

Normativas de utilización de los servicios

"International Health Services Argentina S. A." ("IHSA") a través de su división Emergencias brinda un servicio de atención domiciliaria, el cual se limita a los servicios expresamente enumerados y descriptos en esta normativa, los que podrán ser brindados directamente por IHSA y/o por empresas contratadas directamente por IHSA bajo su exclusivo costo y responsabilidad.

Los términos, condiciones, modalidades y procedimientos establecidos en esta normativa y su anexo regulan la cobertura contratada con IHSA/Emergencias.

1 Condiciones generales del servicio y alcances

El Plan comprende los siguientes servicios:

- 1.1 Acompañante de salud en sanatorio o domicilio: el beneficiario dispone de un **ACOMPAÑANTE DOMICILIARIO** en caso de internación o post-internación a domicilio con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas con algún tipo de enfermedad aguda (con excepción de enfermedades agudas psiquiátricas y enfermedades crónicas de todo tipo y otras enfermedades preexistentes). Las labores que desarrollan están relacionadas con las necesidades básicas diarias del beneficiario: comer, beber, elaborar comidas para el paciente; limpieza de utensilios para la preparación de alimentos; lavarse, bañarse, vestirse y arreglarse; aseo de las zonas donde se desarrolla la higiene del paciente (no son tareas de servicio doméstico); desplazarse, deambular y/o trasladarse; usar el teléfono, realizar compras. Así como administrar la medicación oral indicada por el profesional médico, entre otras.
- 1.2 El servicio cuenta con diferentes planes, a fin de adaptarse a las necesidades de cada afiliado:
 - (a) Plan 80: ofrece el servicio de acompañante domiciliario por módulos de mínimo 8 hs diarias - diurnas o nocturnas - hasta 3 módulos por día y con un total de 10 módulos por año calendario.
 - (b) Plan 120: ofrece el servicio de acompañante domiciliario por módulos de mínimo 8 hs diarias - diurnas o nocturnas - hasta 3 módulos por día y con un total de 15 módulos por año calendario.
 - (c) Plan 240: ofrece el servicio de acompañante domiciliario por módulo de mínimo 8 hs diarias - diurnas o nocturnas - hasta 3 módulos por día y con un total de 30 módulos por año calendario.
- 1.3 Traslado de externación programado: cualquiera sea el plan elegido por el asociado, éste cuenta con 2 (dos) traslados por externación sin cargo al año, destinado al traslado de pacientes de baja complejidad, cualquiera sea el plan elegido. Los mismos se brindarán en ambulancia común, sin médico y hasta una distancia máxima de 50 km de punto a punto y dentro de la zona de alcance operativa. El servicio deberá solicitarse y programarse con 48 horas de anticipación al momento de la externación del centro de salud. Traslados de mayores distancias o adicionales tendrán un arancel preferencial a cargo del titular del servicio.

REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

- 1.4 El servicio contará con una Central de contacto disponible de lunes a viernes de 9 a 18 hs, brindado por nuestro personal de orientación dedicado a dar las respuestas que el afiliado necesite. En cada uno de los planes, el afiliado activa el uso de las horas, solicitándolo con 72 hs hábiles de anticipación.
- 1.5 Las horas no consumidas en el año calendario, no son acumulables para siguientes períodos. Las solicitudes deben ser por día sin posibilidad de fraccionar las horas/módulos. Finalizado el total de módulos anuales, el beneficiario podrá contratar horas adicionales cancelando un arancel preferencial luego del consumo total del plan y según el plan contratado.
- 1.6 El servicio podrá ser solicitado únicamente por adultos mayores y/o familiares directos del asociado.
- 1.7 En caso de enfermedad o internación, se deberá presentar una orden médica debidamente confeccionada que avale el pedido (Excluye enfermedades crónicas). En caso de solicitar el servicio para casos de post-internación se deberá presentar el alta médica debidamente firmada y sellada por el médico.
- 1.8 El servicio se puede comenzar a utilizar luego pasados los 30 días del alta.
- 1.9 El servicio tiene un período de permanencia de 12 meses. En caso de querer darlo de baja antes de este período, el socio deberá abonar el equivalente a 2 (dos) meses el valor vigente de su plan en carácter de gastos administrativos.

