



ESTIPULACIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS HELP

En Santiago, en la fecha señalada en la carátula del presente instrumento, entre HELP SpA, RUT 96.565.480-1, debidamente representada por Patricio Ríos Díaz, ambos con domicilio en Avenida Providencia 1979, piso 6, comuna de Providencia, en adelante “HELP”, por una parte y, por la otra, el “Contratante” o el “Beneficiario” individualizado en la carátula del Contrato de Servicios, en adelante la “Carátula”, se han convenido las siguientes estipulaciones generales que, sin perjuicio de los demás términos y condiciones del Contrato de Afiliación estipulados en los respectivos anexos, regirán las relaciones contractuales entre las partes:

PRIMERO: Si el contrato se suscribe por medios digitales, el contratante declara que ha aceptado la contratación y pago de los servicios de Help SpA, contenidos en lo anexos respectivos, mediante sistema de firma electrónica validada por certificadores en conformidad a la ley y la autorización de cargo en el sistema de pago por el elegido, respecto de aquellos indicados en las cláusulas que a continuación se exponen. Mediante dicha suscripción electrónica, el Contratante ha declarado haber comprendido clara e inequívocamente las condiciones generales contenidas en el presente instrumento. Al efecto, y como consta en la aceptación, debidamente autorizada por el Contratante de manera telemática y virtual, registro que forma parte integrante del presente instrumento, autorizó el contrato y el cargo en su sistema de pago y la suscripción del presente Contrato de Afiliación, en los términos contenidos en su Carátula, en las siguientes cláusulas y en sus anexos, así como para recibir una copia en formato PDF del mismo y de los servicios contenidos en los anexos contratados, entregado en su cuenta de correo electrónico. La circunstancia de haber requerido o solicitado el Contratante y/o sus Afiliados los servicios objeto de este contrato y contenido en el respectivo anexo, constituirá suficiente constancia de haberse formado el consentimiento entre las partes para su celebración y en consecuencia de su perfeccionamiento.

SEGUNDO: el contratante, declara expresamente que celebra el presente contrato con el objeto que HELP le preste a él, si es beneficiario y/o a sus beneficiarios, todos ellos identificados en la nómina de beneficiarios y en los anexos beneficiarios que se adjuntan al presente contrato, el o los servicios contenidos en cada anexo contratado, según las modalidades que cada uno de ellos expresan.

Los servicios objeto del presente contrato podrán ser contratados desde cualquier parte del país, o incluso, desde el extranjero, pero éstos se prestarán solo dentro del área de cobertura territorial de los mismos, en caso que él o los servicios, estén sujetos a aquella. Esta cobertura territorial esta publicada en la página web www.help.cl, y forma parte integral del servicio que se sujete a la misma.

TERCERO: El Contratante declara expresamente que ha proporcionado verazmente todos sus antecedentes personales, clínicos, mórbidos y demás datos que se señalan en la Carátula y demás documentos o anexos que forman parte integrante de este Contrato, obligándose a mantener actualizada dicha información. Con todo, HELP podrá poner término anticipado a este contrato, si la información entregada no cumple con las condiciones precedentemente indicadas.

CUARTO: Las partes responderán de culpa leve en el cumplimiento de las obligaciones emanadas de este contrato, en los términos que señala la ley.

QUINTO: El presente contrato y sus anexos tendrá un plazo de duración de un año a contar de la fecha de su celebración. Para efectos administrativos y de verificación de la información proporcionada por el Contratante y/o Beneficiario, la total habilitación de los servicios se efectuará dentro de las 24 horas hábiles siguientes a contar de la fecha de celebración del contrato. El presente contrato se renovará automáticamente y con duración indefinida si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de ponerle término mediante una comunicación escrita por carta certificada despachada a la otra parte contratante, con una anticipación mínima de sesenta días corridos al vencimiento del plazo. El Contratante también podrá poner término al contrato en el mismo plazo anterior en las oficinas de HELP o mediante correo electrónico personalizado que permita garantizar la identidad del cliente, dirigido a la cuenta retencion@help.cl.

