

CONDICIONADO DE ASISTENCIA PLAN CUENTA SALUD

BANCO ESTADO

SocialAst Chile, se compromete a prestar con plena autonomía técnica, operativa, administrativa y financiera a BancoEstado la **ASISTENCIA PLAN CUENTA SALUD** a través de su Contact Center, las 24 horas del día y los 365 días del año.

1. El producto contempla los siguientes servicios: **Tele-Orientación médica, Médico a Domicilio, Traslado médico de urgencia, Asistencia Veterinaria.**
2. Garantizar a los usuarios- beneficiarios de **PLAN CUENTA SALUD**, que se encuentren en el territorio de la República de Chile continental, de una ayuda material inmediata en forma de prestación de servicios de acuerdo con los términos y condiciones nombradas en el cuerpo del contrato.
3. Para acceder a los servicios de asistencia objeto del presente anexo de asistencia y que hacen parte del cuerpo del contrato, el usuario – beneficiario, debe comunicarse a la Central de asistencia de SocialAst Chile y solicitar la asistencia correspondiente.
4. SocialAst Chile, pone a disposición de ASISTENCIA PLAN CUENTA SALUD, de apoyo logístico a través de su Contact Center especializado, siete días a la semana, veinticuatro horas al día, con la finalidad de dar cumplimiento al alcance de la asistencia.
5. SocialAst Chile pone a disposición de ASISTENCIA PLAN CUENTA SALUD de una amplia y completa red de prestadores de servicios, que cumplen con las certificaciones y habilitaciones estipuladas en la norma, garantizando la idoneidad y oportunidad en la prestación de nuestros servicios, y que se rigen por los protocolos de bioseguridad para COVID 19, definidas por las autoridades locales y Nacionales para control y contención de la pandemia.
6. SocialAst Chile podrá acceder a la información de síntomas y diagnósticos de los usuarios, para ser utilizada en los fines que emanan en la naturaleza de la empresa y entre las empresas asociadas y prestadoras de servicios a SocialAst Chile.
7. Periodo de carencia al adquirir el plan asistencial es de 72 horas.

ÁMBITO TERRITORIAL.

Por acuerdo entre las partes, las asistencias objeto del contrato, serán prestadas en el territorio de la República de Chile continental en donde BancoEstado tenga presencia.

SERVICIOS DE ASISTENCIA INCLUIDOS.

Los servicios de asistencia objeto del presente anexo inician con:

- Recepción de llamadas y coordinación logística para el uso de las asistencias por parte de los usuarios de ASISTENCIA PLAN CUENTA SALUD a través de nuestro Contact Center, siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día.
- Obtener del usuario beneficiario del servicio, la información necesaria para la adecuada prestación de los servicios de asistencia.

SERVICIOS

1. Tele-Orientación médica.

SocialAst Chile, pone a disposición del afiliado y/o beneficiario de ASISTENCIA PLAN CUENTA SALUD Chile, el servicio de orientación médica telefónica 24 horas al día, los 365 días del año.

Los operadores médicos de la central de operaciones de SocialAst Chile que atienden la solicitud del usuario - afiliado a ASISTENCIA PLAN CUENTA SALUD Chile, según la sintomatología o el evento presentado, harán un diagnóstico presuntivo ajustado a las claves internacionales de servicios pre - hospitalarios de emergencia y orientarán al afiliado y/o beneficiario, respecto de las conductas provisionales que debe asumir, mientras se produce el contacto profesional con la tripulación de la unidad móvil de atención de emergencias – ambulancia.

El equipo médico de SocialAst Chile mantendrá los contactos necesarios con los facultativos que atienden al paciente, para supervisar y verificar que la asistencia y el traslado sean adecuados.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

2. Médico a Domicilio.

Cuando a consecuencia de una enfermedad no preexistente o crónica, los usuarios - beneficiarios requieran de una consulta médica de urgencia, SocialAst Chile pondrá a su disposición un médico para que lo visite en el domicilio.

El valor de los honorarios médicos generados por dicha atención, serán cubiertos por SocialAst Chile.

