



humana
Cobertura Médica Integral

BRÓKER

¿QUIÉNES SOMOS?

humana
Cobertura Médica Integral

h Hospital
Metropolitano

Metrored
Centros Médicos

Fundación
Metro
fraternidad

Actualmente somos una de las empresas de mayor crecimiento en el mercado de medicina prepagada del país; con más de **30 años** de experiencia en el mercado nacional.

Formamos parte del grupo más importante en prestaciones médicas en Ecuador, Conclina C.A., que está conformado por Humana, Hospital Metropolitano, Metrored y Fundación Metrofraternidad.





Brindamos servicios de
calidad a nuestros afiliados

Praxis Xperience Index



PUESTO
1

Humana es reconocida como una de las mejores empresas en experiencia al cliente.*

***Humana obtuvo el segundo lugar** en el ranking PXI – Praxis Xperience Index para el sector de seguros de salud 2025

Ranking Merco



PUESTO
65

Humana está dentro de las empresas con mejor reputación empresarial del país.

Este ranking evalúa las empresas que, en 2024, cumplieron con los factores ambientales, sociales y de gobernanza corporativa.

Ya
ERES PARTE
de
nuestro **PLAN**
LLENO de
CONSIDERACIÓN
humana
Cobertura Médica Integral



PORTAFOLIO de PRODUCTO

Producto
Individual



Plan
**Individual
y Familiar**

Productos
Complementarios

Prosonrisas

Proteger

ATRIBUTOS de nuestros PLANES



Más de 100 farmacias.



Más de 400 hospitales.



Más de 1000 médicos de especialidad.



Más de 500 médicos en Red Preferida.



Teleconsulta



Central de ayuda
24/7.



Reembolsos en línea.

A man in a dark blue suit and a woman in a dark purple jacket are looking at a tablet together. The man is pointing at the screen with his right hand. The woman is holding the tablet with both hands. They are both smiling and looking at the screen.

Nuestro

PLAN INDIVIDUAL tiene:

- Cobertura de preexistencias desde el mes 07.
- Tarifa familiar.
- Cobertura por incapacidad. (Restituída por año contrato) no limitado al año de contrato.
- Emergencia por accidente.
- Deducibles de menor monto.
- Topes de consulta mas altos del mercado.

Metrohumana

MH150	MH80	MH50
Mayor cobertura en maternidad	Cirugía Robótica al 100%	Ideal para familias
Tope de consulta \$80	Tope de consulta \$70	Tope de consulta \$60
Cobertura Hospitalaria al 90%	Cobertura Hospitalaria al 80%	Cobertura Hospitalaria al 90%
Cobertura Ambulatoria al 80%	Cobertura Ambulatoria al 70%	Cobertura Ambulatoria al 80%
Deducible anual por persona de \$150	Deducible anual por persona de \$200	Deducible anual por persona de \$80
Upgrade de habitación - élite		

Generalidades

MH

Por incapacidad

Tabla Metro

Cobertura de preexistencia desde el 7mo mes hasta \$540, desde 13vo mes \$1350

Cobertura en viajes hasta **\$100.000**

Seguro de vida para todos los afiliados del contrato de **18 a 64** años, 11 meses y 29 días (ingreso).

Consultas en nutrición y psicología sin deducible.

Practihumana

PH30	PH15
Consultas en nutrición y psicología	Perfecto para plan base
Tope de consulta \$30	Tope de consulta \$25
Cobertura Hospitalaria al 90%	Cobertura Hospitalaria al 90%
Cobertura Ambulatoria al 80%	Cobertura Ambulatoria al 80%
Deducible anual por persona de \$60	Deducible anual por persona de \$50

Generalidades

PH
Cobertura anual
Tabla Metro - 25%
Cobertura de preexistencia desde el 13vo mes \$1350 red con crédito.
Seguro de vida para todos los afiliados del contrato de 18 a 64 años, 11 meses y 29 días (ingreso).

BENEFICIOS ADICIONALES



**Seguro
de vida**

Para titular y dependientes



**Asistencia
en viajes**



**Asistencia
exequial**

Para titular y dependientes



**Consultas
nutricionales**



**Consultas
psicológicas**



- Teleconsultas.
- Médico a domicilio.
- Enfermera a domicilio.
- Ambulancia.
- Plan de vacunación infantil.
- Plan de medicación continua.
- Red de Prestadores.



