

PLAN RAFA ONLINE

CONTRATO DE SERVICIO

(Anexo "A")

Con el objetivo de regular las relaciones entre **EL CONTRATANTE** quien se encuentra identificado perfectamente en el contrato de afiliación y Plan Médico Salud Zulia, C.A., referido a la Asistencia Médica a través de un profesional de la medicina, de manera virtual mediante video llamadas realizadas por WHATSAPP y GOOGLE MEET, en su horario de consultas, mediante previas citas, donde EL CONTRATANTE realice una consulta de tipo orientativa, no presencial, con indicaciones de su tratamiento mediante récipes digitales, de igual forma podrá consultar la interpretación de resultados de exámenes médicos realizados, así como a realizar llamadas de emergencia en el en horario 07:00 a 24:00, se ha dispuesto el presente documento que contiene las disposiciones generales y comunes para los afiliados en el **PLAN RAFA ONLINE**, identificado como **CONDICIONES DEL SERVICIO DEL PLAN MEDICO SALUD ZULIA (Anexo "A")** y que constituye la base y forma parte de dicho contrato, especificados a continuación:

1. GLOSARIO DE TERMINOS. A los efectos de una adecuada interpretación de las condiciones del servicio ofrecido y del contrato entre las partes, se establecen las siguientes definiciones: **Médico:** Profesional de la medicina, debidamente autorizado para el ejercicio de la profesión, de conformidad con la legislación venezolana. **Enfermedad:** Alteración de la salud que resulte de la acción de agentes morbosos de origen interno o externo con relación al organismo, que origine reducción de su capacidad funcional y que requiera tratamiento médico y/o intervención quirúrgica. **Patología:** rama de la medicina que estudia las enfermedades con fines de diagnóstico. **Enfermedad Crónica:** enfermedad habitual, permanente de recidivante, o aquella que permanece por más de seis (6) meses consecutivos. **Tratamiento Médico:** Conjunto de medidas realizadas u ordenadas por un médico que se ponen en práctica para la curación o alivio de una enfermedad o lesión. **Acto Médico:** es el procedimiento profiláctico, diagnóstico, terapéutico, de rehabilitación o paliativo que ejecuta un médico u otro profesional de la salud en el ejercicio de sus actividades profesionales. **Atención Ambulatoria:** procedimiento de diagnóstico o terapéutico que no requiere la reclusión hospitalaria. **Emergencia:** Condición que compromete la vida o la integridad física del afiliado, cuya atención inmediata y diagnostico sea realizada por un médico calificado de la institución hospitalaria prestadora de los servicios de salud. **Consulta Médica:** es toda visita realizada por los afiliados o su grupo familiar al médico, en

solicitud de orientación, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de alguna afección.

Plazos de Espera: tiempo requerido para tener derecho gradual al servicio de asistencia médica de manera total. **Contratante:** la persona natural o jurídica que celebra el contrato con Plan Médico Salud Zulia C.A., y que asume la responsabilidad de los pagos que corresponden como contraprestación por los servicios suministrados y que representa a los afiliados, su grupo familiar o colectivo. **Afiliado:** toda persona beneficiaria de los servicios que otorga el presente contrato y que aparecen registrados como tales. **Grupo Familiar:** es el grupo de beneficiarios afiliados, registrados como tales en este contrato, integrado por el titular, su cónyuge o concubina, hijos y padres del titular. **Solicitud de afiliación:** cuestionario que proporciona Plan Médico Salud Zulia, el cual contiene un conjunto de preguntas relativas a la identificación de los afiliados así como también del estado de salud de cada una de las personas que estarán amparadas por el contrato y demás datos que puedan influir en la estimación de riesgos, que deben ser contestada en su totalidad y con exactitud por el afiliado titular, constituyendo dicha declaración la base legal para la emisión del contrato de afiliación.

Telediagnóstico: proceso de deducción que se realiza a través de la transmisión de datos. Entendido como: desde fotografías, laboratorios, imágenes diagnósticas.

