

TERMINOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO DE SALUD

CONDICIONES GENERALES

Las siguientes Condiciones Generales regirán el servicio de Asistencia para todos los Beneficiarios designados por Soluciones de Asistencia Integral S.A. y debidamente informados en adelante a RAPIHOGAR

CONSIDERACIONES

Concederá derecho a las prestaciones de los Servicios de Asistencia, cuando las necesidades de asistencia se originen o sean consecuencia directa de un evento previsto en el Capítulo III de este Anexo.

RAPIHOGAR proveerá y coordinará los Servicios de Asistencia, a través de su Centro de Atención Telefónica (CAT), las 24 Hs., de los 365 días del año, por medio de los prestadores de servicios contratados al efecto. Queda entendido y convenido que, si el beneficiario se auto-asiste por las prestaciones estipuladas en las presentes Condiciones Generales, en los casos que ello se admite (modalidad reintegro), se entiende que dicho beneficiario toma al prestador como agente directo suyo, sin recurso de naturaleza alguna contra RAPIHOGAR ni Soluciones de Asistencia Integral S.A., en razón de su elección.-

En los casos de emergencia en los que no sea posible llamar previamente al Centro de Atención Telefónica (CAT), en función de la localización de la emergencia o del evento, o cuando no sea posible un pago directo de RAPIHOGAR, ésta asumirá el resarcimiento de los gastos contra la presentación de los comprobantes originales y de acuerdo con los topes establecidos en las presentes Condiciones Generales.-

CAPÍTULO I

DEFINICIONES

Para los efectos de la presentación de los SERVICIOS bajo este Anexo, se entenderá por:

ÁREA DE COBERTURA: Los servicios de asistencia se brindarán de acuerdo a las disponibilidades locales y horarios de los prestadores de servicios. Cobertura en todo el territorio de la República Argentina.-

CAT: Centro de Atención Telefónica de RAPIHOGAR ARGENTINA.

CANTIDAD DE EVENTOS: es el límite máximo en cantidad de eventos posibles.

COBERTURAS: Prestaciones o servicios de asistencia a que tienen derecho los Beneficiarios.

EMERGENCIA: Situaciones que signifiquen un riesgo a la vida del beneficiario; le impidan ingresar o salir de su domicilio; o generen daños graves y/o irreversibles sobre el inmueble.

EXCEDENTE: Monto a pagar por parte del BENEFICIARIO/CLIENTE, cuando se supere el tope establecido en la cobertura.

REINTEGRO: Monto de dinero a entregar al BENEFICIARIO cuando hubiera abonado gastos en relación a los SERVICIOS cubiertos descritos siempre y cuando hayan sido autorizados por RAPIHOGAR.

SERVICIOS DE ASISTENCIA: Son las actividades, operaciones y funciones a cargo de RAPIHOGAR relacionados con asistencia, cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este condicionado.

TOPE ANUAL: es el límite máximo de cobertura expresado en Pesos Argentinos a ser proporcionado por RAPIHOGAR considerando la sumatoria total de eventos utilizados durante la vigencia de la cobertura.

TOPE POR EVENTO: es el límite máximo de cobertura expresado en Pesos Argentinos a ser proporcionado por RAPIHOGAR frente a un evento de asistencia de acuerdo a las coberturas contratadas.

BENEFICIARIO/TITULAR: Toda persona física titular de un servicio de Salud, siempre y cuando su inscripción a este programa de asistencia esté vigente, al momento de producirse una situación donde requiera la asistencia.

POLÍTICA DE REINTEGROS:

La POLÍTICA DE REINTEGRO se realizará en cuenta bancaria a designar por el BENEFICIARIO.

Se ejecutará en casos donde el titular haya contactado a RAPIHOGAR, y se haya determinado que la asistencia se gestionará de esta manera. El beneficiario debe solicitar previamente la asistencia a través de la plataforma de atención telefónica de RAPIHOGAR.

Si, por el contrario, gestionó el servicio de forma particular sin comunicarse previamente con nuestra plataforma de atención telefónica, la solicitud de reintegro no será procedente y será rechazada por RAPIHOGAR. El cliente tiene un tiempo máximo de diez días para comunicarse con la central telefónica y notificar el reintegro.

