seguro**, si no le va a renovar la póliza o si va a hacer cambios en ella, con una **antelación mínima de dos meses a la fecha de conclusión del año en curso.**

**Asimismo, el tomador puede oponerse a la renovación de una póliza, con una antelación mínima de un mes a la fecha de vencimiento expresada en la misma, siempre que se lo notifique a DKV Seguros de manera probada.**

Únicamente en la contratación del seguro “DKV Residentes”, en su modalidad individual, DKV Seguros podrá hacer uso de la facultad de oposición a la prórroga del contrato hasta la anualidad en que el asegurado haya permanecido tres anualidades consecutivas de vigencia en la póliza (es decir, cuando hayan transcurrido tres periodos consecutivos de doce meses naturales desde la contratación). De manera que, si DKV Seguros remite la comunicación de la oposición a la prórroga del contrato hasta el 31 de octubre, la póliza dejará de tener efecto a 31 de diciembre de esa anualidad.

Transcurrido dicho plazo, DKV Seguros renunciará a la facultad de oposición a

la prórroga del contrato, siempre que la documentación de la póliza esté firmada y el tomador acepte que las primas de renovación variarán anualmente conforme a los criterios técnicos expuestos en el apartado 8.4 de este contrato, así como las modificaciones de las condiciones generales que se propongan a todas las personas aseguradas que hayan suscrito la misma modalidad del seguro.

Con independencia de los plazos establecidos, DKV Seguros sí podrá oponerse a la prórroga del contrato en los supuestos de incumplimiento de obligaciones por parte del asegurado o de existencia de inexactitud, dolo o culpa en las respuestas proporcionadas en el cuestionario de la solicitud de seguro.

## **8.2 OTRAS OBLIGACIONES, DEBERES Y FACULTADES DEL TOMADOR O ASEGURADO**

El tomador o, en su caso, el asegurado, tiene el deber de:

a) Antes de la conclusión del contrato, de declarar a DKV Seguros, de acuerdo con el cuestionario que ésta le someta todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo. Quedará exonerado de tal deber si DKV Seguros no le somete cuestionario o cuando, aún sometiéndoselo, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él (artículo 10 de la Ley de Contrato de Seguro).

b) Durante el curso del contrato comunicar a DKV Seguros, tan pronto como sea posible los traslados de residencia habitual al extranjero, los cambios de domicilio en España, de profesión habitual, y el inicio de actividades de ocio o deportivas de riesgo elevado o extremo, que sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por DKV Seguros en el momento de la suscripción del contrato, no lo habría aceptado o lo habría hecho en condiciones distintas.

c) Poner todos los medios a su alcance para conseguir un pronto restablecimiento y reducir las consecuencias del siniestro.

El incumplimiento de este deber, con la intención de engañar o perjudicar a DKV Seguros u obtener un lucro adicional, eximirá a DKV Seguros de toda prestación derivada del siniestro.

d) Facilitar la cesión de sus derechos o subrogación a DKV Seguros conforme a lo establecido en el apartado 3.5.

En caso de que el tomador o asegurado tengan derecho a un resarcimiento por parte de terceros responsables, este derecho pasa a DKV Seguros por el importe de la prestación sanitaria.

Asimismo, el tomador o, en su caso, el asegurado, tienen la facultad de:

- a) Cuando el contrato de seguro se celebre utilizando una técnica de contratación a distancia, si el tomador del seguro es una persona física, podrá desistir del contrato sin necesidad de indicar los motivos y sin que se le aplique penalización alguna, dentro del plazo de los 14 días naturales siguientes a la fecha en que la aseguradora le entregue, mediante soporte duradero, la documentación correspondiente a la póliza. **Si, en cumplimiento del contrato de seguro, DKV hubiese dado cobertura a algún siniestro o prestado algún servicio, podrá exigir el reembolso de lo pagado con anterioridad a hacerse efectivo el desistimiento.**

El tomador podrá ejercer el citado derecho de desistimiento mediante una carta firmada al domicilio de la aseguradora: Torre DKV, avenida María Zambrano, 31 - 50018 (Zaragoza); o a través de la dirección de correo electrónico: [bajas@dkvseguros.es](mailto:bajas@dkvseguros.es), identificando claramente en ambos casos, sus datos personales y los del contrato sobre el que desea ejercitar el derecho de desistimiento.

El contrato quedará extinguido y, consecuentemente, sin cobertura del riesgo asegurado, en la misma fecha en que la aseguradora reciba la notificación del desistimiento por parte del tomador, quien tendrá derecho a la devolución de la parte proporcional de la prima no

consumida que corresponda una vez descontado el importe del servicio prestado. Dicha devolución tendrá lugar en el plazo máximo de 14 días naturales desde el día de notificación del desistimiento.

### 8.3 OTRAS OBLIGACIONES DE DKV SEGUROS

Además de proporcionar la asistencia médica contratada, según la modalidad descrita en la póliza, DKV Seguros entregará al tomador del seguro la póliza.