Telecuidado: Hace referencia al conjunto de prácticas remotas en las que se utilizan herramientas como videoconferencia, parlantes, y otros. Con el fin de atender situaciones específicas de pacientes (por ejemplo, cuidado ambulatorio).

Teleconsulta: se refiere al servicio que usa un paciente para conectarse con un profesional de la salud a través de llamada, videoconferencia u otros. **Consultas en línea:** esta es la forma más común de telemedicina, en la que los pacientes pueden tener una consulta con un médico a través de una plataforma en línea sin tener que acudir a su centro de salud.

Asesoría de salud a distancia: Es un proceso de interacción entre el personal de la salud y una persona consultante. Este proceso permite la consulta médica, el diagnóstico, la orientación sobre tratamiento y la atención de la salud de manera remota, sin la necesidad de que las personas usuarias de los servicios y profesionales de la salud coincidan en el mismo lugar físico. **Llamadas a través de telefonía móvil:** Se conoce también como telefonía celular. Es un servicio de conexión a la red pública de manera inalámbrica en el cual las personas usuarias tienen la posibilidad de originar y recibir llamadas.

Virtual: Provisión de servicios de salud vía telecomunicación a distancia. Esta tecnología permite a los profesionales de la salud interactuar con los pacientes a distancia. **Salud Virtual:** interacción no presencial que mantiene un profesional de la salud con una contraparte, generalmente su paciente para llevar adelante una prestación

preventiva o reactiva sobre su salud.

2. VIGENCIA DEL CONTRATO: El contrato estará vigente durante un año a partir de la afiliación y firma del contrato entre las partes, fecha en la cual podrá ser renovado automáticamente, sin que esto impida que durante la vigencia del contrato Plan Médico Salud Zulia, C.A pueda realizar cambios en el presente condicionado para una mayor calidad en el servicio.

3. SERVICIOS CONTRATADOS: El afiliado y su grupo familiar, tendrán derecho a la prestación de los Servicios Médicos profesionales por parte de un profesional de la medicina conforme a los términos del contrato, a cuyos efectos deberá pagar el importe mensual convenido correspondiente por los servicios contratados. Dichos servicios son los que se describen taxativamente a continuación: **1.- SERVICIOS DE CONSULTAS MEDICAS ONLINE:** Básicas y Especializada. **2.- SERVICIO DE CONSULTAS DE EMERGENCIA ONLINE:** las 24 horas del día, entendiéndose como tales aquellas que no puedan ser atendidas en una consulta médica de rutina.

4. ESPECIALIDADES MÉDICAS OFRECIDAS BASICAS: Medicina General a partir de 16 años de edad, Medicina Interna a partir de 16 años de edad, Pediatría hasta los 15 años de edad, Ginecología a partir de los 8 años de edad, Cardiología Adulto a partir de 18 años de edad, Nutrición niños y adultos, Psicología a partir de 8 años de edad, Traumatología niños y adultos y Psicopedagogía a partir de los 8 años de edad, ciertas especialidades pueden ser ofrecidas de manera temporal y ser modificada en directorio medico sin previo aviso.

5. ALCANCE Y OBJETO DEL CONTRATO: El Servicio se encuentra disponible para todo el territorio de la República Bolivariana de Venezuela y cualquier otro país donde se encuentre el usuario. De igual forma deberá ser tramitado a través de citas programadas. El Servicio se encuentra sujeto a disponibilidad técnica del acceso a internet o servicio de conectividad que posea el Usuario y el equipamiento del cual desee acceder, lo cual depende exclusivamente de éste. El incumplimiento por parte del contratante y su grupo familiar de las orientaciones médicas impartidas, será considerado como motivo suficiente para proceder a la suspensión del servicio.

6. CONSULTAS MÉDICAS ONLINE: El servicio de consultas médicas online ya sea General o Especializada no tendrá limitación alguna al número de consultas virtuales durante la vigencia del contrato, las cuales serán realizadas en el horario establecido en el directorio médico por cada especialidad y tendrá una duración aproximada 15 a 30 minutos máximo. Las consultas con las especialidades serán atendidas a través de GOOGLE MEET (Videollamada).