En aquellos supuestos en los que el Beneficiario requiriera la intervención de un tercero por cuenta propia, la responsabilidad de RAPIHOGAR queda limitada de dicha intervención, en consecuencia el BENEFICIARIO acepta y asume, que RAPIHOGAR no participó de dicha intervención por lo que exonera de responsabilidad a RAPIHOGAR respecto de las condiciones y/o calibraciones de los aparatos y/o instrumentos utilizados, cualificaciones, métodos de análisis empleados, así como de las acciones u omisiones del tercero incluido su personal o de cualquier tarea ejecutada, insumos empleados y/o del resultado de las mismas.

CAPÍTULO II

CONDICIONES PARA SOLICITAR LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

- A. Los Servicios de Asistencia serán solicitados telefónicamente por parte de los beneficiarios.
- B. Los Servicios de Asistencia de emergencias serán prestados solamente, en caso que el hogar beneficiario, fuera afectado por uno o más eventos previstos en el Capítulo III de estas Condiciones Generales.

CAPÍTULO III SERVICIOS DE ASISTENCIA

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE SALUD

A.1.1 SERVICIOS

Los servicios a prestar por cuenta de RAPIHOGAR son los siguientes, describiendo sus inclusiones y exclusiones:

Servicio	Tope por evento	Tope anual	Inclusiones	Exclusiones y aclaraciones
MÉDICO ONLINE (para el grupo familiar)	2 eventos por mes	24 al año	<p>Las consultas realizadas podrán únicamente referirse a las siguientes especialidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pediatría• Medicina en general• Ginecología y obstetricia	<p>Ginecología y obstetricia se brindarán exclusivamente por cita programada</p> <p>No deberá ser utilizado para consultar respecto de (i) problemas médicos complejos, o de una gravedad tal que puedan suponer peligro para la vida o salud del Beneficiario, (ii) eventos que se puedan considerados una emergencia, o de urgencia un caso grave, (iii) afecciones del corazón o cerebrales, y (iv) cualquier otro supuesto que, a criterio de Rapihogar o el proveedor médico contactado, no pueda ser atendido o resuelto mediante una videollamada, por tratarse de problemas médicos que requieren de atención inmediata en sala de guardia, o un tratamiento que excede el alcance de este servicio.</p>

DESCUENTO EN FARMACIAS	Hasta 3 medicamentos por receta Hasta 50%	Ilimitado	Reintegro de hasta el 50% por la compra de hasta 3 medicamentos recetados	<p>No acumulable con descuentos de otras coberturas de salud (obra social, prepaga, etc)</p> <p>Debe pedirse autorización previa para recibir el reintegro.</p> <p>Las recetas deberán haber sido emitidas dentro de los 30 días; contar con firma digital u ológrafo, emitidos por profesionales particulares o instituciones médicas, y contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Denominación de la entidad b) Nombre y Apellido del paciente c) Medicamentos recetados por principio activo. En todos los casos se deberá incluir una marca sugerida, incluida en el Vademécum d) Cantidad de cada medicamento e) Firma y sellos con n° de matrícula y aclaración f) Fecha de prescripción <p>No se cubren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesorios. (Material de curaciones, descartable, tiras reactivas, etc.) • Agentes Inmunosupresores • Productos de higiene bucal • Derivados de la sangre y Eritropoyetina • Productos de perfumería, cosmética y dermocosmética • Productos de uso exclusivo en internación • Productos dietéticos, alimenticios y leches • Productos para quimioterapia antineoplásica (oncológicos) • Sueros y vacunas. • Drogas genéricas
------------------------	--	-----------	---	--