El equipo médico de la central de operaciones de SocialAst Chile, mantendrá los contactos necesarios con los facultativos que atiendan al paciente, para supervisar que la asistencia médica sea la adecuada.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

3. Traslados médicos de emergencia:

SocialAst Chile cubrirá los traslados médicos de emergencia en las localidades establecidas hasta el centro hospitalario más cercano al sitio donde se encuentre el usuario - afiliado a ASISTENCIA PLAN CUENTA SALUD, cuando sufra un accidente de origen común o cuando lo requiera como consecuencia de la agudización de la enfermedad común, siempre y cuando se mantenga el carácter de urgencia y se comprometa su estado vital y el evento ocurra dentro de la vigencia del presente contrato. No están incluidos los traslados interinstitucionales que se requiera una vez sea superada la urgencia y el paciente se encuentre dentro de la institución hospitalaria, tampoco están cubiertas las remisiones a centros hospitalarios de mayor nivel de complejidad, toma de exámenes o procedimientos que no sean realizados en la institución hospitalaria inicial.

El asesor médico de SocialAst orientará a quien solicita el servicio sobre las conductas provisionales que se deban asumir mientras se produce el contacto médico-paciente.

Dependiendo del criterio del equipo médico de SocialAst Chile, o del médico tratante, el traslado puede realizarse en cualquiera de los siguientes medios:

- Ambulancia Básica o Servicio Especial de transporte de pasajeros.

- Ambulancia Medicalizada.

La central de operaciones de SocialAst Chile, orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el arribo de la unidad móvil de emergencia; dependiendo del criterio de la central médica de SocialAst Chile, el traslado podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

Traslado en Ambulancia básica: Cuando el estado clínico del paciente- afiliado y/o Beneficiario no reviste ningún compromiso del estado vital y no se requiera acompañamiento médico como tal, SocialAst Chile coordinará y pondrá a disposición del afiliado y/o beneficiario una unidad móvil de traslado básico de pacientes TAB o Servicios especiales de transporte, si la situación lo permite, para que lo traslade hasta el centro médico más cercano e idóneo.

Traslado médico en ambulancia medicalizada - TAM: Cuando la central médica de SocialAst Chile haya clasificado la condición clínica del paciente y se defina que su traslado debe realizarse en unidades móviles de traslado de pacientes especializadas, SocialAst Chile coordinará y realizará seguimiento al traslado del paciente hasta su arribo al centro médico más cercano e idóneo.

En todo caso esta cobertura aplica para traslados en unidades médicas de emergencia y cuya asistencia se dé en las ciudades capitales y sus áreas metropolitanas y centros urbanos con oferta de dicho servicio.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

4. Asistencia Veterinaria:

SocialAst Chile pondrá disposición de los usuarios y/o beneficiarios, mediante su Contact Center, la coordinación con las siguientes asistencias:

Asistencia Veterinaria Telefónica 24 Horas: Los operadores de nuestro Contact Center, luego de obtenidos todos los datos de la mascota, sus afecciones y su dueño, derivarán el llamado a un veterinario de nuestra red que, según la sintomatología recabada, realizará análisis del caso y hará una presunción diagnóstica, para definir la conducta adecuada, ajustada a los principios de la medicina veterinaria.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

Asistencia Veterinaria a Domicilio 24 Horas: Según el diagnóstico de nuestros veterinarios telefónicos, podría ser indicada una visita de un Veterinario a Domicilio, este puede actuar bajo emergencia y determinar un traslado en forma particular y si no existiera la posibilidad, un traslado a cargo de SocialAst Chile, a una de las Clínicas Veterinarias de nuestra red de proveedores.

Así también, nuestro Contact Center puede coordinar y agendar visitas de nuestros Veterinarios a Domicilio para:

- Vacunación, previa presentación de carnet de vacunación, para así verificar la real necesidad.
- Implantación de Microchip.
- El valor de las vacunas y el microchip será de \$7.500 IVA Incluido, ambos de costo del usuario.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

Nota: Si el usuario requiere un veterinario a domicilio o atención en clínica fuera de nuestra cobertura, se le efectuará un descuento de hasta un 25% de la tarifa del profesional o recinto hospitalario, se revisarán estas solicitudes de manera individual.

Atención Veterinaria en Clínicas por accidente: Según el diagnóstico de nuestros veterinarios telefónicos y/o veterinario domiciliario, podría ser indicada el traslado a alguna de las Clínicas de nuestra red de proveedores, en ella se realizará lo necesario para la estabilización y posterior recuperación.

Definición y casos de Accidente:

- Daños provocados por atropellos de vehículos motorizados, tracción animal o humana.
- Daños provocados por riñas con otros animales ya sean mascotas, animales de granja o silvestres.
- Daños provocados por trampas para animales.
- Intoxicaciones o envenenamientos.
- Daños provocados por picaduras o mordeduras de insectos, arácnidos y otros animales.
- Daños provocados por inmersión.
- Daños provocados por caídas de altura.
- Daños por obstrucción de vía aérea debido a cuerpos extraños
- Daños provocados por personas con elementos contundentes, armas blancas y de fuego.

