

ANEXO DE CONTRATO

El presente documento privado es considerado por los intervinientes parte integral del contrato marco de prestación de servicios el cual se firmó con fecha 19 mes Octubre año 2022.

1. AMBITO TERRITORIAL

Asistencia disponible para el territorio nacional de Chile, incluyendo el área continental y la isla de Chiloé. Se excluyen los demás territorios insulares y antárticos.

2. CONDICIONES DE CONTRATACION

El plan es único e individual. No permite cargas anexadas bajo ningún concepto. El contratante debe ser mayor de 18 años a la fecha de contratación y, además, debe ser capaz de celebrar actos y contratos. El contratante deberá contar con previsión de salud activa sea esta Isapre o Fonasa.

3. SERVICIOS DE ASISTENCIA COMPRENDIDOS

La "Asistencia al Ciclista BiciCultura" se compone de las siguientes prestaciones, las cuales fijan sus respectivos límites y topes, estableciendo así, el monto máximo de pago, en razón de las asistencias contratadas.

Cobertura	Límite de servicio anual	Eventos anuales	Carencia
Urgencia médica por accidente en bicicleta	100% Isapre/Fonasa A 50% con tope: \$90,000	2	25
Descuento en farmacias	50% de la boleta con tope: \$10,000	Ilimitado	25
Telemedicina	100%	2	25
Orientación médica telefónica	100%	4	25

Cobertura	Límite de servicio anual	Eventos anuales	Carencia
Asistencia legal telefónica	100%	4	25

a) Urgencia médica por accidente en bicicleta

Este servicio corresponde a la atención médica inicial en una sala de urgencia, ocurrida a causa de un accidente de traslado no deportivo, transitando en bicicleta. El cliente beneficiario debe contar con sistema de salud previsional FONASA o ISAPRE, a excepción de FONASA tipo A, cuyos beneficiarios contarán con un límite de servicio del 50%.

b) Descuento en farmacias

Esta asistencia está desarrollada para que sea utilizada por todos los afiliados vigentes al momento de la compra y en todas las farmacias de Chile ya sea tradicionales o alternativas. Consiste en la devolución por parte de Serviclick de los gastos realizados por el titular, por compras realizadas en farmacias hasta el límite de servicio, de medicamentos con receta nominativa al titular.

c) Telemedicina

El beneficiario podrá solicitar la coordinación de una hora de Telemedicina con un médico certificado y habilitado por Serviclick, en el área de Medicina General para consultas de cualquier patología médica. El médico orientará en tratamientos, realizará lectura e interpretación de exámenes, recetará medicamentos si así lo amerita y podrá emitir ordenes médicas para exámenes.

d) Orientación médica telefónica

Este servicio pone a disposición del beneficiario, -de manera telefónica personal sanitario que permita aclarar y/o asesorar cualquier duda respecto a cuadros clínicos, tratamientos y patologías. Este servicio está disponible a cualquier hora del día, para que oriente al beneficiario ante cualquier consulta médica. El servicio es proporcionado por el departamento médico de SERVIClick, el que es de carácter informativo y, por lo tanto, no reemplaza la consulta de un médico: Responder inquietudes de consultas sobre urgencias médicas y procedimiento de primeros auxilios como ingesta de productos tóxicos, reacciones alérgicas, manipulación accidental de productos químicos, entre otros; consultas respecto al uso de medicamentos, reacciones adversas, efectos secundarios y contraindicaciones y consultas sobre evolución de tratamientos médicos en curso.

e) Asistencia legal telefónica

El beneficiario podrá utilizar el servicio de “Asistencia legal”, para el cual Serviclick pone a disposición de los clientes a través de una central telefónica a profesionales abogados y/o habilitados en derecho, para

resolver consultas. Este servicio no incluye la representación ni cualquier otro gasto en el que pudiera incurrir el beneficiario relativo a este punto.