Adicionalmente, vencido el plazo de duración original, cualquiera de las partes podrá poner término al contrato en cualquier tiempo mediante un aviso escrito a su contraparte por carta certificada de su intención de ponerle término. La carta será enviada al domicilio que las partes hayan registrado en este contrato o en sus actualizaciones, en el caso de haberlas informado a la contraparte. El término del contrato se hará efectivo en el plazo de 60 días corridos, contados desde el primer día del mes siguiente a aquel en que se haya despachado la carta certificada por correo. El contratante también podrá poner término al contrato en el mismo plazo anterior en las oficinas de HELP o por correo electrónico personalizado que permita asegurar su identidad dirigido a la cuenta retencion@help.cl. Este cómputo del plazo se aplicará de igual manera, independiente el medio de notificación utilizado.

SEXTO: La remuneración de los servicios contratados se devengará en forma anticipada y su pago deberá efectuarse por el Contratante en forma mensual, trimestral, semestral o anual, según se establezca en la Carátula conforme al tramo etario en que se encuentren los Beneficiarios al momento de su ingreso, ajustando su variación en el tiempo según cada tramo, la modalidad de pago acordada, en las fechas señaladas y de acuerdo con el procedimiento establecido en aquella. El precio de la remuneración de los servicios se expresará en Unidades de Fomento (“UF”) y se pagará en su equivalente en pesos, al valor de la Unidad de Fomento al momento de su facturación.

El valor correspondiente a los servicios contratados será ajustado anualmente conforme a la fórmula descrita en los párrafos siguientes.

Atendido que el Índice de Precios al Consumidor (“IPC”) no refleja adecuadamente la inflación en los costos de los servicios prestados, el valor de los servicios será reajustado conforme a la variación que experimente este último, en la partida de “Servicios Sociales y Salud”, del Sub-Índice de Remuneraciones (IR) Nominal por Actividad Económica del Índice de Remuneraciones y Costos de Mano de Obra, elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y que forman parte de las Estadísticas de Precio del INE, mas la variación que experimente el “Índice de los costos de las prestaciones de Salud” (en adelante ICPRE), partida del “Índice de costos de la salud” (en adelante ICESA), establecido en la Ley 21.350, fijado por la Superintendencia de Salud y determinado conforme la norma técnica establecida en el Decreto Exento N°20, del Ministerio de Salud. Si a futuro estas partidas son modificadas por el INE o por la Superintendencia de Salud, según corresponda, las

partidas utilizadas serán aquellas que contemplen los índices de remuneraciones de los profesionales de la salud, y/o el indicador que determine la norma técnica señalada en el Decreto Exento N°20 del Ministerio de Salud para el cálculo del ICPRE. La fórmula de ajuste determinará un polinomio que se compondrá de la siguiente forma:

-Variable 1: 50% Polinomio, integrado por la partida de remuneraciones de Servicios Sociales y Salud , menos IPC General del mismo período.

-Variable 2: 50% Polinomio, integrado por la aplicación del componente ICPRE del ICESA, hasta en un 100% de su valor anual.

En suma, la fórmula de cálculo del ajuste del precio de los servicios, será la siguiente:

$$\text{Polinomio} = 50\% * (\Delta\% \text{ICPRE}) + 50\% * (\text{Variación real Remuneración Sector Salud})$$

Para efectos de calcular el período anual correspondiente e informar el valor ajustado al Contratante, se tomará un período anual desfasado en 60 días hacia atrás, contados desde la fecha de renovación del contrato. Este desfase de 60 días se mantendrá también para los sucesivos ajustes.

El ajuste anterior podrá resultar en un valor superior o inferior al valor en UF expresado en la Carátula del contrato, el que tendrá una vigencia de doce meses contados desde la aplicación del ajuste respectivo.

El valor ajustado de los servicios que resulte de aplicar la fórmula anterior será informado previamente y por escrito al Contratante, quien podrá poner término al contrato hasta los 30 días corridos siguientes de la implementación de dicho ajuste mediante carta certificada o en las oficinas de Help, ello, sin perjuicio de su derecho de poder terminar el contrato, una vez vencido el plazo de duración original, en la forma y condiciones señaladas en la cláusula décimo del presente instrumento.

