



## CONDICIONES DE AFILIACION S.O.S LIBRE

### **PRIMERO: ANTECEDENTES**

“S.O.S Libre” conforma un plan de servicios que consta de Asistencia de Acompañantes y Teleasistencia. Sin perjuicio de que en el futuro se agreguen nuevos servicios a este plan.

### **SEGUNDO: DEFINICIONES**

- I. **“TITULAR”**: es la persona que contrata el servicio, y adhiere a las prestaciones de asistencia contenidas en el presente, sujeto a las condiciones que se expresan.
- II. **“BENEFICIARIO”**: es la persona a la que efectivamente se le prestan los servicios de asistencia contenidos en este contrato. El BENEFICIARIO podrá ser el titular o una persona diferente designada por el TITULAR.
- III. **DOMICILIO DEL BENEFICIARIO**: Es el domicilio, donde se prestarán los servicios de Tela Asistencia y los relativos a servicio de acompañantes en las modalidades que se presten en el domicilio.
- IV. **SERVICIOS**: Son las prestaciones de asistencia comprometidas en el presente documento.

### **TERCERO: MODALIDADES DE PRESTACIONES DE ASISTENCIAS:**

Beneficia ofrece una modalidad básica de prestación de servicio que brinda un servicio de Acompañantes de pacientes en Sanatorio u Hospital y en forma conjunta el servicio de Teleasistencia. Esta modalidad podrá ser contratada con diferentes cargas horarias.

### **CUARTO: ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO**

**Condiciones Generales:** El servicio de acompañante de SOS LIBRE, comprende la asistencia a personas enfermas, en sus necesidades básicas, según las prescripciones escritas del profesional tratante. En caso de urgencia el acompañante solicitará asistencia al personal de salud del Centro de Internación o -si es en Domicilio- al servicio de emergencia que correspondiera, dando aviso a un familiar del paciente y acompañándolo (en caso de que se proceda a su traslado) a un Centro de Internación. La atención de los pacientes internados es responsabilidad del centro asistencial, en los cuales los acompañantes cumplirán las indicaciones del personal técnico del mismo. El Servicio de Acompañantes en cualquiera de sus modalidades se prestará toda vez que el BENEFICIARIO deba ser asistido por causa de una “patología aguda”, o una “patología crónica”. Ambas patologías deberán tener un origen posterior a la contratación del servicio.

Patología aguda: se entenderá que estamos frente a la misma cuando se refiera a una alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes, debida a una causa interna o externa, que tiene un inicio y un fin claramente definidos y es de corta duración.

Patología crónica: es aquella alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa, que se mantiene en el tiempo y no tiene una cura específica.

Vigencia: Todos los servicios podrán ser utilizados luego de pasados 30 días desde la llamada de venta en la que se contrató la asistencia, siempre que se encuentre abonada la primera cuota, con excepción de las internaciones que se produzcan por una situación imprevista o accidental con fecha anterior en cuyo caso y mediante la autorización de la Dirección Técnica podrán tener atención inmediata.

**A. DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACOMPAÑANTES EN “SANATORIO U HOSPITAL” y el SERVICIO DE “TELEASISTENCIA DOMICILIARIA”,**

- i. **Servicio de acompañantes en “Sanatorio u Hospital”** se brindarán en centros asistenciales generales mutuales o públicos y luego de la admisión e instalación de los pacientes en el sector de internación correspondiente. El régimen de contratación podrá ser de 8, 12, 16 o 24 horas diarias a elección del cliente según lo contratado por el TITULAR.
- ii. **Servicio de “Teleasistencia Permanente”** consiste en la combinación de un servicio de acompañantes limitado en horario y eventos y un servicio de teleasistencia domiciliaria, en los mismos términos desarrollados en el punto anterior. Este servicio de acompañantes, se brindara únicamente en Hospitales y Sanatorios conforme a la definición de los mismos expresada en este literal, y cubrirá hasta 2 eventos al año, en régimen de 8 horas diarias, hasta un máximo de 40 horas anuales. Este servicio no admite la adhesión de servicios de acompañantes en internación domiciliaria ni de acompañantes por convalecencia.