4. CONDICIONES DE SERVICIO

4.1. Urgencia médica por accidente en bicicleta

Prestaciones

a) Los exámenes de imagenología propios y necesarios de la atención de urgencia, incluidos en la cuenta de sala de urgencia.

b) Gastos médicos de urgencia producto de un accidente en bicicleta:

a. Atención de médico de Urgencia, incluyendo, pero no limitado, a los honorarios médicos de las siguientes especialidades:

- Cirujano General
- Médico Internista
- Médico Pediatra
- Medico Traumatólogo

c) Los medicamentos de urgencia aplicados durante la atención de urgencia por accidente en bicicleta, entre los que se incluyen, pero no limitan a: Analgésicos (dolor), Antinflamatorios (inflamación), y Antipiréticos (fiebre).

d) Los exámenes inherentes y necesarios a la atención de salud de urgencia, en ambos casos que estén considerados dentro de la cuenta del servicio de urgencia, tales como, pero no limitado:

- a. Hemograma Completo
- b. Glucosa
- c. Grupo Sanguíneo
- d. EMO (elemental y microscopio de orina) y Reacción de Widall

e) Material de uso médico: como bota, yeso, venda, equipo y material de sutura, entre otros, debidamente bonificados por el sistema previsional.

f) La prestación “Urgencia médica por accidente en bicicleta” se entenderá finalizada, una vez que el cliente se encuentre estabilizado; es decir cuando el paciente se encuentre en estado de equilibrio de sus funciones vitales, de modo que, aun cursando alguna patología no resuelta, está en condiciones de ser trasladado dentro del establecimiento, a otro centro asistencial o a su domicilio.

g) La prestación opera como un beneficio de segunda capa, es decir, posterior al actuar del sistema de previsión de salud principal del beneficiario. Opera a través del sistema de verificación de identidad i-med. En caso de no existir disponibilidad del sistema, el beneficiario debe informar inmediatamente a Serviclick y cancelar la totalidad de la

atención y posteriormente gestionar la devolución.

h) El límite de servicio para cada evento es de \$90.000

i) Para que la prestación pueda ser ejecutada, el beneficiario deberá informar a Serviclick hasta un plazo máximo de 72 horas desde el alta médica.

Exclusiones

No se realizarán las prestaciones o servicios como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios en las siguientes situaciones:

a) Cuando la persona que solicite el servicio no proporcione información veraz y oportuna.

b) Cuando la previsión del beneficiario no bonifique alguna prestación dentro de la cuenta de urgencia o la boleta contenga el timbre no reembolso.

c) Gastos y honorarios de pabellón de: Urgencia, central y ambulatorio.

d) Las atenciones por medicina preventiva.

e) Se haya alcanzado el número máximo de eventos disponibles del plan y/o su límite de protección.

f) Que el accidente sea producto del uso deportivo de la bicicleta.

g) Que el accidente sea producto de cualquier otro evento excepto por un accidente conduciendo en bicicleta.

h) No encontrarse al día en los pagos del servicio al momento de solicitar la asistencia.

i) La atención médica complementaria, incluso si fuera ordenada por médico especialista en la sala de urgencia; en otras dependencias que no sea la sala de urgencias, y/o cualquier lugar de atención en la Clínica u Hospital.

j) La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos, alcohol o medicamentos sin prescripción médica.

k) Exámenes no inherentes o no necesarios para tratar la atención dentro de la sala de urgencia.

l) Gastos de hospitalización clínica, quirúrgica y unidad de cuidados intensivos.

m) Cuando la persona que solicita el servicio no identifique al cliente titular del servicio.

n) Toda atención en sala de urgencias que se concrete sin activación de la asistencia previamente. Salvo que por efecto de la fuerza mayor se acoja a la cobertura 9 presentado la epicrisis correspondiente.

o) Hechos derivados de: terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto.

p) Honorarios de médicos especialistas que no estén incluidos dentro de la cuenta de sala de urgencia.

4.2. Descuento en farmacias

Prestaciones

a) El plazo máximo de pago será de 5 días hábiles contados de la fecha de presentación de la solicitud.

b) El pago debe ser solicitado en un plazo máximo de 15 días efectuada la compra.

c) El servicio está disponible como un pago contra boleta de cualquier compra de medicamentos recetados por un médico, nominativa al titular del beneficio o cualquiera de sus cargas si corresponde.

d) Los descuentos aplican para compras en cualquier farmacia autorizada del país.

e) Límite mensual de indemnización es de acuerdo con el plan contratado y no es acumulable de un mes a otro.

Exclusiones

No se realizarán las prestaciones o servicios como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios en las siguientes situaciones:

a) Solicitudes de pago requeridas con plazo posterior al indicado en las prestaciones.

b) Gastos no acreditados con la documentación solicitada por la central de asistencia de Serviclick.

c) No encontrarse al día en los pagos del servicio al momento de solicitar la asistencia.

d) Se haya alcanzado el número máximo de eventos disponibles del plan y/o su límite de protección.

- e) Medicamentos que no se encuentren dentro de la receta médica.
- f) Cualquier otro gasto que no se encuentre indicado en las prestaciones.
- g) Gastos que no sean medicamentos aun cuando estos se encuentren listados en la receta.