SÉPTIMO: HELP no estará obligado a prestar los servicios contratados si el Contratante no se encuentra al día en el pago de los mismos. Sin perjuicio de ello, si el beneficiario solicita la prestación de alguno de ellos durante la mora o atraso y antes de la resolución anticipada del contrato y HELP, a su exclusiva decisión, optare por prestarlos, el contratante y/o el beneficiario deberá pagar en el acto de la prestación del servicio el valor fijado para dicho efecto por HELP, el cual podrá ser consultado en sus oficinas o en su página web www.help.cl.

Sin perjuicio de la obligación de pago de la remuneración de los servicios a que se refiere la cláusula Sexto del presente contrato, el contratante y/o beneficiario, en caso de encontrarse adscrito a un sistema público o privado de previsión de salud o sujeto a algún tipo de convenio con un asegurador de salud, autoriza y se obliga pura y simplemente, desde ya, a solicitar y requerir la emisión del o de los bonos para el pago de la o las prestaciones en Modalidad Libre Elección (MLE) o de acuerdo al convenio, con el asegurador, según corresponda, por las atenciones de salud que reciba cada uno de ellos con cargo al presente instrumento y/o cualesquiera de sus anexos, mediante la adquisición y/o emisión de los mismos en favor de HELP, a través del sistema de previsión de salud del paciente beneficiario, ya sea este público o privado. El paciente beneficiario queda, en consecuencia, obligado a autorizar la emisión remota o digital del bono respectivo, a través del sistema más expedito que el asegurador de salud ponga a disposición del afiliado. Con todo, Help declara que no efectuará cobro adicional o copago al valor que el asegurador determine respecto de la prestación otorgada y así bonificada. Quedan especialmente excepcionados de esta limitación, esto es, se cobrarán los copagos progresivos por uso, establecidos en la página web www.help.cl o en un anexo al presente contrato marco.

La mora o simple atraso en el pago de una o más cuotas mensuales, o una o más cuotas trimestrales, semestrales o anuales, en su caso, de la remuneración de los servicios contratados, de las prestaciones adicionales o copagos, facultará a HELP para terminar anticipadamente y sin forma de juicio el presente contrato mediante notificación por carta certificada al domicilio del Contratante expresado en este contrato, o su respectiva actualización, en caso que el Contratante haya actualizado sus datos con HELP.

OCTAVO: El Contratante autoriza desde ya, para que en caso de mora o simple retardo en el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente contrato, sus anexos o sus modificaciones posteriores, sus datos personales puedan ser ingresados, procesados, tratados y comunicados a terceros, en bases de datos o sistemas de información comercial pública y/o sistemas de morosidades y protestos u otros equivalentes, de conformidad al artículo 4° y demás normas pertinentes de la Ley N° 19.628 sobre Protección a la Vida Privada.

NOVENO: Con el objeto que HELP obtenga una mayor y completa información para la prestación de los servicios contratados, el Contratante autoriza expresamente a HELP

para grabar y reproducir las conversaciones telefónicas sostenidas con HELP o con sus proveedores de servicios. Esta información será tratada de modo confidencial, sin perjuicio de ponerla a disposición de las autoridades competentes, si así fuere necesario, o del Beneficiario a quien se hubieran prestado los servicios contratados, a solicitud de éste y en la medida que la entrega de dicha información al Beneficiario no constituya una infracción legal.

DÉCIMO: El presente contrato y todas sus obligaciones, atendido que el proceso de la venta es digital, entrará en vigencia y se perfeccionará, si y solo si, una vez que HELP valide a través de la llamada de bienvenida o el mecanismo que al efecto designe, la efectividad y certeza del número telefónico del contratante y de sus datos filiatorios. En caso contrario, vale decir, si HELP no pudiese validar la certeza y correspondencia de los datos filiatorios, de contacto y de sistemas de pago aportados por el contratante en la venta digital, el presente instrumento se resolverá ipso facto y de pleno derecho, no siendo en consecuencia exigibles ninguna de las obligaciones señaladas en la presente convención.

UNDÉCIMO: El Contratante estará obligado a informar por escrito a HELP del cambio de su domicilio o el de sus beneficiarios, dentro de los cinco días siguientes de ocurrido el mismo. HELP no será responsable de las consecuencias derivadas del incumplimiento de tal obligación.