7. HORARIOS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA: Las emergencias serán atendidas durante las 24 horas del día, los 365 días del año a través de WHATSAPP (Videollamada), siempre que tales necesidades de atención provengan de patologías repentinas o accidentes y siempre que las mismas no puedan ser atendidas dentro del horario de consulta del médico general. El Servicio no comprende y no deberá ser utilizado para: Problemas médicos que pongan en peligro la vida o que pueda causar deterioro del paciente.

9. PROTOCOLO PARA LA APLICACIÓN DEL SERVICIO RAFA ONLINE: A.) Proceso de atención de consultas especializadas previa cita: El Afiliado solicita a su Asesor una cita con el especialista que requiera, el mismo debe indicar un correo electrónico y número de WhatsApp que tenga activo en su teléfono y/o computadora para ser contactado. Las consultas se realizarán a través del correo electrónico suministrado. Media hora antes de la cita asignada el Afiliado será contactado por la coordinación de

citas del Plan, al correo suministrado para confirmar tu cita. De no poder confirmar por correo se contactará al afiliado por WhatsApp como segunda opción. De no confirmar la disponibilidad del Afiliado para la cita ésta quedará anulada y se debe solicitar nuevamente. Las citas serán atendidas en el transcurso del horario del médico escogido. El Afiliado debe estar atento para confirmar su cita antes de ser contactado directamente por el médico, el mismo enviará al Afiliado órdenes médicas y récipes de ser requeridos, al correo electrónico suministrado por el Afiliado en un lapso no mayor a 24 horas. La cita solicitada para menores de edad OBLIGATORIAMENTE debe estar presente un representante legal del mismo. Las consultas podrán tener una duración hasta máximo media hora, según sea el caso. **B.) Atención de las consultas de emergencia:** El Afiliado escribe al número WhatsApp de Emergencia. Le llegará un mensaje programado donde el Afiliado debe indicar: Cédula del titular, nombre del paciente, motivo de la consulta para ser verificado en nuestro Sistema. Una vez verificado los datos será contactado en un lapso no mayor a media hora o menos por el médico de guardia (el tiempo de espera también dependerá de la demanda de los pacientes que estén en espera y requieran atención de emergencia). El médico realizará máximo 3 intentos para comunicarse con el Afiliado que solicite la consulta, de no lograr comunicarse el médico, el Afiliado deberá solicitar nuevamente la consulta y esperar los tiempos establecidos de atención. El médico enviará al Afiliado órdenes médicas y récipes de ser requeridos, al correo electrónico suministrado por el Afiliado en un lapso no mayor a 24 horas. Las consultas para para menores de edad OBLIGATORIAMENTE debe estar presente un representante legal del mismo.

10. TITULARIDAD: Este contrato y los servicios en este contemplado, son intransferibles y válidos con carácter de exclusividad para el contratante afiliado y sus beneficiarios registrados, no pudiendo por tanto cederse ni transferirse a ninguna otra persona.

11. IDENTIFICACIÓN: Al momento de requerir el servicio ofrecido en el presente contrato es condición indispensable que el afiliado se identifique mediante la presentación de su cédula laminada o comprobante sustitutivo debidamente expendido por la autoridad competente, en el caso de menores de edad presentar partida de nacimiento.

12. EDADES: La edad límite para la afiliación inicial y disfrute de los servicios que otorga el presente contrato es de dos (2) meses hasta los ochenta (80) años.

13. CUOTAS DE AFILIACIÓN: Las cuotas de afiliación por los servicios adquiridos por el contratante y su grupo familiar o beneficiarios, será establecido en el cuadro recibo y forma parte del contrato donde se establece el monto de la cuota mensual por persona, de conformidad con el Plan solicitado y serán canceladas los primeros cinco (5) días de cada mes calendario; exceptuando los nuevos afiliados que deberán cancelar al momento de la firma del contrato la primera cuota, quedando las subsiguientes de la forma ya establecida. Plan Médico Salud Zulía, C.A. podrá sobre la base de los incrementos en el costo para la prestación de los servicios ofrecidos en el presente contrato, por efecto de la inflación, aumentar el monto de la cuota, notificando al contratante con treinta (30) días continuos de anticipación. Cuando no sea cancelada la

cuota correspondiente en la fecha de pago establecida, se suspenderá el servicio médico y este se restablecerá en el término siete (7) días continuos a partir de la fecha cierta del pago y si no es cancelada durante tres meses continuos el contrato será anulado por parte de Plan Médico Salud Zulia, C.A.

