

ANEXO DE SERVICIO COMPLEMENTARIO DE

ASISTENCIA MÉDICA PARA PERSONAS

SOS-MEDI24

Anexo A

Este Anexo forma parte integrante de la Póliza de Travel Assist _____, contratada por _____ y emitida a favor de _____ y es válido solamente si aparece indicado en el CUADRO PÓLIZA RECIBO. Este Anexo tendrá vigencia: Desde: / / - Hasta: / / . Fecha de emisión: / /

CLÁUSULA 1. OBJETO DEL ANEXO

La AFILIADORA se compromete a prestar los servicios descritos en la cláusula tercera (Alcance de los Servicios) de este Anexo a los AFILIADOS, a través del PRESTADOR, sujeto a los términos y condiciones que se indican más adelante y el TOMADOR se obliga al pago de tarifa adicional correspondiente por este Anexo desde el momento de la celebración del mismo.

CLÁUSULA 2. DEFINICIONES

Para los efectos de este Anexo se entiende por:

a. -EL PRESTADOR: SOS-MEDI24, C.A., quien asume la prestación de los servicios que se mencionan en este Contrato y que LA AFILIADORA ha convenido en otorgar a sus AFILIADOS.

b.-AFILIADORA: Empresa que comercializa póliza de Travel Assist que conviene en celebrar este Contrato con **EL PRESTADOR** y que está obligada al pago del **COSTO POR AFILIADO**.

c.-AFILIADO: Aquellas personas incorporadas como titulares o beneficiarias del plan de Servicio de salud para recibir el servicio dentro del área y horario de servicio acordados con los límites y condiciones contenidos en este contrato y sus anexos.

d.-LAS PARTES: Se refiere a la mención conjunta de **LA AFILIADORA** y **EL PRESTADOR**.

e.-COSTOS POR SERVICIO: Cantidad que **LA AFILIADORA** conviene en pagar a **EL PRESTADOR** al momento de que sus AFILIADOS contratan los planes de servicio.

f.-SOLICITUD DE AFILIACIÓN: Cuestionario que proporciona **EL PRESTADOR**, el cual contiene un conjunto de preguntas relativas a los datos particulares de **EL AFILIADO**, que deberá ser completado por éste en su primer ingreso a la **PLATAFORMA SOS-MEDICHAT**.

g.-EMERGENCIA: Situación que amerite la atención médica del **AFILIADO** de manera inmediata, ocasionada por la acción súbita de un agente proveniente del medio externo que cause lesión corporal al **AFILIADO** (accidente), o del propio organismo, producto de una enfermedad o afección que padezca y reduzca su capacidad funcional, que se manifieste en forma repentina, violenta, fortuita y ajena la voluntad del **AFILIADO**, y que pudiera en todo caso poner en evidente peligro su vida u ocasionar consecuencias graves para su persona.

h.-DIAGNOSTICO PRESUNTIVO: es el diagnostico que se obtiene luego de realizar el interrogatorio a EL AFILIADO sobre sus signos y síntomas; es un diagnostico hipotético que orienta al tratamiento pero que deberá corroborarse con exámenes complementarios.

i.-DIAGNOSTICO PREVENTIVO: es el diagnostico que se obtiene luego de realizar el interrogatorio a EL AFILIADO y basado en dicha información el **MEDICO ORIENTADOR** podrá hacer observaciones y recomendaciones que promueva la prevención de enfermedades futuras.

j.-ACCIDENTE: Cualquier lesión corporal sufrida por un **AFILIADO**, por la acción repentina de un agente externo, en forma violenta, fortuita y ajena a su voluntad o intención, dejando contusiones o heridas externas o daños internos constatables.

k.-MÉDICO ORIENTADOR: persona natural acreditada conforme a la Ley, para ejercer la medicina, los cuales pueden ejecutar la prestación del servicio de medicina en beneficio de los **AFILIADOS**.

l.-SERVICIO DE EMERGENCIA MEDICA IN SITU: es la visita médica de emergencia o urgencia en domicilio u hotel cuando el **AFILIADO** de LA AFILIADORA, lo amerite, según evaluación del MEDICO ORIENTADOR a solicitud del contact center de EL PRESTADOR.

m.-SERVICIO DE TOMA DE MUESTRA MEDICA IN SITU: es el servicio de toma de muestra para procesar en un laboratorio clínico. El alcance del servicio corresponde a: toma de la muestra por personal calificado, resguardo y traslado de la muestra, procesamiento en laboratorio de la muestra y emisión de resultados.

n.-PLATAFORMA SOS-MEDICHAT: Es un servicio donde **EL AFILIADO** ingresa a la página web (www.sosmedi24.com) o vía telefónica llamando al Contact Center de EL PRESTADOR, solicitando la orientación de un **MÉDICO ORIENTADOR**, disponible durante las 24 horas del día, según las especialidades médicas activas.

CLÁUSULA 3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Mediante la emisión de este Anexo el PRESTADOR se obliga a proveer los siguientes servicios:

1. Orientación Médica vía chat o telefónica de manera permanente: Recomendaciones médicas vía chat o telefónica que el personal de EL PRESTADOR ofrecerá al AFILIADO, **comunicándose a través del 0500-900.11.11**

El alcance de las recomendaciones médicas dependerá de la condición (patología) indicada por el AFILIADO.