- Mi Plan.
- Mis Reembolsos.
- Encuentra un médico.
- Compra medicinas.
- Facturas Humana.

DETALLES DEL PLAN

Los períodos de carencia para el uso de tu plan son los siguientes:



EMERGENCIA
Y URGENCIA

24
horas



AMBULATORIA

30
días



MATERNIDAD
(inicio)

60
días



HOSPITALARIA

90
días



*DISCAPACIDADES

90
días

*La carencia inicia una vez registrada la discapacidad con la presentación del certificado del Ministerio de Salud y la cobertura será de máximo **20 Salarios Mínimos Vitales**, de acuerdo a la normativa legal.

¿CÓMO FUNCIONA Red AMBULATORIA?

El afiliado tiene cuatro opciones:



Teleconsulta

Llamas y tienes
atención



(Centros de Atención Médica)

Cancelas
únicamente
el copago.

Desde \$4



Pagas únicamente el
valor de la consulta
preferencial **sin**
aplicación de deducible



Libre Elección

Vía reembolso
aplicado el
deducible

RED DE PRESTADORES



Más de 560

Puntos de atención
ambulatoria

RED DE FARMACIAS

MÁS DE 1.600 Puntos de venta de farmacia
a nivel nacional, a través de:

Copago únicamente **del 10% y 30% en red** (receta de médicos
estén o no en la red de Humana) | Libre Elección Cobertura **al 70%.**



Farmacias de especialidad con crédito al 70%

- Pharma Delivery
- Vanttive
- Welkom
- YouBelieve
- Génesis Med

*Aplica condiciones según su plan contratado.

¿CÓMO FUNCIONA Red HOSPITALARIA?





HOSPITALARIA

RED HUMANA QUITO

- Hospital Metropolitano.
- Clínica Pasteur.
- Hospital Vozandes.
- Hospital de los Valles.
- Axxis Hospital.
- Clínica de la Mujer.
- Novaclínica Santa Cecilia.
- Clínica San Rafael.
- Solca y más.

AMBULATORIA



(Centros de Atención Médica):
Cancelas únicamente el copago

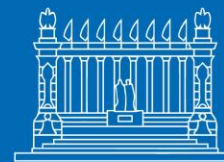
Metrored, USFQ, Medisur by Axxis, Clínica San Rafael, Clínica de Especialidades Tumbaco, Veris y más.



Metrohumana:
Consultas por un valor
de \$15,00 y \$25,00



Cobertura del 90%
de la consulta médica



HOSPITALARIA

RED HUMANA GUAYAQUIL

- Omni Hospital.
- Hospital de Especialidades de La Ciudad.
- Samborondón y Policentro).
- Hospital de la Mujer Alfredo Paulson.
- Hospital Pediátrico Roberto Gilbert.
- Clínica San Francisco.
- Sur Hospital.
- Hospital Alcívar.
- Interhospital S.A.
- UEES Clinic.
- Hospital Semedic.

AMBULATORIA



(Centros de Atención Médica):
Cancelas únicamente el copago

Metrored, Clínica Panamericana, Clínica Kennedy La Alborada (Centro Médico Familiar), Mediglobal, Medilink, Veris y más.



Metrohumana:
Consultas por un valor
de \$15,00 y \$25,00



Cobertura del 90%
de la consulta médica



HOSPITALARIA

RED HUMANA QUITO

- Hospital Vozandes.
- Clínica de la Mujer.
- Clínica Integral.
- Novaclínica del Valle.
- Clínica de Especialidades Tumbaco.
- Solca y más.

AMBULATORIA



(Centros de Atención Médica):
Cancelas únicamente el copago

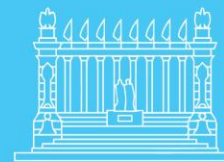
Metrored, Medisur by Axxis, Clínica de Especialidades Tumbaco y más.



valor de la
consulta \$15.



Cobertura del 90%
de la consulta médica



HOSPITALARIA

RED HUMANA GUAYAQUIL

- Hospital de Especialidades de La Ciudad.
- Hospital de la Mujer Alfredo Paulson.
- Clínica Alborada.
- Hospital Luis Vernaza.
- Clínica San Francisco.
- Sur Hospital y más.