DKV Seguros facilitará también al tomador del seguro **la tarjeta identificativa de cada persona asegurada incluida en la póliza e información del cuadro médico (Red DKV de Servicios Sanitarios que le corresponda según la modalidad contratada)** de su zona de residencia, en la que se hacen constar el centro o centros permanentes de urgencias y las direcciones y horarios de los profesionales sanitarios concertados. **El asegurado puede consultar las clínicas y profesionales de la red concertada en [medicos.dkv.es/seguro-privado](http://medicos.dkv.es/seguro-privado), descargar en su móvil el cuadro médico [dkv.es/qcmas](http://dkv.es/qcmas), o solicitar un ejemplar impreso del mismo en las oficinas de la compañía.**

**DKV podrá modificar la “Red DKV de Servicios Sanitarios” en función de las necesidades y cambios en el mercado, añadiendo nuevos centros y profesionales, y dando de baja algunos**

**de los existentes. La información actualizada del cuadro médico en cada momento puede consultarla en el enlace ([medicos.dkv.es/seguro-privado](https://medicos.dkv.es/seguro-privado)).**

A partir del año de la formalización del contrato o de la inclusión de nuevos asegurados, DKV Seguros asume la cobertura de toda enfermedad preexistente, siempre que el asegurado no la conociera y no la omitiera intencionadamente en el cuestionario de salud.

#### **8.4 PAGO DEL SEGURO (PRIMAS)**

El tomador del seguro está obligado al pago de la primera prima o de la prima única en el momento de la aceptación del contrato.

Las sucesivas primas se deberán hacer efectivas en los vencimientos correspondientes.

El tomador del seguro puede solicitar el fraccionamiento de pago de las primas anuales en periodos semestrales, trimestrales o mensuales.

En estos casos se aplicará el recargo que corresponda. El fraccionamiento de la prima no exime al tomador de su obligación de abonar la prima anual completa.

Si por culpa del tomador, la primera prima no ha sido pagada o la prima única no ha sido abonada a su vencimiento, DKV Seguros tiene derecho a rescindir el contrato o exigir el pago de

la prima debida en vía ejecutiva con base en la póliza.

En todo caso, y salvo pacto en contrario en las condiciones particulares, si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, DKV Seguros quedará exento de su obligación.

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

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

Si el contrato no se resuelve o extingue conforme a las condiciones anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas siguientes al día en el que el tomador pagara la prima.

DKV Seguros asumirá la prima correspondiente al periodo en que por impago la cobertura haya estado en suspenso.

En cualquier caso, cuando el contrato esté en suspenso, DKV Seguros sólo podrá exigir el pago de la prima del periodo en curso.

DKV Seguros sólo queda obligado por los recibos emitidos por DKV Seguros.

Salvo que en las condiciones particulares se especifique otra cosa, el lugar de

pago de la prima será el que figure en la domiciliación bancaria.

Con este fin, el tomador del seguro entregará a DKV Seguros los datos de la cuenta bancaria o libreta de ahorros en la que se domiciliará el pago de los recibos de este seguro y autorizará a la entidad financiera a hacerlos efectivos.

Si en las condiciones particulares no se determina ningún lugar para el pago de la prima, se entenderá que éste debe de hacerse en el domicilio del tomador del seguro.

En cada renovación del contrato de seguro, DKV Seguros podrá modificar el importe anual del seguro (prima) y en su caso el coste por acto médico de acuerdo a los cálculos técnico-actuariales realizados. La prima de cada asegurado se calcula en función de los siguientes factores de riesgo objetivos: la edad y la zona geográfica de residencia.

Si los métodos matemáticos utilizados por DKV Seguros para calcular la prima de riesgo revelaran algún otro factor de riesgo objetivo significativo se informaría de su inclusión en el cálculo de la tarifa antes de la renovación de la póliza.

En el cálculo de la prima también intervienen otros factores como el incremento del coste asistencial y las innovaciones tecnológicas médicas que se incorporen a las coberturas.

En el caso de las pólizas colectivas también se tendrá en cuenta en las

renovaciones el resultado del colectivo y el número de tramos de prima aplicados.

Puede consultar las primas vigentes de cualquier producto de salud en su modalidad individual, en la página web **dkv.es** y en las oficinas de DKV Seguros.

Se aplicarán las tarifas que DKV Seguros tenga en vigor en la fecha de renovación.

Además de este supuesto, las primas a abonar también podrán variar en función de la edad y otras circunstancias personales de los asegurados.

En el seguro de modalidad colectiva, en algunos tramos se podrán establecer grupos de edad. Asimismo las primas podrán sufrir modificaciones por variaciones en la estructura del colectivo asegurado, y la revalorización de los capitales máximos asegurados en el caso del reembolso de gastos.

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

DKV Seguros no estará sujeta a límite alguno en las variaciones anuales de prima. El importe fijado para la prima total, una vez recogidos los recargos correspondientes, atenderá a los principios de suficiencia y equilibrio técnico, conforme a la normativa reguladora de la actividad aseguradora.

Estos cálculos también se aplicarán en el caso de que el asegurado haya alcanzado el derecho ya descrito de irrenunciabilidad a la prórroga de la póliza por parte de DKV Seguros.

El tomador del seguro podrá optar entre prorrogar el contrato o extinguirlo al vencimiento del periodo del seguro en curso cuando reciba la comunicación de DKV Seguros relativa a la variación de la prima para la siguiente anualidad. En este último caso, el tomador debe comunicar por escrito a DKV Seguros su voluntad de finalizar la relación contractual, al término de la misma.

### **8.5 PÉRDIDA DE DERECHOS**

El asegurado pierde el derecho a la prestación garantizada:

a) Si al cumplimentar el cuestionario de salud, el tomador o el asegurado no responden con veracidad al mismo o a las aclaraciones que les pueden ser solicitadas, ya sea ocultando de manera consciente circunstancias relevantes, ya sea no observando la debida diligencia para proporcionar los datos que se le piden (artículo 10 Ley de Contrato de Seguro).