Exclusión: No se consideran centros de internación convencional: Servicios de Internación Domiciliaria, Clínicas privadas, ni siquiátricas, Residenciales de tercera edad, ni Centros de Convalecencia o Recuperación.

Respecto de las clínicas privadas se aclara que abarca las hipótesis en que una persona que padezca una enfermedad cubierta por una IAMC (Institución de Asistencia Médica Colectiva), por decisión propia -sin traslado ordenado por la IAMC- se internara en una clínica privada, por cualquier motivo. Asimismo comprende todas las hipótesis de internaciones motivadas por operaciones estéticas no reconstructivas.

Sin embargo, en caso de que una persona que padezca una patología cubierta por una IAMC, fuera trasladada a una clínica privada para su internación, por orden de aquella (IAMC), no se considerara dentro de la presente exclusión, y por ende podrá hacer uso del servicio.

iii. **De la prestación de servicios de “teleasistencia domiciliaria”**, es el servicio de apoyo, basado en tecnologías de información y comunicación (TICs), que busca asegurar la recepción-derivación inmediata y oportuna frente a necesidades que pueda experimentar el BENEFICIARIO en su domicilio, que requiera una intervención de terceros y no pueda comunicarlas eficazmente por otro medio.

- ❖ Es un servicio diseñado para personas que por razones de edad, condición física o invalidez parcial requieren asistencia en su hogar de forma inmediata frente a diferentes tipos de eventos (caídas, emergencias médicas, problemas de seguridad) y todo tipo de situaciones que puedan requerir la intervención y contención de su familia, vecinos, allegados, servicios de emergencia médica o sistemas públicos de atención a emergencias.
- ❖ Los BENEFICIARIOS cuentan con un Servicio disponible las 24 horas con respuesta personalizada y atención inmediata los 365 días del año.
- ❖ La respuesta instantánea es brindada desde un Centro de Atención con personal especializado, que actuará y coordinará acciones en base a procedimientos establecidos por quien contrata el servicio.

#### **Como Funciona:**

- ❖ El BENEFICIARIO cuenta con un dispositivo de tipo pulsera o brazaletes con pulsador para solicitar asistencia inmediata.
- ❖ La solicitud de asistencia es recibida en menos de 10 segundos en nuestro Centro de Atención, conjuntamente con la ubicación exacta del usuario, datos filiatorios e información médica o de seguridad relevante para actuar de manera oportuna.
- ❖ De forma inmediata queda establecida una comunicación telefónica entre el Centro de Atención y el BENEFICIARIO por intermedio de la base de comunicaciones instalada en su hogar.
- ❖ Nuestro personal especialmente entrenado actuará en base a un procedimiento establecido por quien contrata el servicio.
- ❖ El procedimiento de actuación puede incluir diferentes acciones de forma simultánea.

### **Ejemplo:**

- Comunicarse con vecino Sr. Lopez, vía telefónica, al móvil 0999999999
- Comunicarse con hijo del BENEFICIARIO Sr. YYY, vía telefónica, al móvil 094xxxxxx
- Solicitar asistencia médica de urgencia para el BENEFICIARIO con base en la información registrada en el sistema.

### **❖ Otras Características del Servicio**

- La pulsera y otros dispositivos del sistema han sido diseñados cuidando especialmente la facilidad de uso, confort y durabilidad.
- La pulsera está diseñada para poder ser utilizada en la ducha.
- El usuario puede optar por pulsador o colgante (opcionalmente puede contar con ambos dispositivos).
- El sistema no requiere recarga frecuente de baterías (el usuario puede despreocuparse de este asunto).
- Si la batería requiere ser reemplazada (una vez al año), el sistema genera una alarma proactiva para nuestro personal técnico y se coordina el mantenimiento.
- La distancia máxima entre la ubicación de la base y el BENEFICIARIO (su pulsera) es de 100 metros con línea vista y brinda una cobertura perfecta en cualquier tipo de casa o departamento. La señal atraviesa paredes y otros tipos de cerramiento.
- El uso del equipo no genera cargos adicionales por uso de telefonía fija o móvil. Todo está incluido dentro del paquete de servicios.
- Si la persona requiere cobertura de Teleasistencia fuera de su domicilio habitual, puede contratar en forma opcional un dispositivo adicional que le brindará cobertura en todo el territorio nacional.
- En caso de fallas en la línea telefónica del hogar, el sistema cuenta con mecanismos de comunicación alternativos y confiables (telefonía celular) y esta característica está incluida en todos los planes del servicio. No tiene costo adicional.
- Toda solicitud de asistencia es enviada de inmediato por 3 diferentes mecanismos que llegan al Centro de Atención. Esto brinda las garantías requeridas para una comunicación altamente confiable.