14. ANULACION DEL CONTRATO: Serán motivos de anulación del contrato: 1º) La falta de pago oportuno de cualquiera de las cuotas establecidas. 2º) La ocultación, supresión o falsa información por parte del contratante. 3º) Por intento de suplantación o fraude de identidad de alguno de los afiliados en la atención médica requerida. 4º) Por comportamiento inadecuado, falta de probidad, irrespeto al personal médico por parte del contratante, afiliados o acompañantes. En cualquier otro caso Plan Medico Salud Zulia, C.A., tendrá el derecho de suspender el servicio de asistencia objeto del contrato, hasta tanto Plan Médico Salud Zulia, C.A., convenga en la activación del mismo.

15. PERSONAS AFILIABLES: Además del contratante, pueden inscribirse como beneficiarios mediante el pago de la cuota que corresponda, las siguientes personas: el cónyuge o la concubina(o), los hijos dependientes económicamente del titular; los padres del contratante afiliado y de su cónyuge o concubina.

16. PLAZOS DE ESPERA: Para los afiliados que originalmente conformen el grupo para el disfrute del Plan Rafa Online, no tendrán plazos de espera para gozar de los beneficios ofrecidos. Las enfermedades preexistentes o patologías no tendrán límite para afiliarse.

17. EXCLUSIONES: Se encuentran excluidas del servicio médico contratado eventos que se consideren una emergencia, urgencia o un caso grave. Afecciones del corazón o cerebrales. Cualquier otra que a criterio de la Empresa no pueda ser atendida por el Servicio, comprendiendo problemas médicos de atención inmediata en sala de emergencia, según se detalla, de manera ejemplificativa, a continuación: ● Dolor o presión en el pecho ● Hemorragia o sangrado significativo ● Pérdida de la conciencia ● Envenenamiento ● Quemaduras moderadas a severas ● Convulsiones/Epilepsia ● Dificultad para respirar ● Lesión grave de la cabeza, el cuello o la espalda ● Afectación grave de alguna extremidad ● Fracturas o hueso roto ● Recetas de: ● Narcóticos ● Sedantes ● Medicamentos que requieren una estrecha vigilancia por parte de un profesional de la salud. **PATOLOGIAS CUBIERTAS:** ● Resfrío ● Sinusitis ● Gripe ● Problemas pediátricos de baja complejidad ● Erupciones cutáneas ● Asma ● Alergia ● Infecciones del tracto urinario ● Dolor de garganta ● Vómitos ● Problemas relacionados al deporte ● Diarrea ● Problemas o enfermedades del viajero (dentro del territorio de la República de Venezuela) ● Consejería para dejar de fumar.

18. PLAN MÉDICO SALUD ZULIA, asume su responsabilidad frente a EL CONTRATANTE en los términos y condiciones expresamente estipulados en el respectivo Contrato y sus Anexos autorizados y emitidos. En consecuencia, cualquier concepto, término y condición que pueda surgir en la ejecución del Contrato, no autorizado por PLAN MÉDICO SALUD ZULIA en el condicionado plasmado en sus instrumentos documentales expresamente autorizados y aceptados por las partes, aun cuando emanen de cualquier otro sujeto interviniente en la actividad que integra la relación contractual como el caso de los Asesores, no obligará a PLAN MÉDICO SALUD ZULIA ni éste asume

responsabilidad alguna, por lo que EL CONTRATANTE al firmar la Planilla de Solicitud declara que conoce y acepta los términos del Contrato y en ningún caso podrá EL CONTRATANTE alegar el desconocimiento de las Condiciones Generales y Particulares del Servicio.