### **8.6 SUSPENSIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO**

a) DKV Seguros podrá rescindir el contrato mediante declaración dirigida al tomador del seguro en el plazo de un mes, a contar del conocimiento de la reserva o inexactitud del tomador del

seguro al responder al cuestionario de salud (artículo 10 Ley de Contrato de Seguro).

b) Si se produce agravamiento del riesgo por traslado de residencia habitual al extranjero, cambio de domicilio en España, de profesión habitual, o por inicio de actividades de ocio o deportivas de riesgo elevado o extremo, DKV Seguros podrá rescindir el contrato, comunicándolo por escrito al tomador o asegurado dentro del plazo de un mes a contar desde el día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo. (Artículo 12 Ley de Contrato de Seguro).

c) DKV Seguros tiene derecho a resolver el contrato si por culpa del tomador la primera prima no ha sido pagada, o la prima única no lo ha sido a su vencimiento.

En caso de impago de la segunda o sucesivas primas, o de sus fraccionamientos, la cobertura de DKV Seguros queda suspendida un mes después del día del vencimiento de dicha prima o de su fracción.

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

Cuando el contrato no se resuelve o extingue conforme a las condiciones anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto no retroactivo a las veinticuatro

**horas siguientes del día en el que el tomador pague la prima.**

## **8.7 COMUNICACIONES**

Las comunicaciones por parte del tomador o del asegurado a DKV Seguros deberán hacerse en el domicilio de ésta. No obstante, también serán válidas las comunicaciones que se efectúen de manera probada al agente de DKV Seguros que haya mediado en la póliza.

Las comunicaciones que realice un corredor de seguros a DKV Seguros en nombre del tomador del seguro o del asegurado tendrán los mismos efectos que si éstos las hubieran efectuado directamente a DKV Seguros.

Sin embargo, las comunicaciones efectuadas por el tomador o el asegurado al corredor de seguros no se entienden realizadas a DKV Seguros hasta que sean recibidas por la misma.

Las comunicaciones de DKV Seguros al tomador del seguro o al asegurado se realizarán a través de cualquiera de los datos de contacto facilitados por el tomador o el asegurado.

## **8.8 RIESGOS SANITARIOS ESPECIALES**

El tomador del seguro podrá acordar con DKV Seguros la cobertura de riesgos excluidos en estas condiciones generales o que no se encuentren expresamente contemplados en ellas.

Éstos se denominarán “riesgos sanitarios

especiales”. Para que sean cubiertos deberán ser expresamente determinados en las condiciones particulares y se deberá pagar por ello una prima complementaria.

## **8.9 IMPUESTOS Y RECARGOS**

Los impuestos y recargos legalmente repercutibles correrán a cargo del tomador y/o asegurado.

# ANEXO I: ASISTENCIA EN VIAJE

## 1. DISPOSICIONES PREVIAS

### 1.1 PERSONAS ASEGURADAS

La persona física, residente en España, beneficiaria del seguro de asistencia sanitaria de DKV Seguros.

### 1.2 ÁMBITO DEL SEGURO

El seguro tiene validez en el mundo entero a partir del límite provincial de la residencia habitual del asegurado, **excepto las coberturas descritas éste anexo en el apartado 2.1.1, 2.1.3, 2.1.14, 2.1.20, y el 2.1.6, 2.1.8 en lo referente a gastos de hotel, que no son de aplicación en España, prestándose únicamente en los viajes que el asegurado realice al extranjero.**

### 1.3 DURACIÓN DEL SEGURO

Será la misma que la de la cobertura principal del seguro de asistencia sanitaria.

### 1.4 VALIDEZ

Para poder beneficiarse de las prestaciones garantizadas, el asegurado debe tener su domicilio en España y residir habitualmente en él, de modo que sus viajes, o la permanencia fuera de dicha residencia habitual, **no podrán superar los 180 días consecutivos.**

## 2. DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

### 2.1 ASISTENCIA

#### 2.1.1 Gastos médicos, farmacéuticos, quirúrgicos, de hospitalización y de ambulancia en el extranjero

DKV Seguros se hará cargo de los gastos médico – quirúrgicos, farmacéuticos, prescritos por un médico, de hospitalización y ambulancia, que sobrevengan a consecuencia de una enfermedad o accidente ocurrido durante su viaje en el extranjero, **hasta un límite máximo de 30.000 euros.**

**El límite de esta garantía es por siniestro ocurrido y persona asegurada.**

#### 2.1.2 Gastos odontológicos de urgencia

Si durante el viaje aparecen problemas odontológicos agudos como infecciones, dolores o traumas que requieren un tratamiento de urgencia, DKV Seguros se hará cargo de los gastos inherentes al citado tratamiento, **hasta un máximo de 300 euros.**

#### 2.1.3 Prolongación de estancia en un hotel en el extranjero

Si el asegurado se encuentra enfermo o accidentado en el extranjero y no es posible su regreso en la fecha prevista, DKV Seguros se hará cargo de los gastos de prolongación de estancia del asegurado en un hotel, después de

la hospitalización y bajo prescripción médica, **hasta un importe de 80 euros por día y con un máximo de 800 euros.**

#### 2.1.4 Repatriación o traslado sanitario

En caso de que el asegurado sufra una enfermedad o accidente durante el viaje, DKV Seguros se hará cargo de:

- a) Los gastos de transporte en ambulancia hasta la clínica u hospital más próximo.
- b) Establecer contacto con el médico que atienda al asegurado herido o enfermo, para determinar las medidas convenientes, el mejor tratamiento a seguir y el medio más idóneo para su eventual traslado, si fuera necesario, hasta otro centro hospitalario más adecuado o hasta su domicilio.
- c) Los gastos de traslado del herido o enfermo por el medio de transporte más adecuado hasta otro centro hospitalario o hasta su domicilio habitual.