- El sistema es capaz de trabajar por más de 24 horas sin energía eléctrica en el hogar.
- El sistema cuenta con Auto-Diagnóstico y ejecuta rutinas de comprobación técnica de forma periódica para validar su correcto funcionamiento y generar mantenimientos proactivos en caso de ser requeridos.
- El BENEFICIARIO, o quien contrata el servicio, podrá reportar fallas a nuestros números de Servicio Técnico que se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Si el BENEFICIARIO, o quien contrata el servicio, requieren que el sistema sea reubicado en otro domicilio o hay cambios en los datos del usuario, también podrá ser coordinado telefónicamente en nuestro Centro de Servicio Técnico.
- Las reparaciones que sean requeridas por el uso habitual del servicio son sin cargo para el usuario.

**Exclusiones del servicio de teleasistencia:** Quedan excluidas del ámbito subjetivo de aplicación del presente aquellas personas que:

- Sean menores de 14 años de edad.
- Se encuentren en régimen de internación o residencia en instituciones, residencias u hogares para personas mayores, hospitales, establecimientos psiquiátricos, hogares de amparo, entre otros.
- No puedan: identificar situaciones de riesgo, identificar la necesidad de ayuda y/o transmitirla adecuadamente.
- Residan en hogares que carezcan de los requerimientos técnicos compatibles con el uso del equipamiento tecnológico de Teleasistencia Domiciliaria.
- Las personas que se encuentren percibiendo el servicio de teleasistencia para habitantes de viviendas del Programa de Soluciones Habitacionales del Banco de Previsión Social.

**Restricciones para ciertas hipótesis de servicios:** en los casos que se estipulan a continuación, los BENEFICIARIOS solo podrán contratar el servicio de “teleasistencia permanente”

- BENEFICIARIO en Proceso de diagnóstico de enfermedades al momento de la contratación: en aquellos casos en que el BENEFICIARIO se encuentre en un proceso de diagnóstico de enfermedad (entendiéndose por tal, el proceso médico en el que, si

bien se conoce que el paciente sufre una enfermedad aún no se ha determinado con certeza la patología padecida, en función de lo cual se están realizando los análisis pertinentes para determinar este diagnóstico).

ii. Intervención quirúrgica al momento de la contratación: en caso de que el BENEFICIARIO, tuviera programada una intervención quirúrgica (de cualquier tipo) dentro de los 90 días, a contar desde la fecha de la contratación del servicio.

iii. Enfermedades agudas al momento de la contratación: en caso de que el BENEFICIARIO padezca una enfermedad aguda (entendiéndose por tal, toda patología que tiene un inicio y un fin claramente definidos y es de corta duración), al momento de la contratación.

#### **B. DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACOMPAÑANTES EN “INTERNACIÓN DOMICILIARIA”**

Este servicio podrá ser contratado en forma adicional al servicio de acompañantes en “sanatorio u hospital” y el servicio de “teleasistencia domiciliaria” mencionado en el Literal A “i” y “iii” y se requiere para su prestación es que la internación domiciliaria sea determinada por un Centro de Salud, en el marco de las normas que establece el Ministerio de Salud Pública en el presente o que pueda establecer en el futuro. Los servicios en domicilio se brindarán únicamente en el DOMICILIO DEL BENEFICIARIO.

Requisitos: a los efectos de brindar el servicio, Beneficia, a través de su equipo de supervisión solicitará al contratante o al familiar responsable a cargo, la exhibición de la documentación que a tal efecto se requerirá, considerando la ausencia de la misma, como razón sola y suficiente para no brindar el servicio o suspenderlo en caso de que ya haya sido iniciado. En caso de que luego se presente la documentación a que se hace mención, el servicio se iniciará o reanudará dentro de las 24 horas de presentada la misma.