Asimismo, y atendido el hecho de que se trata de un hecho ajeno a la posibilidad de conocimiento de HELP, el Contratante estará obligado a comunicar por escrito, el fallecimiento de cualesquiera de sus beneficiarios, acompañando el correspondiente certificado de defunción, dentro de los 5 días siguientes de ocurrido el mismo. Mientras no se dé cumplimiento a lo antes señalado, el contrato continuará vigente respecto de todos los beneficiarios asociados al mismo, pudiendo rebajarse el valor proporcional del beneficiario fallecido, solo a partir de la fecha en que se recepcione por HELP el certificado de defunción respectivo.

DÉCIMO SEGUNDO: Formarán parte del presente Contrato, para todos los efectos legales y contractuales a que haya lugar, todos los anexos suscritos entre las partes que consten de instrumentos separados.

En señal de conformidad este contrato será firmado electrónicamente y/o a mano alzada por Help SpA, y aceptado virtualmente por el cliente mediante la selección de la opción “aceptar” incluida en el formulario de venta del portal, o bien, mediante su firma y huella, según corresponda, sin perjuicio de su validación final, conforme el mecanismo indicado en la cláusula DÉCIMO precedente.

CONTRATANTE

HELP SpA

BORRADOR



Plan Rescate Plus 75

Términos y condiciones

¿EN QUÉ CONSISTE?

Nuestro servicio para adultos mayores ofrece acceso a una bolsa de cuatro servicios de rescate. Estos servicios cubren tanto urgencias de riesgo vital como visitas médicas programadas. Además, ofrecemos tres productos adicionales con modalidad de pago por uso, que no están incluidos en el pago mensual.

1. Servicio de Urgencia y Emergencia

Rescate Médico Móvil en caso de Urgencia asociada a Riesgo Vital

Atención Médica o rescate medico en caso de urgencia vital (riesgo vital inminente), estabilización y traslado a una Clínica Privada.

Asistencia médica guiada

Ante una contingencia de salud, si la situación del paciente no es de riesgo vital, se le programará un móvil de baja complejidad que lo visitará en su domicilio según la agenda disponible.

Los servicios de Rescate de urgencia y Asistencia médica guiada, en conjunto tienen un máximo de 4 eventos en el año. A partir del 5to evento, ya sea de Urgencia o Asistencia médica guiada, se cobrará un copago de 5UF por cada atención adicional, el cual será asociado al sistema de pago elegido por el cliente.

2. Servicios adicionales en la modalidad de Pago por Evento

Traslado y Acompañamiento Programado

Se brindará un traslado programado a los pacientes que requieren transporte seguro y asistencia especializada, desde y hacia su domicilio, a sus citas médicas y/o exámenes. El servicio incluye traslado del paciente, acompañamiento de personal calificado e informe del servicio post-cita.

El servicio se ofrece a través de un modelo de pago por uso. Por cada evento, el cliente deberá pagar 1,5 UF. El tiempo máximo de servicio de acompañamiento es de 3 horas. El exceso de tiempo, se paga a razón de 0,25 UF por cada 30 minutos de exceso

Toma de exámenes en tu casa

Si cuentas con una orden médica, realízate la toma de exámenes sin salir de casa.

El servicio se ofrece a través de un modelo de pago por uso, por cada evento el cliente deberá pagar 1,9 UF

Asistencia kinesiológica a domicilio

Si te indican kinesiológica, haz las sesiones en la comodidad de tu casa.

El servicio se ofrece con un modelo de pago por uso. Por cada sesión, el cliente deberá pagar 1,6 UF.

help.cl

CONDICIONES Y EXCLUSIONES:

- a) Los servicios podrán ser solicitados solo para el beneficiario que tenga vigente este producto.
- b) Todos los exámenes y tratamientos antes mencionados requieren de una orden médica.
- c) La coordinación de la cita dependerá de la disponibilidad de horas dentro de la red de proveedores de HELP SpA y del tiempo del cliente.
- d) El resultado de los exámenes realizados será enviado al e-mail que indique el paciente.
- e) Quedan excluidos los servicios recibidos por el beneficiario sin la coordinación previa de HELP SpA.