AMBULATORIA



(Centros de Atención Médica):
Cancelas únicamente el copago

Metrored, Clínica Panamericana, Clínica Kennedy La Alborada (Centro Médico Familiar), Mediglobal, Medilink y más.



valor de la
consulta \$15.



Cobertura del 90%
de la consulta médica

RED METROHUMANA Y PRACTIHUMANA



Cuenca

HOSPITALARIA

RED HUMANA CUENCA

- Hospital Monte Sinai.
- Hospital del Río.
- Paucarbamba.
- Centro Quirúrgico Metropolitano.
- San Juan de Dios.
- Santa Ana.
- Clínica Latino.

AMBULATORIA



(Centros de Atención Médica):
Cancelas únicamente el copago

Red médica del Austro, Calidad médica integral, Clínica Paucarbamba, Ortho pediatric, Centro médico quirúrgico metropolitano.



Metrohumana:
Consultas por un valor
de \$15,00 y \$25,00



Cobertura del 90%
de la consulta médica

DETALLES DEL PLAN

¿Que pasa si no voy a mi RED PH?



Cliente con plan
Practihumana



Acude a un prestador
Metrohumana, **con costos
superiores al de su arancel**



Costo de la prestación
\$10.000



Aplica diferencia
de arancel **-25%**
(\$7.500)



Sobre la diferencia
(\$7.500) se aplica
deducible y **Humana**
asume el 80%



El afiliado asume el **25%**
fuera de su arancel **(\$2500)**
más deducible y el copago
20% (\$1.500)

¿CÓMO INGRESAR UNA POLIZA?

1

Ingresa a :
ventas.humana.med.ec

2

Registra tu **usuario**
y **contraseña**

3

Ingresa los datos del
titular y las personas
a cotizar

6

Realiza en conjunto con tu
cliente la aceptación
electrónica de su contrato
(EVICERTIA)

5

Realiza el pago de la **primera**
cuota (Tarjeta de crédito 12 meses
sin intereses o transferencia).

4

Registra toda la
información médica
de importancia

MÁS integrantes MÁS BENEFICIOS

Recuerda que nuestro Plan MH50
Incluye más beneficios

PLAN MH
\$50.000

Por diagnóstico

- Nuevo tope de consulta \$60
- Red médica con Hospital Metropolitano y Metrored
- Cobertura al 90%



MATERNIDAD

MATERNIDAD CUBIERTA

Gastos prenatales:

Consultas médicas exámenes de diagnóstico.

Parto: Normal o cesaria o aborto no provocado.

Complicaciones de parto: para la madre y el niño



MATERNIDAD EN PERÍODO DE CARENCIA

Beneficios de Tarifa “0”

MATERNIDAD EN CURSO AL CONTRATO DEL PLAN

No tiene cobertura

Actualización del producto **PH15**

A partir del **01 de febrero del 2026**, el plan podrá ser emitido exclusivamente a los rangos pertenecientes a: **18 a 23 años – 24 a 33 años**

- **Ajuste de tarifas** Se realizó una reducción de las tarifas actuales para los rangos mencionados:

		Anterior	Ahora	Reducción
18–23:	Femenino	\$ 65,4	\$ 47,4	27,5%
	Masculino	\$ 46,9	\$ 40,7	12,2%
24–33:	Femenino	\$ 86,3	\$ 62,5	27,5%
	Masculino	\$ 72,6	\$ 57,1	21,4%

- **Tarifa familiar**

No se ofrecerá Tarifa familiar para este tipo de plan.

- **Movimientos:**

Para inclusiones y exclusiones se gestionará de manera regular (no tendrá restricción de edad).

- **Restricción de comercialización:**

El producto PH15 no será comercializado en rangos etarios distintos a los definidos para el segmento Jóvenes (18–33 años).

- **Habilitación de cambio de plan al alta (Upgrade/Upsell):**

Los nuevos contratos de PH15 en el rango mencionado (18–33 años) tendrán la oportunidad de mejorar su plan bajo las siguientes condiciones:

- Permanencia mínima de 12 meses en el plan PH15 y edad máxima de 50 años para realizar el cambio.
- Este beneficio será suscrito en el contrato y no estará sujeto a evaluación técnica.
- En el contrato se eliminará el siguiente texto: “Humana se reserva el derecho de aceptar esta solicitud.