Límite por evento: la duración del servicio, en forma diaria, se ajustará al régimen horario del servicio contratado, y se extenderá en el tiempo mientras dure la misma, con un máximo de 60 días por evento.

#### **C. DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACOMPAÑANTES POR “CONVALECENCIA”**

Es el servicio que se brinda en el DOMICILIO DEL BENEFICIARIO, en forma inmediata al alta del Sanatorio u Hospital. Este servicio podrá ser contratado en forma adicional al servicio de acompañantes en “sanatorio u hospital” y el servicio de “teleasistencia domiciliaria” mencionado en el Literal A “i” y “iii”.

Requisitos: Para tener derecho a recibir este servicio el BENEFICIARIO deberá haber gozado del servicio de Beneficia en el Centro de Internación o presentar constancia de haber estado internado, indicando el periodo de tiempo que duró la internación.

Límite por evento: la duración del servicio en forma diaria, se ajustara al régimen horario del servicio contratado y se extenderá a la misma cantidad de días que haya estado internado en el Sanatorio u Hospital.

#### **QUINTO: OBLIGACIONES DEL TITULAR:**

a) Proporcionar y mantener actualizados los datos personales indispensables para la prestación del servicio, consentir su tratamiento y autorizar la grabación de las comunicaciones que mantenga con el Centro de Atención a Usuarios, bajo las Leyes de protección de datos personales.

b) Adoptar una actitud colaboradora, respetuosa y correcta en el desarrollo y mantenimiento de los servicios.

c) Mantener un trato correcto y cordial con las personas que prestan los servicios, respetando su competencia técnica.

d) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, y social, que pudiera dar lugar a modificaciones en el servicio.

f) Facilitar las acciones de fiscalización y evaluación del Servicio.

g) El cuidado del equipamiento que se le entrega, la devolución del mismo y todas las demás condiciones inherentes al contrato.

i) Solicitar la baja del servicio de acuerdo a las estipulaciones contractuales de los prestadores.

#### **SEXTO: PRECIO DE AFILIACIÓN**

El precio de la afiliación será el indicado en la solicitud de afiliación y el mismo será actualizado en forma semestral en enero y julio de cada año de acuerdo a la variación del índice de salarios determinado en los convenios que se encuentren vigentes en Subgrupo "Servicios de Acompañantes y Enfermería" del Grupo 15.

**Forma de pago:** El precio se facturará todos los meses a mes corriente y se debitará de la tarjeta de crédito que el TITULAR contratante haya acordado como medio de pago en la llamada de venta. En caso de incumplimiento en el pago Beneficia realizará todas las acciones legales pertinentes a efectos de regularizar la situación.

Caducidad: En caso de tener un atraso en sus pagos mayor a 3 meses, el BENEFICIARIO podrá ser automáticamente dado de baja sin perjuicio de que realicen las acciones de cobro antes mencionadas.

En caso de abonar su deuda con atraso no superior a 3 meses, el BENEFICIARIO mantendrá sus derechos adquiridos, pero tendrá un plazo de carencia del servicio de 30 días desde el día del pago de sus adeudos, vencido el mismo, volverá a recibir el servicio con normalidad.

#### **SEPTIMO: OPERATIVA DEL SERVICIO- CENTRAL DE ALARMA**

Operativa del servicio - Central de Alarma. Para solicitar la prestación efectiva de cualquiera de los servicios que se describen, el TITULAR o BENEFICIARIO podrá llamar a la central de alarma 08001911 las 24 horas del día durante todo el año.

Para que el BENEFICIARIO tenga derecho a recibir el servicio, el TITULAR deberá estar al día con el pago de la cuota.

Beneficia comenzará a brindarlos a la mayor brevedad posible dentro de las 24 horas de realizada la solicitud.

Los horarios en que se prestarán los servicios serán sugeridos por el BENEFICIARIO y coordinados de común acuerdo entre las partes, manteniéndose inamovibles durante todo el plazo que duren los mismos.