- a) El médico evaluará la condición de salud del AFILIADO según los síntomas y manifestaciones que este le suministre.
- b) Indicar orientación médica de otra especialidad que se encuentre disponible.
- c) Indicar tratamiento para patología que el médico no considere una emergencia y pueda ser tratada en casa con medicación que no amerite recípe.
- d) El médico podrá indicar al AFILIADO que debe ser atendido por el servicio de Asistencia Médica in situ si los síntomas y manifestaciones que el AFILIADO provee al médico en línea se consideran una emergencia médica.
- e) Servicio de Emergencia Médica in situ: los casos donde el Médico y Paramédicos acudirán a donde se encuentra el AFILIADO presentando la enfermedad o accidente y previa evaluación Física, indicarán la medicación a ser utilizada tanto en la escena como el tratamiento ambulatorio que amerite el mismo. En caso de que la asistencia médica a favor del AFILIADO no pueda ser resuelta en la escena y amerite el traslado EL PRESTADOR deberá sugerir al AFILIADO la contratación del servicio de manera particular, apoyado con los proveedores de EL PRESTADOR.
- f) El médico podrá indicar al AFILIADO según su valoración y evaluación médica in situ si amerita activar el servicio de toma de muestra médica para corroborar o descartar un diagnóstico que no puede aseverarse con la sola evaluación médica.
- g) Servicio de toma de muestra in situ: en los casos donde según criterio del médico orientador amerite la toma de muestra para confirmar o descartar un diagnóstico EL PRESTADOR enviará al sitio a personal adecuado para que procedan a la toma de muestra, preservación, traslado adecuado para posterior procesamiento en los laboratorios previamente convenidos. El personal calificado enviado por EL PRESTADOR debe confirmar que las condiciones del AFILIADO están dadas para que los resultados de la muestra no se vean alterados

El alcance del servicio de toma de muestra médica está limitado a:

- a. Análisis de Orina
 - b. Análisis de heces
 - c. Perfil 20
2. Servicios de Información: el AFILIADO podrá recibir orientación sobre el resultado de pruebas y/o exámenes de diagnóstico, tratamientos médicos ya prescritos, efectos secundarios y contraindicaciones de determinados fármacos y cualquier otra inquietud médica que presente el AFILIADO.

3. Intercambio de Archivos: el AFILIADO podrá compartir con el médico orientador imágenes, estudios diagnósticos previamente indicados, récipes de tratamientos ya prescritos, entre otros, a fin de complementar la orientación, todo esto bajo la conexión en la plataforma SOS-MEDICHAT.
4. El AFILIADO pudiera recibir recomendaciones médicas a través de su correo electrónico.
5. EL médico orientador podrá de acuerdo con su criterio indicar al usuario la necesidad de activar otros servicios asociados o no a su programa de salud.

CLÁUSULA 4. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

EL AFILIADO podrá hacer uso del servicio cumpliendo los siguientes pasos:

Orientación Médica Telefónica:

- 1- Comunicarse directamente con el contact center de EL PRESTADOR a través del número telefónico disponible 24/7, el 0500-900.11.11 y solicitar el servicio de Orientación médica Telefónica.
- 2- El AFILIADO deberá proveer datos necesarios como Nombres, Apellidos, Numero de Cedula y Nro de Voucher para que el analista del Contact Center de EL PRESTADOR pueda verificar si el servicio está activo o no.
- 3- Previa validación de datos se procede con la valoración de un médico orientador vía telefónica quien determinara si amerita o no activar el servicio de Asistencia Médica in situ, así como también el de toma de muestra medica in situ.

Orientación Médica vía chat:

1. AFILIADOS acceder al sistema con su C.I y Número de Voucher para luego continuar así el proceso de registro.
2. En el proceso de registro EL AFILIADO debe llenar un formulario dentro de la **PLATAFORMA SOS-MEDICHAT** con información médica general, correo electrónico y crear una clave definitiva con la cual podrá hacer uso del servicio.
3. Una vez completado el proceso de registro los datos del **AFILIADO** para acceder al servicio serán el correo electrónico y clave establecida por el usuario en el proceso de registro.
4. Previa validación de datos se procede con la valoración de un médico orientador vía chat quien determinara si amerita o no activar el servicio de Asistencia Médica in situ, así como también el de toma de muestra medica in situ.

Los servicios serán prestados durante las veinticuatro (24) horas del día y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

CLÁUSULA 5. OTRAS EXONERACIONES DE RESPONSABILIDAD

La AFILIADORA queda exonerada de toda responsabilidad, en los siguientes casos:

Cualquier negligencia o mala praxis por parte del personal del PRESTADOR, por cuanto los servicios que se brindan deben estar a cargo de profesionales de la salud egresados de universidades, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual aquí asumida por la AFILIADORA en ninguno de los casos y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir la responsabilidad profesional que le corresponda a los profesionales de la salud en razón y con fundamento en el diagnóstico o los tratamientos que practique o haga al **AFILIADO**.

CLÁUSULA 6. AMBITO TERRITORIAL

Los servicios ofrecidos por este contrato tales como: Asistencia Médica in situ y Toma de Muestra Médica in situ tendrán efecto en el territorio nacional. El servicio de Telemedicina desde cualquier parte del mundo bien sea a través del Contact Center de EL PRESTADOR o siempre que el **AFILIADO** pueda tener acceso a la plataforma web SOS-MEDICHAT de EL PRESTADOR.

AFILIADORA

TOMADOR

WORLD
MEDIC
A S S I S T