4.3. Telemedicina

Prestaciones

- a) A través de una video conferencia, un médico orientará en tratamientos, realizará lectura e interpretación de exámenes, recetará medicamentos si así lo amerita y podrá emitir ordenes médicas para exámenes.
- b) La prestación se realizará previa coordinación con un médico staff de Serviclick.
- c) El tiempo de coordinación es en promedio de 1 hora, sin embargo, la prestación podría estar afecta a alteraciones en función de episodios de alta demanda.

Exclusiones

No se realizarán las prestaciones o servicios como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios en las siguientes situaciones:

- a) Se haya alcanzado el número máximo de eventos disponibles del plan y/o su límite de protección.
- b) Que la prestación no sea coordinada previamente por Serviclick.
- c) No encontrarse al día en los pagos del servicio al momento de solicitar la asistencia.
- d) El paciente no sea el beneficiario titular o alguna de sus cargas autorizadas si corresponde.

4.4. Orientación médica telefónica

Prestaciones

- a) Consulta sobre evolución de tratamientos médicos en curso.
- b) Consultas respecto al uso de medicamentos, reacciones adversas, efectos secundarios y contraindicaciones.
- c) Responder inquietudes de consultas sobre urgencias médicas y

procedimientos de primeros auxilios, como ingesta de productos tóxicos, reacciones alérgicas, manipulación accidental de productos químicos entre otros.

Exclusiones

No se realizarán las prestaciones o servicios como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios en las siguientes situaciones:

- a) No encontrarse al día en los pagos del servicio al momento de solicitar la asistencia.
- b) Se haya alcanzado el número máximo de eventos disponibles del plan y/o su límite de protección.
- c) No se emiten recetas de medicamentos

4.5. Asistencia legal telefónica

Prestaciones

- a) Responder inquietudes de consultas sobre materias legales diversas a través de una central telefónica.
- b) Las consultas serán atendidas por profesionales abogados y/o habilitados en derecho.

Exclusiones

No se realizarán las prestaciones o servicios como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios en las siguientes situaciones:

- a) Se haya alcanzado el número máximo de eventos disponibles del plan y/o su límite de protección.
- b) Gastos notariales y de impuestos de cualquier índole.
- c) No encontrarse al día en los pagos del servicio al momento de solicitar la asistencia.
- d) Todo tipo de gasto enmarcado en proceso judicial en el que se viese involucrado el beneficiado.
- e) Gastos de documentación y/o representación en las que tuviese que incurrir el beneficiado.

5. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PRESTACIONES

Los servicios descritos, para ser entregados por ServiClick, deben solicitarse previamente vía telefónica al número 600 086 0580, donde un ejecutivo de asistencias lo atenderá y guiará de acuerdo con la prestación solicitada.

El cliente estará obligado a entregar la información mínima requerida para gestionar el servicio y podría incluir y no limitarse a los siguientes datos:

- a. RUT del cliente Titular.
- b. Nombre del Beneficiario.
- c. Fotografía de la mascota.
- d. Detalle de la Urgencia o Emergencia veterinaria y su origen.
- e. Ubicación Geográfica.

Los servicios podrán ser solicitados desde el inicio de la vigencia, mientras el cliente se encuentre al día en los pagos.

6. DEFINICIONES

SERVICIO: Esta la garantía del servicio con la cual se afianza una operación en materia civil, comercial o mercantil, estableciendo los pártelos de la operación.

CARENCIA: Este es el tiempo en que un determinado servicio, civil, comercial o mercantil detenta un determinado derecho de uso.

ENFERMEDAD: Alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo de la mascota, por causas en general conocidas por el titular, donde la mascota manifiesta síntomas y signos característicos, y cuya evolución es más o menos predecible.

ACCIDENTE: Acontecimiento, independiente de la voluntad de la mascota, causado por una fuerza extraña, de acción rápida, que se manifiesta por la aparición de lesiones orgánicas.

ATENCIÓN DE URGENCIA: Se entiende por este concepto, cualquier servicio de emergencia que cubre la atención, traslado y comunicaciones realizadas con el fin de proveer servicios de salud veterinaria en caso de urgencia o emergencias veterinarias.

LIMITE DE PROTECCIÓN: Es el indicador que detenta el prestador de un servicio determinado, con el cual determina el máximo valor a cubrir por cada evento.

EVENTOS: Es la ocurrencia de cada uno de los servicios contratados, el cual es fijado con anterioridad por el prestador de servicios anual.