Plan Rescate Plus 75 Condiciones Particulares

Artículo 1: Servicios incorporados

Las coberturas incorporadas en el presente producto corresponden a las siguientes:

- Rescate de Urgencia en condición de Riesgo Vital
- Asistencia médica guiada: Servicio Médico Programado
- Traslado y Acompañamiento Programado
- Toma de exámenes en tu casa
- Asistencia kinesiológica a domicilio

Rescate Riesgo Vital y Telemedicina Asistida: La entrega de estos servicios y la calificación del grado de necesidad de los mismos, están sujetas a estricto **criterio médico** (triage) y cuentan con 4 usos anuales, independiente de su combinación.

Artículo 2. Rescate de Urgencia en Riesgo Vital

El servicio consiste en el otorgamiento atención de salud médica en caso de urgencia domiciliaria (riesgo vital) y traslado a un recinto asistencial. Para estos efectos, el prestador de salud HELP RESCATE (HELP SPA), prestará este servicio a través de un equipo de salud, mediante el envío de un móvil equipado según los requerimientos médicos del caso de que se trate. El servicio se otorgará dentro de los límites territoriales de operación de HELP establecidos en la Descripción de Límites de Operación del presente beneficio adicional, en adelante los "Límites Territoriales" o "Cobertura", - los que se encuentran publicados en la página web www.help.cl/coberturas - y siempre que el lugar sea de posible acceso.

Se deja constancia de que el objeto único de este beneficio es trasladar al beneficiario a un recinto asistencial de salud, de aquellos expresamente señalados en **el artículo 7 de este condicionado**, en situaciones de urgencia médica. Para los efectos del presente beneficio adicional, se entenderá por urgencia médica, toda situación crítica de salud que implique riesgo vital inminente para una persona.

HELP no estará obligado a prestar este servicio cuando, por circunstancias ajenas a su voluntad, al llegar al lugar en el cual se deba otorgar la atención para efectuar el traslado, el beneficiario se encuentra siendo atendido por otro servicio médico público o privado, imposibilitando a HELP prestar los servicios contratados.

Este beneficio considera única y exclusivamente el otorgamiento de hasta 4 (cuatro) envíos de móvil al domicilio o lugar en que se encuentre el paciente, en las condiciones señaladas anteriormente, por cada beneficiario que sea titular de este producto, dentro de un año móvil, contado desde la fecha de inicio de vigencia del beneficio adicional, teniendo en consideración que estos cuatro envíos podrán ser solicitados para este servicio como para el de **telemedicina asistida**, pero solo hasta en cuatro oportunidades, según la combinación que así sea clínicamente conveniente.

En el evento de que HELP estime que no sea necesario el envío de un móvil al lugar del incidente o domicilio del beneficiario, por no corresponder a una situación de emergencia y/o urgencia médica; o bien decida, otorgar el servicio de telemedicina asistida, o frente a dudas o consultas de salud, HELP otorgará al beneficiario el servicio de OMT, en virtud del cual médicos cirujanos le proveerán de información o responderán dudas generales de salud, aconsejarán o asesorarán sobre acciones a seguir en situaciones específicas de salud, orientando sobre síntomas y medidas generales que el beneficiario debiera ejecutar.

La cobertura de rescate médico móvil solo podrá solicitarse dentro del territorio nacional y únicamente en las siguientes ciudades: Santiago (Región Metropolitana), Concepción (Chiguayante, Hualpén, Penco, San Pedro de la Paz, Talcahuano) y Viña del Mar (Concón, Quilpué, Valparaíso, Villa Alemana). Con todo, el detalle de las coberturas podrá revisarse en www.help.cl

Artículo 3. Cuidado Programado: Asistencia Médica guiada

1. El beneficiario tendrá acceso a una visita a domicilio de personal de salud, previa validación de la Central Médica Help, para la evaluación del paciente en el lugar donde se encuentre. Se deja expresa constancia que este beneficio no operará respecto de atenciones de urgencia. El servicio solo podrá ser otorgado en caso de que el paciente sea beneficiario de Help Spa y del presente producto al momento de requeridas las prestaciones.
2. Si la atención está programada para después de las 12:00 p.m. del mismo día, el aviso de cancelación debe darse con al menos 4 horas de anticipación.
Si la atención está programada para antes de las 12:00 p.m., el aviso de cancelación debe darse antes de las 5:00 p.m. del día hábil anterior.