Si el asegurado fuera ingresado en un centro hospitalario no cercano a su domicilio, DKV Seguros se hará cargo de su posterior traslado hasta el mismo, una vez recibida el alta hospitalaria.

El medio de transporte utilizado en Europa y países ribereños del Mediterráneo, cuando la urgencia y la gravedad del caso lo requiera, será el avión sanitario especial.

En otro caso, o en el resto del mundo, el traslado se efectuará por avión de línea regular o por los medios más rápidos y adecuados, según las circunstancias.

### 2.1.5 Repatriación de fallecidos y sus acompañantes

DKV Seguros se hará cargo de todas las formalidades que deban efectuarse en el lugar del fallecimiento del asegurado y de la repatriación del cuerpo hasta el lugar de su inhumación en España.

Si el asegurado fallecido viajara acompañado de otros asegurados familiares y estos no pudieran regresar por los medios inicialmente previstos o por no permitírsele su billete de regreso contratado, DKV Seguros se hará cargo del transporte de los mismos hasta el lugar de la inhumación o de su domicilio en España.

Si los familiares fueran hijos del asegurado fallecido menores de 15 años y no contaran con un familiar o persona de confianza para acompañarles en el viaje de regreso, DKV Seguros pondrá a su disposición una persona para que viaje con ellos hasta el lugar de la inhumación o de su domicilio en España.

### 2.1.6 Escolta de restos mortales

De no haber quien acompañe en su traslado los restos mortales del asegurado fallecido, DKV Seguros facilitará a la persona que designen los familiares del mismo, un billete de ida y vuelta para acompañar el cadáver.

Si el fallecimiento se produjese en el extranjero, DKV Seguros asumirá, además, los gastos de estancia de dicha persona o, en su lugar, los gastos de estancia de otra persona distinta que ya se encuentre desplazada por estar viajando en compañía del asegurado fallecido y que hubiera sido designada por los familiares como acompañante del cadáver, **con un límite de 80 euros por día y hasta un máximo de tres días.**

### 2.1.7 Repatriación o traslado de otros asegurados

Cuando a uno de los asegurados se le haya trasladado o repatriado por enfermedad o accidente y esta circunstancia impida al resto de los familiares también asegurados, el regreso hasta su domicilio por los medios inicialmente previstos, DKV Seguros se hará cargo de los gastos correspondientes a:

**a)** El transporte de los restantes asegurados hasta el lugar de su residencia habitual o hasta el lugar donde esté hospitalizado el asegurado repatriado o trasladado.

b) La puesta a disposición de una persona para que viaje y acompañe a los restantes asegurados de los que se trata en el punto a) anterior, cuando éstos fueran hijos menores de 15 años de edad del asegurado repatriado y no contaran con un familiar o persona de confianza para acompañarles en el viaje de regreso.

### 2.1.8 Viaje de un acompañante

Cuando el asegurado se encuentre hospitalizado más de cinco días, DKV Seguros pondrá a disposición de un familiar del asegurado un billete de ida y vuelta, para que acuda a su lado. Además, si la hospitalización tuviese lugar en el extranjero, DKV Seguros se hará cargo de los gastos de estancia del familiar en un hotel, con los justificantes oportunos, **hasta 80 euros diarios y con un máximo de diez días.**

### 2.1.9 Regreso anticipado a su domicilio

Si en el transcurso de un viaje, durante el cual el asegurado se encontrara fuera de su domicilio habitual, se produjera en éste un incendio o siniestro grave, o bien falleciera un familiar de primer grado, DKV Seguros pondrá a disposición del asegurado un billete para regresar a su domicilio, en caso de que el billete que tuviera el asegurado para el viaje de regreso no permitiera adelantar el mismo.

Asimismo, después de resuelta la situación que dio lugar al regreso anticipado a su domicilio habitual, si

deseara reincorporarse a su lugar del viaje, DKV Seguros pondrá de nuevo a su disposición un billete para su vuelta a lugar de destino de su viaje inicial.

### 2.1.10 Envío de medicamentos

DKV Seguros se encargará del envío de los medicamentos necesarios para la curación del asegurado y que no puedan encontrarse en el lugar donde éste se encuentre.

### 2.1.11 Consulta médica telefónica

Si el asegurado precisara, durante su viaje, una información de carácter médico, podrá solicitarla por teléfono llamando a la central de asistencia.

Dada la imposibilidad de establecer un diagnóstico por teléfono, la información debe ser considerada como una mera orientación, sin que por tanto pueda suponer responsabilidad para DKV Seguros.

### 2.1.12 Ayuda en la búsqueda del equipaje

En caso de pérdida de equipaje, DKV Seguros prestará su colaboración en la demanda y gestión de su búsqueda y localización y, una vez localizado, asumirá los gastos de envío del mismo hasta el domicilio del asegurado.

### 2.1.13 Envío de documentos

Si el asegurado precisa algún documento olvidado, DKV Seguros hará todas las

gestiones oportunas para hacérselo llegar hasta su lugar de destino.

#### **2.1.14 Gastos de defensa legal y anticipo de fianza en el extranjero**

Cuando a consecuencia de un accidente de tráfico ocurrido durante un viaje en el extranjero, el asegurado tenga necesidad de contratar su defensa legal, DKV Seguros asumirá los gastos que comporte la misma, **hasta un límite de 1.500 euros**.

Si el asegurado no está en condiciones de designar un abogado, lo hará DKV Seguros, sin que por ello le pueda ser exigida responsabilidad alguna respecto a la posterior actuación del abogado.