Excepciones a la prestación del servicio: Beneficia se reserva el derecho de no otorgar los servicios cuando la patología o las características clínicas del paciente determinen la posibilidad de riesgo cierto en la integridad física o moral del personal actuante o cuando por dos veces el BENEFICIARIO rechace a la persona puesta a su disposición por Beneficia para la prestación del servicio contratado sin causa justificada. El acompañante no será responsable por la custodia de los bienes o valores del BENEFICIARIO, así como tampoco deberá cumplir con tareas domésticas. Para el caso de desastres, situaciones de excepción, paros, huelgas o cualquier circunstancia en que se afecte el transporte colectivo, Beneficia coordinará los servicios solicitados quedando el personal disponible para ser trasladado al lugar de prestación del servicio por cuenta del TITULAR.

Limitaciones del servicio en determinadas zonas: En aquellos barrios del departamento de Montevideo, que conforme a las estadísticas publicadas por el Observatorio Nacional Sobre Violencia y Criminalidad, figuren entre las 10 zonas con mayor índice de delitos de homicidio, rapiña y hurto, los servicios tendrán las siguientes limitaciones:

a)-Servicios a domicilio (internación domiciliaria y/o convalecencia) únicamente se brindaran entre las 8:00 am y 20:00 p.m.).

b)-Teleasistencia, no se realizara la instalación a domicilio, sino que el TITULAR o una persona autorizada por el, recibirá una capacitación para poder instalar los dispositivos por sí mismo, a dichos efectos deberá retirar los mismos en la sucursal de Beneficia.

En este caso el TITULAR o la persona autorizada contará con asesoramiento telefónico permanente de nuestros técnicos, quienes le confirmaran si la instalación ha sido exitosa o no.

Responsabilidad de Beneficia: Beneficia se compromete a cumplir con sus obligaciones durante la prestación de sus servicios, con la diligencia del buen padre de familia, no respondiendo por los daños ocasionados a consecuencias de accidentes, cuando mediaren caso fortuito, fuerza mayor, hechos de terceros y/o culpa de la víctima, que puedan generar daños físicos morales o materiales al BENEFICIARIO.

El BENEFICIARIO deberá permitir la supervisión por el Sistema de Gestión de Calidad de Beneficia por personal debidamente acreditado.

Proveedor del Servicio: Se deja constancia que todos los servicios prestados en el marco del presente instrumento, serán brindados por la empresa Badonal S. A. (Confianza) por cuenta propia o a través de terceros cuando esto sea necesario sin que esto implique incumplimiento ninguno por parte de Beneficia.

#### **OCTAVO: ALCANCE TERRITORIAL**

Los servicios mencionados se brindarán en todo el territorio de la República Oriental del Uruguay.

#### **NOVENO: PLAZO**

El plazo de este contrato es de un año contado a partir de la fecha de aceptación, renovándose en forma automática, salvo que alguna de las partes comunique por medio fehaciente su voluntad de rescindir el mismo, dentro del plazo de treinta días previos a la finalización del mismo .Una vez operada la primera prorroga, cualquiera de las partes podrán rescindir el contrato en cualquier momento, debiendo comunicar a su contraparte con un preaviso de 30 días.

A todos los efectos que pudiere dar este contrato las partes constituyen como sus domicilios especiales declarados como suyos en el presente y le otorgan validez a todas las comunicaciones realizadas por cualquier medio fehaciente (Telegrama colacionado, fax, carta con constancia de recibida, correo electrónico, llamada telefónica).

Plazo de anulación de contrato: El titular del contrato dispondrá de 5 (cinco) días hábiles desde la aceptación del contrato para anular el mismo y todos sus efectos sin obligación alguna de acuerdo a lo dispuesto por la Ley 17.250. La anulación deberá

comunicarse a la empresa de forma fehaciente mediante los mecanismos normalmente aceptados como tales.

**DÉCIMO (Ley aplicable.):**

El presente Contrato se regirá por las leyes de la República Oriental del Uruguay.

En todos los casos serán competentes para entender en los conflictos judiciales que surgieren los tribunales de la ciudad de Montevideo.