DESCUENTO EN ORTOPEDIAS	\$5.000, hasta 40%	1 evento por mes. 3 al año	Reintegro de hasta el 40% por la compra o alquiler de: Silla de ruedas. • Muletas. • Bota Walker. • Andador. • Cama ortopédica. • Bañera portátil	
SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA	\$45.000// U\$D 1.000 (consultas internacionales)	1 evento anual	Segunda opinión médica nacional, a los efectos de sopesar el primer diagnóstico médico.	Rapihogar no responsable por daños y/o perjuicios originados por las opiniones médicas de los médicos y/o profesionales consultados, o por las acciones que el Beneficiario decida llevar a cabo en virtud de esta segunda opinión médica
ASISTENCIA ODONTOLÓGICA	\$9000	3 eventos anuales	Tratamiento de dolor, infección y extracción de la pieza en caso de dolor dental agudo y/o punzante, o inflamación o edema que requiera de asistencia de emergencia (ya sea por accidente o por enfermedad). Incluye: - Radiografías (Periapicales y Coronales). - Endodoncia (Tratamiento de conducto). - Operatoria dental (obturación simple, compuesta y compleja). - Periodoncia (tratamiento gingivitis). - Cirugías: dientes (permanentes/temporales); (radiculares/fracturados).	-Tratamientos preventivos. -Toda práctica que no revista tratamiento del dolor. -Tratamiento de caries preexistentes que no generen una emergencia. -Pernomuñon y corona dental. -Implantes. -Fluoración. -Ortodoncia. -Tratamientos de urgencia que sean consecuencia de tratamientos odontológicos anteriores.
CHEQUEO DE ANÁLISIS CLÍNICOS	\$25.000	1 evento anual	Incluye: • Electrocardiograma. • Hemograma completo. • Análisis de orina completo. • RX de tórax (frente). • Ecografía abdominal. • Ecografía Doppler	

MEDIPHONE	Ilimitado	<p>Asesoramiento médico telefónico brindado por profesionales sobre salud en general, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación sobre medicación. Reacciones adversas, efectos secundarios, contraindicaciones • Orientación materno infantil • Recomendaciones dietarías generales vinculadas a trastornos médicos • Consultas sobre evolución de distintos tratamientos • Valoración de necesidad de consulta con especialistas • Información sobre centros médicos de la red pública y privada • Contacto y datos de prestadores médicos a domicilio y en consultorio • Servicio de acompañamiento • Enfermeros • Radiología (en consultorio y a domicilio en caso de imposibilidad de trasladarse) • Kinesiología a domicilio • Traslados programados • Farmacias de turno • Envío de medicamentos • Mensajería • Servicio doméstico eventual 	Diagnósticos y recetas
-----------	-----------	--	------------------------

ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA	8 anuales	<p>Asesoramiento remoto de un profesional de la nutrición en:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planes orientativos de alimentación saludable con ejemplos de desayunos, almuerzos y cenas indicando calorías recomendadas para: una población sana (ejemplos de viandas) - Prevención de obesidad y promoción de la salud. - Información práctica de recetas clásicas adaptadas a distintas patologías - Asesoramiento sobre productos disponibles en el mercado orientados a las distintas patologías (celiaquía, diabetes, etc) 	<ul style="list-style-type: none"> -Realización de diagnósticos y recetas -La opinión profesional respecto de diagnósticos y tratamientos emanados de otros profesionales
ASISTENCIA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA	8 anuales	Acompañamiento remoto de un profesional de la psicología frente a emergencias	
ASISTENCIA LEGAL	Ilimitado	<p>El servicio brindará un asesoramiento y evacuación de consultas en materia civil y laboral, al titular, en forma remota, según el caso. Las consultas serán contestadas a la brevedad posible por profesionales especializados en cada área.</p> <p>En caso de que por la naturaleza del tema fuera necesario la revisión de documentación, se invitará al beneficiario a enviar los documentos vía correo electrónico</p>	<p>Si desea continuar con los servicios del profesional, más allá de la primera consulta, el beneficiario deberá hacerlo de manera particular.</p> <p>Una consulta por evento, pudiendo tomar nuevas consultas sobre diferentes temas en distintos eventos.</p>