Si las autoridades competentes del país en el que ocurra el accidente exigieran al asegurado una fianza penal, DKV Seguros anticipará la misma, **hasta un límite de 6.000 euros**.

El asegurado tendrá que reintegrar el importe de la fianza anticipada **en el plazo máximo de tres meses** a partir de la fecha en que DKV Seguros realizó el préstamo. Si antes de ese plazo la cantidad anticipada hubiera sido reembolsada por las autoridades competentes del país, el asegurado queda obligado a restituirla inmediatamente a DKV Seguros.

#### **2.1.15 Ayuda en viaje**

Cuando el asegurado necesite conocer cualquier información sobre los países

que va a visitar como, por ejemplo, formalidades de entrada, concesión de visados, moneda, régimen económico y político, población, idioma, situación sanitaria, etc., DKV Seguros facilitará dicha información general, para lo que debe ponerse en contacto con la compañía a través del número de teléfono indicado, donde podrá solicitar recibir la respuesta mediante llamada telefónica o por correo electrónico.

#### **2.1.16 Transmisión de mensajes**

DKV Seguros se encargará de transmitir los mensajes urgentes a los familiares de los asegurados que se deriven de eventos cubiertos por las garantías de la presente póliza.

#### **2.1.17 Ayuda familiar**

Si como consecuencia de la garantía de desplazamiento de un familiar por hospitalización o fallecimiento del asegurado, se quedasen solos en el domicilio hijos menores de 15 años, o hijos discapacitados, se pusiera a su disposición una persona para su cuidado, **coste hasta 60 euros día y limitado a siete días**.

#### **2.1.18 Anulación de tarjetas**

En caso de robo, hurto o extravío de tarjetas bancarias o no bancarias, emitidas por entidades en España, DKV Seguros se compromete a petición del asegurado, a comunicarlo a la entidad emisora para su cancelación.

### 2.1.19 Bloqueo del teléfono móvil

En caso de notificación por parte del asegurado del robo o pérdida de su teléfono móvil, DKV Seguros procederá a comunicar dicha circunstancia al operador correspondiente solicitando el bloqueo del terminal. DKV Seguros no será responsable de los usos indebidos en ningún caso.

### 2.1.20 Adelanto de fondos en el extranjero

Cuando sea necesario, a causa de gastos extraordinarios por enfermedad o accidente ocurridos en el extranjero, DKV Seguros adelantará al asegurado, **hasta el límite de 1.500 euros**, contra firma de un escrito de reconocimiento de deuda o cheque bancario por dicho importe, o el contravalor en euros, de la cantidad anticipada, a salvo siempre de la legislación vigente sobre el control de cambios.

**El asegurado se compromete a reembolsar a DKV Seguros el importe adelantado en un plazo máximo de 30 días desde el momento de la entrega efectuado por esta.**

## 2.2 EQUIPAJES

### 2.2.1 Gastos de gestión por pérdida de documentos

Quedan amparados, **hasta el límite de 120 euros**, los gastos justificados en que incurra el asegurado durante el viaje para obtener la sustitución de tarjetas

de crédito, cheques bancarios, de viaje, de gasolina, de billetes de transporte, del pasaporte o del visado, por pérdida o robo de los mismos ocurridos en el transcurso de un viaje o estancia fuera de su lugar de residencia habitual.

**No son objeto de esta cobertura y, en consecuencia, no se indemnizarán los perjuicios derivados de la pérdida o robo de los documentos mencionados o de su utilización indebida por terceras personas, así como aquellos gastos complementarios que no sean los directamente relacionados con la obtención de los duplicados.**

## 2.3 DEMORAS

### 2.3.1 Pérdida de enlaces por retraso del medio de transporte

Si el medio de transporte público se retrasa debido a fallo técnico, huelgas, inclemencias climatológicas o desastres naturales, intervención de las autoridades o de otras personas por la fuerza, y como consecuencia de este retraso se imposibilitara el enlace con el siguiente medio de transporte público cerrado y previsto en el billete, **DKV Seguros abonará hasta el límite de 120 euros, los gastos justificados incurridos en la espera de alojamiento y manutención.**

## 3. DELIMITACIONES DEL CONTRATO

### 3.1 EXCLUSIONES

3.1.1 Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas a DKV Seguros y que no hayan sido efectuadas con su acuerdo o por él, salvo en casos de fuerza mayor o de imposibilidad material demostradas.

3.1.2 Las enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o previos al inicio del viaje, así como sus complicaciones y recaídas.

3.1.3 La muerte por suicidio o las enfermedades y lesiones resultantes del intento del mismo o causadas intencionadamente por el asegurado a sí mismo, así como las derivadas de acciones criminales, directas o indirectas, de este.

3.1.4 El tratamiento de enfermedades o patologías provocadas por ingestión o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.

3.1.5 Los gastos de prótesis, gafas y lentillas, los partos y embarazos, excepto complicaciones imprevisibles durante sus primeros seis meses, y cualquier tipo de enfermedad mental.

3.1.6 Los eventos producidos por la práctica de deportes en competición y el rescate de personas en mar, montaña o desierto.

3.1.7 Cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico inferior a 10 euros.

3.1.8 Los gastos de inhumación y ceremonias funerarias.

3.1.9 Los siniestros ocurridos en caso de guerra, pandemias, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje, huelgas, detenciones por parte de cualquier autoridad por delito no derivado de accidente de circulación, restricciones a la libre circulación o cualquier otro caso de fuerza mayor, a menos que el asegurado pruebe que el siniestro no tiene relación con tales acontecimientos.