F	G	H
\$5.000 de deducible	\$10.000 de deducible	\$20.000 de deducible
100%		

BENEFICIOS Y COBERTURAS

Cobertura por incapacidad.	\$500.000
Deducibles anual por persona.	\$5.000/\$10.000/\$20.000*
Red en convenio.	Metrohumana
HOSPITALARIA	
Hospitalización	100%*
AMBULATORIA	
Consultas médicas.	100% hasta \$80*
Exámenes de diagnóstico.	100%*
MEDICINAS	
Medicamentos luego de aplicado el deducible.	Hasta el monto de cobertura
OTROS BENEFICIOS	
Cirugía reconstructiva y rehabilitación en caso de enfermedades oncológicas, incluye implantes. Monto anual hasta:	Monto total de cobertura
Cirugía robótica, luego de aplicado el Deducible 0%	Hospital Metropolitano \$50.000 Otros prestadores: \$25.000
Trasplante de órganos. Monto anual hasta:	\$250.000
Complicaciones del Postparto, luego de aplicado el Deducible.	Hasta el tope de cobertura
Medicina alternativa: homeopatía, acupuntura, moxibustión y medicina ancestral.	\$45 en sesiones
Cuarto y Alimento Diario, luego de aplicado el Deducible 0%	Monto total de cobertura
Cobertura de preexistencias.	Sí

*Según tipo de plan.

BENEFICIOS INCLUIDOS

Planes con tarifas competitivas

Por edad con una reducción
del 35% a los precios actuales.

• CIRUGÍA ROBÓTICA

luego de aplicado el
deducible.



Cobertura para cirugía
reconstructiva y rehabilitación



Cobertura integral de
trasplante de órganos



Cobertura para
diálisis, hemodiálisis



Seguro de vida (Titular y
dependientes mayores a
18 años)



Un Chequeo médico preventivo al
año por contrato. Preautorizado
sin aplicación de deducible



Asistencias HU plus

- Personales
- Mascotas
- Hogar

PROCESO DE FACTURACIÓN

**1er
ENVÍO**

**FACTURACIÓN
1 DE CADA MES**

Contratos con vigencia del **1 al 15** de cada mes más contratos vencidos (por cobrar) el envío del proceso de débitos automáticos Bancario y Tarjetas el primer día hábil de cada mes.

**2do
ENVÍO**

**FACTURACIÓN
14 DE CADA MES**

Contratos con vigencia del **16 al 21** de cada mes más contratos vencidos (por cobrar) el envío del proceso de débitos automáticos Bancario y Tarjetas el 16 de cada mes siempre y cuando sea día hábil.

**3er
ENVÍO**

**FACTURACIÓN
22 DE CADA MES**

Contratos con vigencia del **22 al 31** de cada mes más contratos vencidos (por cobrar) el envío del proceso de débitos automáticos Bancario y Tarjetas el 22 de cada mes siempre y cuando sea día hábil.

*Tomar en cuenta que en todos los envíos se subirá toda facturación retroactiva.

**Se hace un reproceso semanal de cada envío.

NUESTRA APP

Un vistazo a la experiencia con **nuestra App**

mi humana
app

Cashback en tus pagos anuales



¡Con **Produbanco** y **Humana** tu primera cuota va por nuestra cuenta!



Difiere a
12 meses
sin intereses

Beneficio exclusivo

Contrata tu plan y recibe la devolución de tu primera cuota.



Hasta **\$200** de bonificación directa a tu siguiente estado de cuenta.



Si tu cuota es igual o menor a **\$200**, te devolvemos el valor total.



Si tu cuota es mayor a **\$200**, recibirás una bonificación de hasta **\$200**.

¡Consulta con tu asesor de ventas!

*Aplican condiciones de acuerdo al plan contratado.

En Pro de ti

Produbanco
Grupo Promerica



Protege a tu familia con un plan familiar.



Difiere a
12 meses
sin intereses

Beneficio exclusivo

Cancela la anualidad de tu plan y te devolvemos hasta **250 usd** en tu estado de cuenta.



Bonificación directa a tu siguiente estado de cuenta.



¡Consulta con tu asesor de ventas!