Límite de eventos: Sin límite de eventos. Tarifa máxima por evento: \$300.000 CLP.

Nota: Si el usuario requiere un veterinario a domicilio o atención en clínica fuera de nuestra cobertura, se le efectuará un descuento de hasta un 25% de la tarifa del profesional o recinto hospitalario, se revisarán estas solicitudes de manera individual.

Asistencia Legal: En caso de ser requerida, brindamos servicio de Asesoría Legal, acompañamiento en causas de mascotas y tenencia, en forma telefónica y/o virtual.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

Asistencia Exequial y Servicios complementarios: SocialAst Chile posee una extensa red de proveedores que están disponibles para nuestros usuarios y/o beneficiarios a precios preferenciales.

- Crematorio
- Cementerio
- Peluquería
- Baño
- Guardería
- Hotel
- Spa y complementos

Límite de eventos: Sólo a precios preferenciales.

Obligaciones del afiliado y/o beneficiario de la ASISTENCIA PLAN CUENTA SALUD.

Con el fin que el afiliado y/o beneficiario pueda disfrutar de los servicios contemplados en este documento, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Obtener la autorización expresa de SocialAst Chile, a través de la central operativa en Chile, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- El afiliado y/o beneficiario deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por SocialAst Chile, frente a los servicios que se soliciten a la central de operaciones de la empresa.

- a) Queda entendido que en caso de que el afiliado y/o beneficiario establezca su residencia permanente en un lugar distinto al TERRITORIO NACIONAL, la relación entre SocialAst Chile y el afiliado y/o beneficiario se entenderá por extinta, con lo cual SocialAst Chile se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente anexo.
- b) Identificarse como afiliado y/o beneficiario de SocialAst Chile ante los funcionarios de SocialAst Chile o ante las personas que esta última compañía, contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIAS SOCIALAST CHILE.

En caso de que el afiliado y/o beneficiario requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- a) El afiliado y/o beneficiario que requiera del servicio se comunicará con SocialAst Chile al número telefónico especificado. Número exclusivo y dedicado +56224053347
- b) El afiliado y/o beneficiario procederá a suministrarle al funcionario de SocialAst Chile que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado y/o beneficiario de SocialAst Chile, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado y/o beneficiario; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por afiliado y/o beneficiario del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- c) SocialAst Chile confirmará si el solicitante de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.

- d) El servicio se hará por llamado y de acuerdo con la complejidad del evento se determina el recurso para el traslado del paciente.
- e) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, SocialAst Chile le prestará al afiliado y/o beneficiario los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la Red de Prestadores de SocialAst Chile, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento- Anexo.
- f) Queda entendido que el personal de SocialAst Chile, únicamente prestará los servicios de Asistencia contemplados en este documento, a las personas que figuren como afiliados y/o beneficiarios y que se encuentren en los listados enviados por SocialAst Chile.
- g) La cobertura es válida para una sola mascota por titular del plan adquirido.

En caso de que el afiliado y/o beneficiario no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, SocialAst Chile no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente documento.

Para cada caso se tendrán en cuenta las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

SocialAst Chile no autorizará prestaciones o servicios médicos intrahospitalarios, como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios, sólo se asumirá por parte de SocialAst Chile, los servicios de asistencia coordinados con nuestra área de operaciones, sin embargo, este servicio estará excluido:

- a) Cuando la persona no se identifique como afiliado y/o beneficiario del mismo.
- b) Cuando el afiliado y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente.
- c) Cuando el afiliado y/o beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

- d) Cuando el usuario- afiliado tome la asistencia a mutuo propio, sin autorización de SocialAst Chile.
- e) Quedan excluidas todas aquellas consecuencias o complicaciones relacionadas a enfermedades preexistentes diagnosticadas y en actual tratamiento; estas son:
 - Insuficiencia cardiaca congestiva
 - Cardiomiopatía dilatada
 - Insuficiencia renal crónica compensada
 - Insuficiencia hepática compensada
 - Hipotiroidismo
 - Diabetes

Informes mensuales:

- Informe con revisión de casos de todas las autorizaciones generadas durante el mes corriente.
- Clasificaciones de autorizaciones según direccionamiento.
- Seguimiento a usuarios, pacientes y servicios prestados.
- Informe con resultado de los indicadores de gestión y acuerdos de nivel de servicio propuestos.

Para cada caso se tendrán en cuenta las circunstancias de tiempo, modo y lugar.