ASESOR PREVISIONAL	Ilimitado	Ilimitado	<p>El servicio brindará un asesoramiento y evacuación de consultas en materia previsional, al titular, en forma remota, según el caso. Las consultas serán contestadas a la brevedad posible por profesionales especializados en cada área. En caso de que por la naturaleza del tema fuera necesario la revisión de documentación, se invitará al beneficiario a enviar los documentos vía correo electrónico</p>	<p>Si desea continuar con los servicios del profesional, más allá de la primera consulta, el beneficiario deberá hacerlo de manera particular.</p> <p>Una consulta por evento, pudiendo tomar nuevas consultas sobre diferentes temas en distintos eventos.</p>
SERVICIO DE ACOMPAÑANTE EN LA VIVIENDA DECLARADA	Ilimitado	Ilimitado	<p>Coordinación del servicio de un acompañante calificado, si estuviera bajo prescripción médica</p>	<p>El costo corre a cargo del beneficiario</p>
TRASLADO AL SANATORIO/ HOSPITAL/ CLÍNICA MÁS CERCANO	Ilimitado	Ilimitado	<p>El traslado en remis, taxi, uber u otro medio de transporte al centro de salud más cercano, si el cuadro de salud del beneficiario lo permitiese</p>	<p>El medio de transporte y modalidad (prestacional o por reintegro) será decidido discrecionalmente por el proveedor</p>
SERVICIO DE INFORMACIÓN (CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA)	Ilimitado	Ilimitado	<p>Proporcionamiento de los números telefónicos de bomberos, hospitales, policía, y otros servicios de emergencia.</p>	

ENFERMEDAD DOMICILIO	\$7.000	4 eventos por año	<p>En caso de acontecimiento médico, que requiera que se le suministre algún tratamiento que se esté bajo prescripción médica y/o se asista en alguna actividad médica bajo receta que pueda ser realizada por una enfermera (o).</p>	Requiere solicitud previa. Exclusivo modalidad reintegro.
COORDINACIÓN DE SEPELIOS	Ilimitado		<p>Puesta en contacto a los familiares del Beneficiario con profesionales o empresas que puedan formular un presupuesto y, eventualmente, llevar a cabo alguno de los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funerarias y/o cocherías • Servicio fúnebre • Carroza fúnebre • Autos de acompañamiento • Servicio de florería • Servicio de cafetería y catering • Trámites legales ante las autoridades competentes • Misa o respondo final • Muro de condolencias 	Los costos de estos servicios
COORDINACIÓN DE ACOMPAÑANTE			<p>La coordinación del servicio de acompañantes y/o conductores para los eventuales desplazamientos de los familiares o allegados.</p>	Los costos de estos servicios
ENVIO DE MENSAJES URGENTES			<p>Aviso telefónico de la dirección y horario en que se realizará el velatorio del Beneficiario a un máximo de 20 contactos. Para ello, el familiar que se contacte con Ibero deberá informar los nombres y números de contacto de las personas a contactar.</p>	

A.1.2 EXCLUSIONES GENERALES

Rapihogar no prestará servicio bajo las siguientes circunstancias:

- A) Por causas ajenas a la voluntad de Rapihogar, ellos no estén disponibles en el lugar en donde esté ubicado el beneficiario.
- B) Cuando el Beneficiario (i) solicite los Servicios para una persona que no coincida con los datos proporcionados; (ii) actuare de mala fe, o mediando abuso de derecho; (iii) cause el evento catalizador de la solicitud de asistencia mediante un accionar doloso, gravemente negligente, o imprudente y temerario; o (iv) haya utilizado todos los Eventos disponibles para el Servicio solicitado por el período anual en curso.
- C) Frente a la ocurrencia de hechos fortuitos o de fuerza mayor (como ser, cataclismos, desastres climatológicos, epidemias, pandemias, revoluciones, guerras, huelgas generales, de lock out, apagones generalizados, etc).

CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR UNA ASISTENCIA

PEDIDO DE SERVICIO DE ASISTENCIA La solicitud de los Servicios de Asistencia, deberá ser efectuada dentro de las 72 primeras horas de ocurrido el evento o de haber tomado conocimiento del mismo, por los beneficiarios o por personas autorizadas a hacerlo. Centro de Atención Telefónica (CAT): Tel. Argentina: 0810 222 5554

1. PEDIDO DE ASISTENCIA En caso de emergencia y antes de tomar cualquier medida, el beneficiario llamará al Centro de Atención Telefónica (CAT) de RAPIHOGAR disponible las 24 Hs, los 365 días del año.-

- a) Dará su nombre, DNI y número de contacto correspondiente.
- b) Dará el lugar, y el número de teléfono donde RAPIHOGAR pueda contactar al beneficiario o a su representante.
- c) Describirá resumidamente la situación, así como el tipo de ayuda que necesita.