3.1.10 Los siniestros que tengan por causa las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear o la radioactividad, así como los derivados de agentes biológicos o químicos.

3.1.11 Los daños causados intencionadamente por el asegurado, o negligencia grave de éste.

## 4. DISPOSICIONES ADICIONALES

En las comunicaciones telefónicas solicitando la asistencia de las garantías señaladas, se deberá indicar el nombre del asegurado, el número de póliza del seguro de asistencia sanitaria o número de tarjeta asistencial, el lugar donde se encuentra, un número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa.

No se responde de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado. En todo caso, si no fuera posible una intervención directa, al asegurado le serán reembolsados los gastos en que hubiera incurrido y se hallen garantizados, mediante la presentación de los correspondientes justificantes, a su regreso a España o, en caso de necesidad, en cuanto se encuentre en un país donde no concurren las anteriores circunstancias.

Las prestaciones de carácter médico y de repatriación sanitaria deben efectuarse previo acuerdo del médico del centro hospitalario que atienda al asegurado con el equipo médico de DKV Seguros.

Si el asegurado tuviera derecho a reembolso por la parte del billete no consumida, al hacer uso de la garantía de repatriación, dicho reembolso revertirá a DKV Seguros.

Las indemnizaciones fijadas en las garantías serán en todo caso complemento de los contratos que pudiera tener el asegurado cubriendo los mismos riesgos, de las prestaciones de la seguridad social o de cualquier otro régimen de previsión colectiva.

DKV Seguros queda subrogado en los derechos y acciones que puedan corresponder al asegurado por hechos que hayan motivado la intervención de aquel y hasta el total del importe de los servicios prestados o abonados.

**Para la prestación, por DKV Seguros, de los servicios inherentes a las anteriores garantías, es indispensable que el asegurado solicite su intervención, desde el momento del suceso, en el siguiente teléfono:  
+34 91 379 04 34.**

# ANEXO II: REPATRIACIÓN

## 1. DISPOSICIONES PREVIAS

### Personas aseguradas

Extranjeros residentes en España, comunicados por DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E.

### Ámbito del seguro y duración

El seguro tendrá validez en España. Su duración va ligada a la del seguro de asistencia sanitaria “DKV Residentes”.

### Garantías cubiertas

#### 1. Repatriación de los fallecidos

En caso de fallecimiento del asegurado, el asegurador tomará a su cargo los trámites y gastos de acondicionamiento y transporte del cuerpo desde el lugar del fallecimiento, en el territorio español hasta el aeropuerto internacional más próximo al lugar de inhumación en Alemania.

Se excluyen de esta garantía los gastos de inhumación y ceremonia.

#### 2. Escolta de restos mortales

El asegurador facilitará a la persona que designen los familiares del asegurado, un billete de ida y vuelta, desde el país de origen a España o viceversa, para

acompañar los restos mortales hasta el aeropuerto internacional más próximo al lugar de inhumación.

#### 3. Capital máximo por siniestro

El capital máximo garantizado por siniestro, para el conjunto de las garantías, queda establecido en 6.000 euros.

### Circunstancias excepcionales

El asegurador no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos, debidos a fuerza mayor o a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado.

### Exclusiones y limitaciones

**No están cubiertas por esta garantía:**

**a) Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas al asegurador y que no hayan sido efectuadas por o con su acuerdo, salvo en caso de fuerza mayor o de imposibilidad material demostrada.**

**b) El rescate en montaña, mar o desierto.**

# ANEXO III: BEST CARE

## 1. COBERTURA

El servicio Best Care garantiza en un **plazo máximo de 5 días** acceder a expertos conocidos y de renombre en Alemania para el diagnóstico y el tratamiento terapéutico de determinadas patologías que se presentan en este anexo (ver apartado 2.1).

## 2. ¿CUÁNDO NOS ENCONTRAMOS ANTE UN SINIESTRO BEST CARE?

### 2.1 SINIESTROS

Hay cobertura Best Care - en caso de necesidad de tratamiento con hospitalización – por enfermedades, malformaciones y lesiones causadas por accidente:

#### a) Para personas hasta 20 años (incluidos)

- Enfermedades físicas crónicas (por ejemplo, diabetes, reuma), pero no enfermedades psíquicas (por ejemplo depresión, trastornos del comportamiento).
- Malformaciones de nacimiento (por ejemplo lesión de una válvula cardiaca, fisura labial y palatina “squisis”).
- Tumores malignos (por ejemplo leucemia).
- Tumores benignos del sistema nervioso (por ejemplo crecimiento de la glándula pituitaria).
- Complicaciones tras lesiones causadas por accidente (por ejemplo mal posicionamiento óseo o limitación de movilidad).

Si se diagnostica una enfermedad antes de la edad de 20 años (incluidos) que solamente aparece en el apartado 2.1 b) se aplica lo siguiente: tiene derecho a todas las prestaciones de la cobertura Best Care.

#### b) Para personas a partir de 20 años

- Tumores malignos (por ejemplo: cáncer de pulmón, cáncer de colon, cáncer de mama).
- Tumores malignos (por ejemplo: cáncer de pulmón, cáncer de colon, cáncer de mama).
- Tumores benignos del sistema nervioso (por ejemplo: tumor de la meninge, nervio auditivo).
- Enfermedades cardiacas (por ejemplo: estrechamiento de las arterias coronarias, trastornos del ritmo cardiaco).
- Enfermedades cardiovasculares arteriales (por ejemplo: dilatación de la arteria estomacal, estrechamiento de la arteria de la pierna).
- Enfermedad columna vertebral con efecto en los nervios (hernia discal).