El médico podrá entregar recetas u órdenes médicas durante la atención domiciliaria.

Artículo 4. Traslado y Acompañamiento Programado

1. El beneficiario tendrá derecho a solicitar el traslado programado para los fines de recibir atenciones menores de salud o concurrencia a consultas médicas. Se deja expresa constancia que este beneficio no opera respecto de atenciones de urgencia. El servicio solo podrá ser otorgado en caso de que el paciente sea beneficiario de Help Spa y del presente producto al momento de requeridas las prestaciones. HELP se reserva el derecho a rechazar el traslado y acompañamiento si la condición de salud del paciente no permite que sea trasladado. Con todo, los pacientes que tengan la condición de ser dependientes física y/o mentalmente de un tercero, deberán ir acompañados por su cuidador o tutor y sólo para este caso, como máximo, un acompañante.
2. Cada traslado tendrá un precio de 1,5 UF por cada evento solicitado, con un tiempo máximo de 3 horas, desde la hora programada de retiro, por cada minuto adicional y cada 30 minutos se hará un cobro adicional de 0,25 UF, el cual se asociará al sistema de pago elegido por el cliente.
3. El presente servicio deberá ser agendado con a los menos, 24 horas de anticipación a la hora en que deberá realizarse el traslado. Si la atención está programada para después de las 12:00 p.m. del mismo día, el aviso de cancelación debe darse con al menos 4 horas de anticipación. De no hacerse con la antelación antes dicha, deberá ser pagado íntegramente por el beneficiario.
4. Si la atención está programada para antes de las 12:00 p.m., el aviso de cancelación debe darse antes de las 5:00 p.m. del día hábil anterior.
5. En el servicio no permitirá el acompañamiento de un tercero en el Vehículo asignado para realizar el traslado.

Artículo 5. Exámenes a Domicilio

1. El beneficiario tendrá el derecho a solicitar la toma de muestras y de exámenes en su domicilio. Estos procedimientos contemplarán la extracción de una muestra de sangre y/o biológica, que será utilizada en diversas pruebas de acuerdo a los exámenes solicitados.
2. El precio por cada servicio de exámenes a domicilio solicitado será de 1,9 UF, el cual deberá ser pagado previo al envío del profesional de la salud al domicilio. La antigüedad de la orden médica no podrá ser superior a 6 meses contados desde que el paciente solicita hacerse el examen. Los exámenes cuya toma podrá verificarse a través de este servicio son los siguientes:

- a. **Tomas de Muestras:** El beneficiario tendrá derecho a solicitar la coordinación de una hora a domicilio para la realización de una toma de muestra, la cual puede incluir los siguientes exámenes:
- i. Perfil Bioquímico
 - ii. Perfil Lipídico
 - iii. Hemograma
 - iv. Creatinina
 - v. Hemoglobina Glicosilada
 - vi. Insulina basal

En caso de no haber personal de salud disponible o establecimientos en convenio que puedan prestar el servicio, Help SpA así lo informará al paciente y procederá a hacer devolución del valor pagado por el examen.

Cabe destacar que estos servicios no involucran copagos ni pagos del beneficiario al personal profesional que realice la atención.

Artículo 6. Asistencia Kinesiológica a domicilio

El presente producto otorga una cobertura adicional de kinesiología Motora y Respiratoria que el beneficiario requiera, bonificando en un 100% las referidas prestaciones, en la medida que sean realizadas al beneficiario en su domicilio por un Kinesiólogo designado por la empresa HELP SpA.

Se deja expresa constancia que las prestaciones serán otorgadas siempre y cuando exista una orden médica que prescriba el tratamiento kinesiológico respectivo, emitida con fecha posterior al inicio de vigencia de este beneficio. Este servicio no involucra copagos ni pagos del beneficiario al Kinesiólogo designado por Help SpA.

El precio por cada sesión de Kinesiología es de 1,6 UF y deberá ser pagado antes del otorgamiento de esta.