*Aplican condiciones de acuerdo al plan contratado.

CON TU DINERS, LO QUE QUIERAS.



¡Con **Banco del Pacífico** y **Humana** tu primera cuota va por nuestra cuenta!

Difiere a
12 meses
sin intereses



Beneficio exclusivo

Contrata tu plan y recibe la devolución de tu primera cuota.



Beneficio inmediato:
Tienes hasta **\$100** de bonificación.



Mayor seguridad:
Asigna tu cobertura por **12 meses**.



Sin intereses:
Difiere hasta **12 meses** sin costo adicional.



Extra más:
El primer anual reduce el riesgo de cancelación por falta de pago.

*Aplican condiciones de acuerdo al plan contratado.

¡Consulta con tu asesor de ventas!

PacifiCard | Banco del Pacífico

humana
Cobertura Médica Integral
la esencia es
humana

CONTACTOS

Puedes contactarte con nosotros a través de los siguientes **canales de comunicación**:

SERVICIO



WhatsApp

+593 2401 7002

Chatear con uno de nuestros ejecutivos.



Oficina Virtual Humana Direct

humana.med.ec/oficina-virtual

Agendar cita para recibir atención virtual.



1800 humana

(48 62 62)

Recibir asesoría 24/7.



**servicioalcliente
@humana.med.ec**

Enviar todos los requerimientos.

COBRANZAS



**cobranzas
@humana.med.ec**

RENOVACIONES Y PERMANENCIA



**renovacioneslealtad
@humana.med.ec**



**WhatsApp
+593 99 595 8883**

CORPORATIVOS Y EMPRESARIALES



**broker@humanasac
.zendesk.com**



+593 98 062 0227



1800 486262

CANALES DE ATENCIÓN Y SUS SERVICIOS



Servicios online y a domicilio

- Reembolsos mail/ Humana Express
- Medicina de uso continuo
- Servicios a domicilio de farmacia.
- Servicios a domicilio de laboratorio.



Página Web, Mi humana, chat en línea

- Descarga de formularios
- Descarga de facturas
- Central de ayuda
- Red Humana
- Asesoramiento e información
- Recepción de reembolsos
- Créditos ambulatorios
- Recepción de créditos hospitalarios
- Movimientos contractuales
- Capacitaciones
- Manejo de casos especiales



1800 48 62 62 humana Servicios telefónicos

- Asesoramiento e información
- Telemedicina / Médico a Domicilio/Ambulancia.
- Emisión de créditos hospitalarios por emergencia
- Emisión de autorizaciones ambulatorias
- Emisión de seguro viaje
- Derivación servicios exequiales
- Derivación servicios seguro de vida

Campañas Proactivas

- Devueltos negados (bróker)
- Acompañamiento (cliente)
- Bienvenida (cliente)
- Recuperación (cliente)



Servicio en Oficinas y puntos de servicio

- Recepción de reembolsos
- Emisión de créditos ambulatorios
- Recepción de créditos hospitalarios
- Asesoramiento e información
- Movimientos contractuales



Ejecutivo Lealtad

- Renovaciones
- Retención
- Campañas Proactivas

Campañas Proactivas

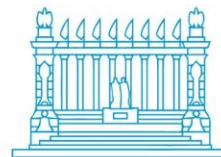
- Cobranza (cliente)
- Renovación (cliente)

OFICINAS



Quito
MATRIZ

Inglaterra E3-266 y Av.
Amazonas, Edif. Stratta,
Piso 3.



Guayaquil

Av. Joaquín José Orrantía
Ágora Ciudad Viva
Edificio Agora 21, Piso 5,
Oficinas 506-508.



Cuenca

Alfonso Moreno Mora
y Juan Iñiguez Esquina,
Edificio Génova, local 1 y 2.

PUNTOS DE SERVICIO

- **QUITO:**
Hospital Metropolitano:
Mezanine
Hospital Vozandes:
2do piso de Consulta Externa.
- **GUAYAQUIL:**
Clínica San Francisco

CANALES DE COMUNICACIÓN

COBERTURA
**MEDICA
INTEGRAL**
humana



+593 2401 7002



servicioalcliente
@humana.med.ec

1800 48 62 62
humana

humana.med.ec

Elige
LA  **MÁS**
humana
Cobertura Médica Integral