- Enfermedades y lesiones de las articulaciones de rodilla y de hombro (por ejemplo, artrosis, rotura de ligamentos).
- Complicaciones tras lesiones causadas por accidente (por ejemplo: parálisis, limitación de movimiento).

El requisito es que el diagnóstico en cuestión este confirmado por un médico especialista. Si fuese posible dentro del marco de un tratamiento con hospitalización para el paciente, bastaría con un reconocimiento médico por indicios razonables. Por indicación médica del especialista debe aplicarse un tratamiento médico con hospitalización.

## 2.2 PRUEBAS MÉDICAS

Como prueba de los requisitos mencionados, el asegurado tiene que enviar las pruebas médicas del diagnóstico emitido según el apartado 2.1. Puede enviar el informe en forma de texto (por ejemplo por carta o email) a la atención de Case Manager Best Care (ver apartado 7). En el informe médico deben recogerse además del diagnóstico médico los siguientes datos: nombre y apellido de la persona afectada asegurada, así como fecha de diagnóstico. Esta documentación será propiedad de DKV Seguros.

Indicando en la documentación, en caso de carta, en el sobre, claramente visible la **palabra clave “Best Care” y la edad de la persona asegurada. En caso de**

**que no se indicase esta palabra clave,** el plazo de 5 días laborales previsto en el apartado 2.3, comenzará cuando se reciba la notificación en la unidad del servicio competente.

## 2.3 ORGANIZACIÓN DEL TRATAMIENTO

**a)** Ponemos a su disposición para el correspondiente diagnóstico una serie de expertos de alto nivel (Top) (ver apartado 4). En caso de que sea necesaria una intervención quirúrgica, organizamos la realización de la misma por expertos de alto nivel, en base a la cobertura asegurada existente. Si no se realizase una intervención quirúrgica, la prestación del experto de alto nivel incluirá una recomendación fundada sobre la forma de continuar con el tratamiento, en caso necesario consulta médica antes de hospitalización.

Queda garantizado que:

- La hospitalización tendrá lugar en el hospital donde preste sus servicios el experto de alto nivel (Top) seleccionado.
- O visita médica pre hospitalaria realizada por el experto de alto nivel (Top).

Se realizará dentro de los cinco primeros días laborales, excluyendo sábados.

El plazo de cinco días comienza el día siguiente a la recepción de la documentación (pruebas médicas) véase apartado 2.2. Si el asegurado no está en

condiciones de ser trasladado, el plazo comienza el día en que nos comuniquemos con informe médico que es posible su traslado.

**b)** La operación también podrá realizarse por el sustituto permanente del experto de alto nivel (Top), en caso de que el experto haya sufrido una lesión imprevista. Se considera lesión imprevista cuando el experto a causa de enfermedad no pueda realizar la intervención. Así mismo cuando el experto debido a una obligación laboral no planificada o por motivos de gravedad similar queda incapacitado para la ejecución de la intervención. La obligación laboral debe ser de carácter prioritario debida a un contrato laboral o por valoración personal.

**c)** En caso de que no sea necesaria una intervención quirúrgica, y una vez haya sido determinado el tratamiento a seguir, el asegurado no tiene derecho a que sea el experto quien realice el tratamiento.

**d)** Además, en caso de siniestro, se contempla el derecho a asesoramiento antes, durante y después del tratamiento. Este asesoramiento comprende, entre otros, información sobre a quién compete soportar el coste de los tratamientos posteriores de cura que sean necesarios desde el punto de vista médico. A petición del asegurado, DKV Seguros con el respaldo de DKV Deutsche Krankenversicherung AG, asume con gusto, la organización de estas medidas siempre que no sean

competencia de algún otro prestador de servicios (como p.ej. seguro de pensiones, mutua profesional, cajas de salud públicas, otros seguros privados de salud).

## **2.4 INDEMNIZACIÓN GARANTIZADA**

Según las condiciones mencionadas, el asegurado tiene derecho a una indemnización garantizada de 500 euros. Esta indemnización garantizada se la abonamos cuando se han aportado las pruebas médicas, según el apartado 2.2. aun cuando no se organice tratamiento.

## **2.5 INDEMNIZACIÓN COMPENSATORIA**

En caso de que, excepcionalmente, no podamos cumplir el plazo estipulado de cinco días laborales para organizar su tratamiento, le abonamos una indemnización compensatoria por importe de 500 euros. Posteriormente continuaremos intentando contactar lo antes posible con un experto de alto nivel.

No se recogen otros derechos.

## **2.6 ¿CUÁNDO EXISTE DE NUEVO DERECHO A LAS PRESTACIONES DE LA COBERTURA BEST CARE?**

**Existirá derecho a la prestación de servicios con motivo del mismo diagnóstico como pronto 12 meses después de que transcurriesen los cinco días laborales de plazo.**

No rigen los doce meses de plazo cuando los requisitos de prestación responden

a otro diagnóstico. Este es el caso en el que no existe una relación causal entre el nuevo diagnóstico y el tratamiento suministrado hasta ahora. El mismo precepto se aplica cuando, aunque exista un nexo causal, la enfermedad se valora como independiente. Debe considerarse enfermedad independiente cuando se vean afectados otras partes del cuerpo u otros órganos.

### **3. PRESTACIONES EXCLUIDAS DE LA COBERTURA BEST CARE**

- Enfermedades, deformidades o lesiones por accidentes acaecidas antes de la contratación de la cobertura, denominadas preexistentes.
- Casos agudos de emergencia (por ejemplo: infarto al corazón, apoplejía, accidente) que necesiten tratamiento médico inmediato. Como tratamiento de urgencia también se entiende el tratamiento hospitalario que deba comenzar por motivos médicos antes del transcurso de los cinco días laborales de plazo (ver apartado 2.3).
- Trasplantes (excepto trasplantes de piel).
- Gastos de tratamiento.
- Costes de viajes y transporte para visitar al experto (ida y vuelta).