19. DIRECCION DEL CONTRATANTE: Para los efectos relativos a las notificaciones de las partes intervinientes en este contrato, se tendrá como domicilio el que aparezca indicado en la solicitud de afiliación, ya que Plan Medico Salud Zulia, C.A, notificará cualquier modificación o anulación del presente contrato.

20. NOTIFICACION: Las partes podrán comunicarse cualquier hecho o circunstancia relativa al presente contrato, por medio de comunicación escrita o por correo electrónico que aparezca indicado en la solicitud de afiliación.

21. DOMICILIO: Para todos los efectos y consecuencias derivadas del presente contrato, se establece como domicilio especial la ciudad de Maracaibo en el Estado Zulia con exclusión de cualquier otro, a cuya jurisdicción las partes convengan someterse. Se hacen dos (2) ejemplares, de un mismo tenor y a un mismo efecto.

22. PLAN MÉDICO SALUD ZULIA sólo será responsable del cumplimiento de sus obligaciones contractuales ante EL CONTRATANTE, siempre y cuando el pago del monto de la Prima del Contrato, en caso que se realice en efectivo, sea recibido en la Caja de la empresa prestadora del Servicio y si es por transferencia u otro medio de pago se haga efectivo en las cuentas bancarias de la empresa prestadora del Servicio expresamente descritas en las Planillas de Solicitud emitidas por PLAN MÉDICO SALUD ZULIA, y estas sean presentadas por el asesor a departamento de ventas para su respectiva contratación y posterior activación a partir de la fecha en que sea recibida, con un máximo de 7 días hábiles, salvo por causa extraña no imputable a Plan Medico Salud Zulia, Plan Medico Salud Zulia no será responsable ni solidaria ni subsidiariamente por pagos que haya efectuado EL CONTRATANTE a otra persona natural o jurídica distinta ni en cuentas bancarias que no hayan sido a las convenidas expresa y exclusivamente, aun cuando se trate de otros sujetos intervinientes en la actividad que integra la relación contractual como Asesores.

23. PLAN MÉDICO SALUD ZULIA responderá exclusivamente por las obligaciones que asume directamente frente a EL CONTRATANTE en los términos y condiciones convenidos en el Contrato. Esta responsabilidad surgirá siempre y cuando las actuaciones, omisiones, recomendaciones, instrucciones y sugerencias emanadas de PLAN MÉDICO SALUD ZULIA las ejecuten sólo sus empleados y/o representantes legales; en consecuencia, cualquier reclamación que pueda surgir contra PLAN MÉDICO SALUD ZULIA, causada por la actuación, omisión, recomendación, instrucción y sugerencia de cualquier persona natural o jurídica, distinta, incluyendo Asesores, no será responsabilidad de PLAN MÉDICO SALUD ZULIA.

24. LÍMITE DE COBERTURA: El monto anual de cobertura para cada afiliado de PLAN RAFA ONLINE es ILIMITADO.

25. CONFIDENCIALIDAD: Las consultas que el Usuario realice a través del Servicio no serán grabadas con el fin de garantizar la confidencialidad de la información que se

vierta en el mismo, y de resguardar y preservar el secreto médico, sin perjuicio del ingreso de datos a la historia clínica del paciente por parte del profesional interviniente. En el caso que la información personal que nos brinde, a exclusivo criterio de la Empresa, sea errada o incompleta, imposibilitando la efectiva comprobación e identificación del Usuario, la Empresa tendrá el derecho de cancelar la cuenta, quedando exento de cualquier responsabilidad o resarcimiento hacia usted. La Empresa no otorga garantía de ninguna naturaleza sobre el consejo médico, asesoramiento, contenidos, información que se ofrece en el Servicio, ni de las consecuencias de ninguna índole de lo actuado por los médicos consultados.

26. MODIFICACION DE LAS CONDICIONES: Plan Medico Salud Zulia C.A., tendrá el derecho absoluto de modificar el contenido de estas condiciones generales cuando así lo considere conveniente para la mejor prestación del servicio y notificará a los contratantes dichas modificaciones en los términos y medios establecidos.

En Maracaibo a los _____ días del mes de _____ del año 202_____

EL CONTRATANTE

PLAN MEDICO SALUD ZULIA