

• **Asesoramiento jurídico vida familiar**

- **Servicio de asesoría / ayuda legal 24 horas:** Prestación de ayuda legal telefónica que estará circunscrita a la existencia objetiva de una situación de urgencia como, por ejemplo, control de alcoholemia, accidente de tráfico, robo, molestias en la vivienda, allanamiento de morada, accidente sufrido o provocado o privación de libertad. Se excluye la redacción de informes o dictámenes, incluyendo:

- **Asistencia jurídica telefónica / consejo legal:** Respuesta telefónica a cualquier consulta de carácter jurídico o legal planteada por el Asegurado referente a su ámbito personal y circunscrita a la legislación española. El horario de consulta será de 9:00 a 21:00 horas de lunes a viernes. Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (excepto festivos y fines de semana). Entre otras, podrán consultarse las siguientes materias, que se prestarán telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes:

- **Familia:**

Matrimonio: régimen económico, capitulaciones, separación, divorcio, matrimonio canónico, ayudas de carácter público, pareja de hecho.

Hijos: responsabilidad civil, adopción, responsabilidad penal del menor, acoso y malos tratos en instituciones docentes.

Sucesiones: testamento, implicaciones fiscales, proceso sucesorio, certificados, derechos forales, inscripciones registrales.

Familia numerosa: legislación, documentación, ayudas y subvenciones, bonificaciones fiscales.

- **Vivienda:**

Compraventa: contrato de compraventa, vivienda usada, vivienda sobre plano, retrasos en la entrega, entrega de cantidades a cuenta.

Hipoteca: derechos y obligaciones, subrogación, inscripción registral, impago, ejecución, cancelación.

Alquiler: contrato de arrendamiento, derechos y obligaciones de las partes, duración, fianzas, rescisión, actualización de la renta.

Servicio doméstico: legislación, contratación, Seguridad Social, salario, derechos y obligaciones, terminación del contrato.

Comunidad de vecinos: juntas ordinarias y extraordinarias, orden del día, voto, mayorías necesarias, impugnación de acuerdos, presidencia.

Obras: licencias municipales, permiso de la comunidad, cerramientos, aire acondicionado, toldos, sanciones administrativas.

- **Extranjería:**

Régimen de extranjería: requisitos y procedimientos para obtener la nacionalidad, permiso de estancia de estudiante, matrimonio con extranjeros.

Régimen laboral: carta de invitación, oferta de trabajo, permiso de trabajo, cambio de actividad en el permiso, contrato de trabajo.

- **Otros:**

Penal: delitos, faltas, juicios rápidos, procedimiento judicial, denuncia, querrela, privación de libertad, fianzas.

Consumo: derechos del consumidor, reclamación al proveedor de bienes o servicios, arbitraje de consumo, organismos administrativos.

Protección de datos: legislación aplicable, derechos de acceso, cancelación y rectificación, denuncias, sanciones.

• **Elaboración y revisión de contratos:** Se elaborarán o revisarán los siguientes tipos de contrato y escritos en los que el Asegurado sea parte firmante del documento:

- Compraventa de inmueble
- Constitución de hipoteca
- Examen de notas simples registrales
- Arras o señal
- Carta de reclamación por retraso o vicio oculto
- Arrendamiento de inmueble
- Cartas de reclamación como arrendador o arrendatario
- Cartas de comunicación como arrendador o arrendatario
- Cartas de reclamación o comunicación a la Comunidad de Propietarios
- Contrato de trabajo para el servicio doméstico
- Escrito de cancelación o rectificación de datos personales
- Compraventa de vehículo

• **Acceso a la red de despachos de Abogados:** El Asegurado podrá utilizar, en condiciones especiales, los servicios de un despacho de abogados colaborador de la red nacional de despachos de abogados. El Asegurado tendrá derecho a una primera consulta presencial de carácter gratuito en uno de los despachos de la red de abogados.

Pack Apoyo

Este Servicio incluye:

Orientación psicológica. El servicio de orientación psicológica telefónica ofrece un apoyo puntual (no de urgencia) al Asegurado ofreciendo contención emocional, valoración de riesgo, evaluación del soporte familiar o entorno del afectado, Ofreciendo información de los recursos asistenciales disponibles y/o realizando un seguimiento personalizado mediante un plan de seguimiento telefónico del paciente.

Gestión del duelo. El servicio de gestión del duelo tiene como principales objetivos la ayuda a aceptar la realidad de la pérdida, trabajar las emociones y el dolor de la pérdida, identificar y expresar sentimientos, ayudar a vivir sin el fallecido, adaptarse a un medio en el que el fallecido está ausente, facilitar la recolocación emocional del fallecido y dar tiempo para elaborar el duelo e interpretar la conducta "normal" permitiendo las diferencias individuales.

Asesoramiento en nutrición. El servicio de asesoramiento en nutrición telefónico ofrece apoyo al cliente por parte de un equipo de especialistas en nutrición, atendiendo cada caso de forma personalizada y con absoluta confidencialidad. Tras el cuestionario realizado y el envío de la información inicial, el Asegurado tendrá la posibilidad de contactar de nuevo con el equipo de nutrición para realizar un seguimiento.

Ya puedes decir

SOY
de la Mutua

Automóvil

Motos

Hogar

Accidentes

Salud

Decesos

Subsidio

Vida

Fondos de Inversión

Planes de Pensiones

MKS42_E002_0905

“**MUTUAMADRILEÑA**”

902 555 555
www.mutua.es

barcelona
world race

Guía de servicio

Decesos

Todo previsto

“**MUTUAMADRILEÑA**”
Decesos

Aresa

Todos nuestros servicios a su servicio.