## 4. ESPECIALISTAS BEST CARE

**4.1** Se consideran expertos de alto nivel (Top) dentro de la cobertura Best Care aquellos que gozan de prestigio y reconocimiento como expertos para el tratamiento del diagnóstico correspondiente y tienen una relación contractual con DKV como médicos Best Care. DKV AG tiene la responsabilidad y la libertad de elegir los médicos expertos de alto nivel (Top). En caso de que estos expertos de alto nivel no cumplan las condiciones pactadas podemos anular la relación contractual con ellos. En este caso ya no sería posible mediar de nuevo con estos expertos de alto nivel usando la cobertura Best Care.

**4.2** Para la elección de estos expertos de alto nivel (Top) nos servimos de nuestros criterios científicos y del conocimiento de profesionales independientes que trabajan en nuestra compañía.

**4.3** Siempre que sea posible, se tendrá en cuenta los deseos del asegurado, sobre con cuál de nuestros conocidos expertos quiere contactar. Hay que tener en cuenta que a través de la elección del experto se decide en qué lugar de Alemania tendrán lugar las prestaciones.

## 5. ASEGURADOS CON COBERTURA BEST CARE

**5.1** Aquellos que hayan contratado con DKV Seguros la póliza DKV Residentes en la modalidad “Cobertura básica + Repatriación + Best Care” y cuya edad actuarial, en el momento de la contratación este comprendida entre 0 y 70 años. Si la cobertura ha sido aceptada, continuará con la prestación aunque supere los 70 años.

**5.2** Para el hijo recién nacido de una persona asegurada se podrá aplicar la cobertura aseguradora sin recargo por preexistencias y sin periodos de carencia desde su nacimiento. Para ello debe asegurar al niño dentro de los dos primeros meses de vida de forma retroactiva. Dentro de esta cobertura se incluyen anomalías y defectos de nacimiento.

Estas regulaciones rigen también en caso de adopción de un menor de edad. En cualquier caso podemos cobrar un recargo por riesgo de morbilidad elevado que alcance un máximo del 100% de la prima.

## 6. INICIO Y FIN DE LA COBERTURA. PERIODO DE CARENANCIA

**6.1** La cobertura asegurada comienza en la fecha indicada en la póliza de seguro (fecha de inicio). Dicha cobertura no comienza antes de la contratación del seguro (envío de la póliza del seguro o declaración escrita de la aceptación de las condiciones). Tampoco comienza antes de finalizar los plazos de carencia. (ver apartado 6.4).

**6.2** No están cubiertos los siniestros anteriores a la contratación de la cobertura. Si la persona asegurada y el médico han hablado de la utilización de la cobertura Best Care antes de la celebración del contrato, esa conversación debió tener lugar los 24 meses previos a la celebración del contrato con motivo del siniestro que desencadenó el diagnóstico.

**6.3** La cobertura Best Care acaba cuando finaliza el contrato de seguro. Así mismo finaliza también la organización del tratamiento todavía no realizada.

**6.4 El periodo de carencia para el uso de la cobertura Best Care es de 3 meses** a partir de la fecha de alta del asegurado en la póliza DKV Residentes en la modalidad “Cobertura básica + Repatriación + Best Care”.

Se suprime el periodo de carencia en caso de accidente.

## 7. COMUNICACIONES

En caso de siniestro, el asegurado deberá ponerse en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al teléfono 900 814 390. Allí deberá identificarse como asegurado de DKV Residentes, en la modalidad “Cobertura básica + Repatriación + Best Care”, y le pondrán en contacto con el Case Manager de Best Care en España, quien se encargará de realizar todo lo necesario para gestionar su caso en colaboración con DKV AG.

La dirección a la que deben ser enviados todos los informes médicos, previstos en el apartado 2.2 es la siguiente:

DKV Seguros  
Centro de Gestión de Barcelona  
Att. CaseManager de Best Care  
C/ Constitución, 3, planta 4  
Edificio Diagonal  
08960 Sant Just Desvern  
Barcelona

O por email, a la siguiente dirección:  
[best.care@dkvseguros.es](mailto:best.care@dkvseguros.es).

**El tomador, a los efectos descritos en el artículo 3.º de la Ley de Contrato de Seguro, reconoce haber recibido un ejemplar de las presentes condiciones generales y anexos del contrato, que acepta mediante su firma y otorga expresamente su conformidad a las cláusulas limitativas y delimitadoras incluidas en el mismo y, en especial, a las exclusiones de coberturas que se especifican en el apartado 5, que han sido resaltadas de manera especial y separadamente y cuyo contenido conoce y comprende por haberlo leído.**

El tomador del seguro

El asegurado

Por DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E.  
Fernando Campos Márquez  
Consejero delegado

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fernando Campos Márquez', written in a cursive style.







900 814 390 | [dkv.es](https://dkv.es)



Descárgate las apps



Servicio de atención telefónica  
atendido por:

Fundación

**INTEGRALIA DKV**



Descubre el espacio  
virtual de DKV



DKV, compañía mejor valorada  
por los corredores de seguros  
en el ramo de salud individual

DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. Torre DKV, Avda. María Zambrano 31,  
50018 Zaragoza, inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Zaragoza,  
tomo 1.711, folio 214, hoja n.º Z-15.152. CIF: A-50004209.