Consideraciones:

- a) Las prestaciones se otorgarán de acuerdo a lo indicado por el médico tratante en la correspondiente orden médica. Producto de lo anterior, en ningún caso los kinesiólogos variarán el tratamiento indicado o agregarán medidas terapéuticas o de protección para las que no exista indicación médica, aun cuando mediara acuerdo del paciente o familiar del mismo.
- b) Este servicio estará limitado por las indicaciones y lo autorizado por el médico tratante en respectiva orden médica.
- c) En caso de que el kinesiólogo se presente al domicilio del paciente en el

horario convenido y el paciente no se encuentre, se entenderá que la sesión fue efectivamente otorgada.

d) Las sesiones kinésicas se podrán cancelar bajo las siguientes condiciones:

1. Si la sesión está programada para después de las 12:00 p.m. del mismo día, el aviso de cancelación debe darse con al menos 4 horas de anticipación.
2. Si la sesión está programada para antes de las 12:00 p.m., el aviso de cancelación debe darse antes de las 5:00 p.m. del día hábil anterior.

e) El aviso de cancelación debe realizarse a través de los canales designados para ello, Portal de Clientes o App Medy. Si no se cumple con estos requisitos, se considerará que la sesión se ha realizado.

f) Se otorgará cobertura de atenciones de kinesiología respiratoria y motora.

g) Una vez coordinadas las sesiones, éstas deberán ser realizadas dentro del plazo máximo de 45 días, respecto de órdenes médicas que otorguen un máximo de hasta 10 sesiones, y dentro del plazo máximo de 60 días, respecto de órdenes médicas que otorguen un máximo de hasta 20 sesiones.

h) Este servicio no involucra copagos ni pagos por parte del beneficiario en forma directa al Kinesiólogo.

Definiciones:

Para efectos de este Producto Adicional, se entenderá por:

Kinesiología General. - Consiste en el apoyo de las necesidades de recuperación del beneficiario a través de tratamientos kinésicos. Estas sesiones y/o tratamientos tienen por finalidad recuperar movimiento en extremidades o articulaciones debido a lesiones u post operatorios o problemas respiratorios.

Kinesiólogo designado. - Corresponde al profesional de la empresa Help SpA. o de su red de prestadores en convenio, que prestará los servicios de recuperación y rehabilitación kinésica que requiera el paciente, bajo las indicaciones del médico tratante. El profesional será un Kinesiólogo de formación Profesional Universitaria, debidamente inscrito ante la Superintendencia de Salud.

Artículo 7. Listado de clínica en convenio para traslado en el servicio de rescate médico móvil

Región Metropolitana (RM)

- Clínica Alemana
- Clínica Bupa Santiago
- Clínica Colonial
- Clínica Cordillera
- Clínica Dávila
- Clínica Indisa
- Clínica Las Condes
- Clínica RedSalud Santiago
- Clínica RedSalud Vitacura
- Clínica RedSalud Providencia
- Clínica San Carlos de Apoquindo (Camino El Alba 12407, Las Condes, Santiago)
- Clínica Santa María
- Clínica Universidad Católica (Marcoleta 367, Santiago Centro)
- Clínica Universidad de los Andes
- Fundación Arturo López Pérez (FALP)
- Hospital Clínico de la Fuerza Aérea de Chile (FACH)
- Hospital Militar

Región de Valparaíso (Quinta Región)

- Clínica Ciudad del Mar
- Clínica Los Carrera
- Clínica Reñaca
- Hospital Clínico de Viña del Mar
- Hospital Naval

Región del Biobío (Octava Región)

- Clínica Biobío
- Clínica Andes Salud Concepción
- Hospital Clínico del Sur
- Sanatorio Alemán de Concepción

Los traslados realizados en virtud del servicio de rescate médico móvil, solo serán realizados a los prestadores institucionales en convenio antes señalados.

Si el paciente, a consecuencia de la necesidad de su condición de riesgo vital, resultare trasladado a un recinto hospitalario diverso al de su elección, podrá trasladarse por sus propios medios al recinto de su preferencia, una vez estabilizado en conformidad a lo señalado en la Ley de Urgencia.

BORRADOR