Con el Seguro Todo Previsto además de disponer, en caso de fallecimiento, de un servicio en el que sus familiares cuentan con todo el apoyo profesional para asesorarles y ayudarles, también cuenta con servicios de los que ya usted puede disfrutar desde hoy mismo:

Servicios que incluye:

> Asistencia en viaje

> **Asesoramiento médico telefónico 24 h.** Acceso rápido y fácil, a través de nuestro teléfono o en mutua.es, a los mejores profesionales médicos.

> **Segunda opinión médica.** Valoración por parte de expertos sobre enfermedad, diagnóstico y tratamiento.



> **Asesoramiento jurídico familiar.** Consejo legal en familia, vivienda, extranjería, penal, consumo, protección de datos y otros campos jurídicos 24 horas. Porque los problemas nunca se sabe cuando pueden surgir.

> **Pack apoyo.** Toda la ayuda que puede necesitar: Orientación psicológica, gestión del duelo y asesoramiento en nutrición.

Para acceder a cualquiera de estos servicios o para la comunicación de defunciones dispone del servicio telefónico 24 horas llamando al **902 361 032.**

“**MM MUTUAMADRILEÑA**”

Descripción de Servicios:

Asistencia en viaje

La asistencia en viaje se complementa con el traslado internacional, recogiendo el detalle de las prestaciones cubiertas en el artículo 2 de las Condiciones Generales de la Póliza.

• Asesoramiento médico telefónico 24 horas

- Acceso directo a través de una línea telefónica o de internet a profesionales médicos.
- Atención médica las 24 horas del día, todos los días del año.
- Apoyo y orientación a los Asegurados en la toma de decisiones respecto de su salud, incluyendo:
 - Información médica referente a enfermedades, tratamientos y prevención de la salud.
 - Información acerca de interacciones y utilización de medicamentos.
 - Asesoramiento en la comprensión de informes de laboratorio, terminología médica, evaluación de informes y diagnósticos.
 - Asesoramiento respecto al centro y el especialista más indicado para la resolución de su problema de salud.
 - Derivación al servicio de urgencias si el caso así lo aconseja.

• Segunda opinión médica

Este servicio comporta una valoración por parte de expertos de reconocido prestigio internacional en la enfermedad de que se trate, del diagnóstico y del tratamiento que sigue el usuario en el proceso de la enfermedad que padezca, emitiendo el correspondiente informe al respecto, siempre que los referidos servicios sean solicitados durante el periodo de vigencia de la póliza.

Este servicio incluye:

- Acceso a la opinión de los más reconocidos expertos médicos en todo el mundo. La red internacional de expertos médicos y centros hospitalarios establecida por nuestra compañía **permite identificar a los mejores especialistas médicos del mundo** para cualquier caso sometido a nuestra consideración, independientemente del lugar u hospital donde trabaje.

- Acceso a un Comité Clínico que aconsejará al paciente y a su familia, en el proceso de Segunda Opinión Médica.

- Envío de toda la documentación diagnóstica al especialista o especialistas seleccionados por la Entidad, para emitir el informe de Segunda Opinión.

- Edición y revisión del informe de segunda opinión que incluye: resumen del caso, motivo de la consulta, informe de los médicos expertos seleccionados y currículum de cada uno de los especialistas que intervienen en el proceso de Segunda Opinión.

- Envío del Informe de Segunda Opinión Médica al cliente y, en caso de que así se haya acordado, al equipo médico del mismo.

El servicio de Segunda Opinión Médica se efectuará siempre sobre la base del historial médico del Asegurado y el correspondiente primer diagnóstico efectuado por los médicos que hayan atendido al Asegurado, siendo esta una condición previa para la prestación del servicio.

Además el Asegurado tendrá acceso a los servicios de:

- Selección de Expertos y Centros Hospitalarios.
- Asesoramiento en caso de traslado del paciente.
- Ayuda en la gestión de citas con médicos y en los trámites de admisión en hospitales internacionales.
- Obtención de presupuestos, costes estimados de hospitalización y posibles descuentos.

Servicio de atención y respuesta a cualquier tipo de solicitud de información médica relativa a segundos diagnósticos relacionados con **enfermedades graves tales como:**

- Oncología
- Infarto Agudo de Miocardio
- Patología de válvulas cardíacas
- Patología de pared miocárdica
- Trastornos de la conducción eléctrica cardíaca
- Patología de las Arterias Coronarias. Cirugía de revascularización coronaria (by-pass)
- Aneurismas arteriales
- Patología vascular isquémica de extremidades
- Accidente vascular cerebral
- Lesiones de la médula espinal
- Enfermedades degenerativas y desmielinizantes del Sistema Nervioso
- Trasplantes de órganos
- Reimplantes de extremidades tras amputación accidental
- SIDA
- Pérdida aguda de visión
- Colitis ulcerosa
- Hepatitis
- Cirrosis
- Insuficiencia renal aguda y crónica
- Síndromes y malformaciones congénitas

- ¿Cómo acceder a la segunda opinión médica?

Cuando usted desee acceder a este servicio deberá hacerlo a través del servicio telefónico 24 horas. Se le asignará un médico, que le explicará el proceso y hará llegar a su domicilio los formularios de solicitud que deberá remitir debidamente cumplimentados y adjuntando todos los informes médicos de que disponga, pruebas diagnósticas etc., así como posteriormente otra documentación que pueda serle solicitada, al objeto de poder proporcionarle la Segunda Opinión Médica Experta.