2. SOBRE LA SOLICITUD DE ASISTENCIA

EL TITULAR es responsable de llevar adelante el proceso de solicitud de asistencia mediante los canales habilitados, siguiendo los procedimientos y pautas establecidas. No serán consideradas solicitudes de

asistencia que no cumplan con los mismos. El BENEFICIARIO está obligado a brindar información completa y veraz en todos los casos. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un SERVICIO de asistencia.

2. SOLICITUD DE PAGO DIRECTO (POLÍTICA DE REINTEGRO)

El beneficiario se debe comunicar con RAPIHOGAR en el momento que ocurra el evento. RAPIHOGAR evaluará lo ocurrido y le explicará al beneficiario la mejor manera de gestionar la prestación. En caso de que aplique la modalidad de pago directo, el beneficiario deberá presentar la documentación solicitada en original dentro de los 10 días hábiles de la fecha de ocurrido el evento por los canales habilitados por RAPIHOGAR, como el correo electrónico. En todos los casos, el beneficiario deberá suministrar la documentación original (facturas, recibos o cualquier otra documentación que se le solicite) que acredite la causa y el monto del gasto incurrido. La fecha de los mismos debe coincidir con la fecha del daño, y debe haber sido emitida cuando el certificado estuviera habilitado.

Una vez recibida la documentación, y siempre y cuando los datos proporcionados sean correctos, RAPIHOGAR reembolsará el importe al beneficiario dentro de las 72 horas hábiles hasta el tope establecido en el servicio prestacional que aplicará. A los efectos de hacer efectivos los reintegros solicitados, RAPIHOGAR tomará como base la cobertura que hubiere debido asumir si el beneficiario hubiere solicitado sus servicios en el momento de ocurridos los hechos que originaron la asistencia. A su vez, RAPIHOGAR podrá pedir la información que considere necesaria sobre los detalles desarrollados en las constancias y comprobantes entregados.

Queda exclusivo criterio justificado de RAPIHOGAR, la efectivización o no de los reintegros solicitados. Si el reintegro no es autorizado, se le informará al beneficiario el motivo. En ningún caso será efectuado el PAGO DIRECTO de servicios prestados por terceros que tuvieran algún grado de parentesco con los beneficiarios. Si fuera imposible comunicarse con el CAT para solicitar autorización previa de RAPIHOGAR, el beneficiario podrá recurrir al servicio de emergencia más próximo al lugar donde se encuentre. En todos los casos el beneficiario deberá comunicar a RAPIHOGAR la emergencia sufrida y la asistencia recibida desde el lugar de ocurrencia lo antes posible y siempre dentro de las 72 (setenta y dos) horas de ocurrido el hecho.

Deberá proveer a RAPIHOGAR las constancias y comprobantes **ORIGINALES** que justifiquen tal situación. No se efectuará ningún reintegro de gastos devengados en situación de emergencia, si no se dio

estricto cumplimiento al procedimiento indicado. Si por el contrario, gestionó el servicio de forma particular sin comunicarse previamente con nuestra plataforma de atención telefónica, el cliente tiene un tiempo máximo de 10 días para comunicarse con la central telefónica y notificar el reintegro. En caso de que no lo notifique dentro de ese período, quedará sin efecto el reembolso.

3. CIRCUITO DE RECLAMOS

El beneficiario de Soluciones de Asistencia Integral S.A. posee un plazo de hasta 30 días corridos desde la fecha de finalizado el servicio y/o sufrido el hecho para reportarlo al prestador, siempre que haya dado preaviso de este solicitando la prestación de servicios a través de la red del prestador al call center de atención de EL PRESTADOR con anticipación al hecho.

El beneficiario de Soluciones de Asistencia Integral S.A. posee el mismo plazo contado desde la fecha de finalizado o cancelado el servicio (esto último por cuestiones imputables a la prestadora) para presentar la documentación solicitando el reintegro de gastos erogados con relación a un servicio particular, etc. EL PRESTADOR abonará el monto sin actualización ni ajuste monetario.

La PRESTADORA tiene un plazo de 72 horas hábiles desde el ingreso del reclamo para informarle al beneficiario que su reclamo ha sido recibido y que se encuentra en curso de gestión y cuenta con un plazo de hasta 10 días hábiles para aceptarlo u rechazarlos, siempre que el mismo haya sido cargado por el sistema de Reintegros Online.