2 Inclusiones

Se entiende como necesidades básicas del paciente las siguientes: Comer, beber, elaborar comidas, limpieza de las áreas y utensilios para la preparación de alimentos, asistir en la higiene personal, vestirse y arreglarse, aseo de las zonas donde se desarrolla la higiene del paciente, desplazarse, deambular y/o trasladarse, usar el teléfono, realizar compras, administrar la medicación oral indicada por el profesional médico, entre otras. Los Familiares y personas de apoyo del paciente proveerán los insumos necesarios para la higiene, alimentación, medicación, seguridad y cuidados del afiliado. Todas las tareas mencionadas serán realizadas según las necesidades del beneficiario y siempre contando con su acuerdo y/o el de su red primaria de apoyo.

3 Exclusiones

Las tareas excluidas de los servicios son las siguientes: tareas de servicio doméstico como: Limpieza del hogar, lavado o planchado de Indumentaria del/los familiares, aseo de objetos personales o muebles dentro del domicilio, etc. Tareas de mantenimiento de prótesis u órtesis. No realizará trámites ni gestiones personales del paciente de ningún tipo. No realizará tareas de enfermería profesional como suministrar medicación vía enteral, parenteral, por catéter central, curaciones complejas, etc.

4 Cobertura

La cobertura del servicio de las prestaciones descriptas comprende: CABA, GBA (segundo cordón hasta 50km), Mendoza, Villa Mercedes, San Luis, San Luis Capital, Colón y Concordia - Entre Ríos, Córdoba Capital, Santa Fe Capital, Tartagal Salta, Güemes Salta, Metán - Salta, Cerrillos - Salta, San Miguel de Tucumán, Provincia de Tucumán, La Plata, Zarate y Campana. La prestación en los lugares mencionados depende de la disponibilidad y alcance del acompañante de salud.

5 Situaciones de Baja

En cualquier situación IHSA podrá disponer la baja del asociado y su grupo, sin derecho a compensación o indemnización alguna, por las siguientes causas:

- Uso indebido, con dolo o fraude, de los servicios contratados
- Utilización desmedida (sin causa justificada) de los servicios
- Utilización de los servicios encontrándose en mora
- Uso de los servicios por terceros no asociados
- Falta de denuncia en plazo de pérdida o extravío de las credenciales.
- Falta de pago de 3 (tres) cuotas consecutivas

6 Modificaciones

IHSA podrá modificar parcialmente la nómina de Prestadores y Servicios, siempre que no se modifique el contenido prestacional de la cobertura ni importe un desmedro en la calidad de los servicios contratados. Las modificaciones podrán deberse, entre otras causas, a incremento de costos y/o servicios, cambios tecnológicos, extinción de contratos con prestadores, imposibilidad de renovación de contratos, inhabilidades del prestador (personales y jurídicas), servicios defectuosos y cualesquiera otras causas de similar envergadura que impidieran la prestación de servicios satisfactorios y adecuados.

7 Vigencia de los servicios

Los asociados podrán utilizar los servicios correspondientes al plan elegido pasados 30 días desde el ingreso en el Padrón de Emergencias. No podrán utilizar los servicios aquellas personas que no figuren en el padrón actualizado. El presente servicio se entenderá contratado y activo si no existiera notificación de rechazo dentro de las 72 (setenta y dos) horas hábiles desde la recepción de la solicitud vía electrónica en IHSA.

8 Domicilio y Jurisdicción

A todos los efectos que pudieren corresponder las partes constituyen domicilios: IHSA en el domicilio de su administración central sito en Melian 2752 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el asociado en el registrado en su solicitud de ingreso, en los cuales serán válidas todas las comunicaciones y notificaciones que se cursen y que subsistirán en tanto no exista una comunicación fehaciente de cambio o modificación.

Para el caso que fuera necesario dilucidar cuestiones judiciales ambas partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Ordinarios de la Capital Federal, con renuncia a todo otro fuero y jurisdicción.

9 Fuerza Mayor

La prestación de los servicios contratados quedará suspendida en todos sus efectos, en caso de cataclismos, desastres climatológicos, catástrofes epidémicas, revoluciones, guerras, huelgas generales, de lock out, apagones generalizados y, en general, por la ocurrencia de aquellos hechos que puedan ser considerados caso fortuito o fuerza mayor, eximiendo de responsabilidad a IHSA.