

Endoso de Plan Familiar Domiciliario Servicio de Asistencia Domiciliaria

.....

ARTÍCULO 1: VALIDEZ

Estos beneficios solo obligan a Seguros Suramericana, S.A. (El Asegurador) si han sido contratados según las Condiciones Particulares de la Póliza. Si por error se inserta este endoso a la documentación de la Póliza, y no forma parte de sus condiciones particulares, comunicarse con la Compañía de Seguros.

ARTÍCULO 2: OBJETO DEL ENDOSO

Mediante la contratación de esta Cobertura y el pago de la prima adicional nos comprometemos a proporcionarte, las siguientes prestaciones y servicios (establecido en el Artículo 3) y durante la vigencia de la póliza, sujeto a los términos y condiciones establecidos en la Póliza.

ARTÍCULO 3: SERVICIOS DE ASISTENCIA DOMICILIARA

SURA pone a tu disposición el Servicio de Asistencia Domiciliaria, brindando un protocolo de atención médica primaria basado en tu estado de salud actual, contando con un equipo de profesionales dedicados a acompañarte para mejorar tu salud.

Esta atención inicia con interacciones constantes a los clientes, donde se compartirá información de salud preventiva, hallazgos médicos, datos y estadísticas de enfermedades relacionadas al cliente, así como poder conocer su estado de salud en cada momento de contacto.

Al momento de sentir algún malestar, dolencia o síntomas asociados a una enfermedad, Sura brindará distintos tipos de acceso a nuestro cliente para contactarse con nuestro equipo de salud, esto con el fin de poder evaluar, diagnosticar y tomar un plan o protocolo de atención derivado del estado de salud del cliente al momento.

Estos planes de atención podemos categorizarlos en los siguientes puntos:

1. Asistencia Domiciliaria:

Donde se le brinda al cliente, mediante una vía de contacto, una atención inicial con el fin de profundizar en su malestar. El equipo de salud basado en el contacto recibido por parte del cliente y su estado de salud podrá enviar una asistencia médica en su domicilio, solicitar una entrega de kits médicos (insumos y/o medicamentos), brindar una asistencia virtual para el uso del kit, explicación de cuidados e iniciar un plan de seguimiento virtual y presencial constante, monitoreando en todo momento el estado de salud del cliente.

En caso de que los parámetros de seguimiento presenten desviaciones importantes, el equipo de salud podrá accionar distintos protocolos de atención que se consideren adecuados y oportunos dentro de una atención a domicilio, y de ser requerido se remitirá a una unidad hospitalaria.

2. Atención de Urgencia:

Sura brindará servicios de atención médica móvil (servicio de ambulancia o médico a domicilio) en caso de urgencia, donde se podrá brindar una atención para mantener al paciente estable y remitir a un centro de atención hospitalaria, conectando con la aseguradora en caso de tener una póliza de salud privada.

3. Atención Médica Primaria

El equipo de salud podrá, en caso de ser requerido, recetar fármacos al cliente, conectarlo con la red de médicos en caso de contar con una póliza de salud privada, sugerir realizar una cita médica con un médico general o especialista y brindar información de centros de salud, médicos, laboratorios y farmacias cercana a su ubicación actual.

Se considerará finalizada la atención al momento que el cliente regrese a su estado de salud regular, o cuando se es entregado a un centro de atención hospitalaria o servicio de ambulancia, o sea remitido a un especialista médico.

ARTÍCULO 4: FECHA DE EFECTIVIDAD

Este endoso estará vigente por el período previsto en las Condiciones Particulares de la Póliza, desde las 12:00 del mediodía del día del inicio de vigencia hasta las 12:00 del mediodía del día de fin de vigencia.

ARTÍCULO 5: COBERTURA DE LA ASISTENCIA

Para el cuidado de tu salud, te otorgamos la libertad de contar con esta asistencia dentro de la República de Panamá. Es posible que, por falta de proveedores en algunas áreas de cobertura, no se pueda prestar el servicio requerido en su totalidad.

La asistencia es sin límite de uso, lo pueden usar la cantidad de veces que requiera.

ARTÍCULO 6: PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA

Para solicitar el servicio es imprescindible ponerte en contacto con la línea de atención de asistencia de Sura, por cualquier medio que la aseguradora le brinde al asegurado o cualquier vía que se defina con el contratante de la póliza. Independientemente de la vía se le solicitará sus datos personales para validar la cobertura e iniciar la atención. El horario de atención es de 24 horas, 365 días al año.

Una vez realizado el primer contacto, recibirás atención por parte del equipo de salud para identificar la patología del cliente y accionar el plan de atención dependiendo de la situación de salud del cliente.

ARTÍCULO 7: EXCLUSIONES

Quedan excluidos de la cobertura de este seguro:

- a. Cualquier tipo de devolución de dinero por servicio de coordinación de citas recibidas.
- b. Los servicios adicionales que el Asegurado haya contratado para sí, directamente con el Prestador de servicio será bajo su cuenta y riesgo.
- c. Gastos o servicios proveídos por un proveedor hospitalario en cualquiera de sus áreas de atención, incluyendo el servicio de urgencias.
- d. Suministro de medicamentos o reintegro de su costo en cualquier lesión o enfermedad ambulatoria o no ambulatoria del Asegurado.
- e. SURA no será responsable por una mala práctica médica que pueda afectar al paciente.
- f. Cualquier servicio o suministro que no sea, a juicio de la Compañía, médicamente necesario para el diagnóstico y/o tratamiento de cualquier enfermedad o lesión accidental.
- g. Algún servicio o atención que no esté especificado dentro de los beneficios del Plan.
- h. Servicios de ambulancia aérea.
- i. Cualquier lesión o enfermedad causada como consecuencia de actos de guerra declarada o no, acto de un enemigo extranjero, hostilidades, operaciones bélicas, invasión, guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, guerrillas, terrorismo, golpe de Estado, ley marcial, poder usurpado o de facto; huelga, motín, conmoción civil, alborotos populares; actos de riña, desafío o actos delictivos en que el Asegurado participe por culpa de él mismo. Lesiones que se produzcan a consecuencia de delitos intencionales de los que sea responsable y/o sea participante el Asegurado.
- j. Lesiones y/o enfermedades provocadas por radiación, reacción atómica o contaminación radioactiva o nuclear, salvo las derivadas por el tratamiento de un evento cubierto.

ARTÍCULO 8: DEFINICIONES

A los efectos del presente contrato se entiende por:

Asistencia Domiciliaria: Constituye el conjunto de actividades de carácter sociosanitario y de ámbito comunitario, con la finalidad de proveerle al paciente cuidados de salud al detectar, prevenir, controlar, tratar y monitorear sus problemas de salud, potenciando su autonomía, fomentando el autocuidado y elevando su calidad de vida. Esta atención puede ser virtual o presencial.

Ambulancia: Transporte de emergencia terrestre, destinado, equipado y legalmente autorizado para trasladar heridos y enfermos en caso de accidentes, traumatismos o enfermedades del lugar donde se contrae la enfermedad a un hospital.

Salud: La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades

Interacciones: Es la acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, personas, energías o entes. La idea de un efecto de dos vías es esencial en el concepto de interacción. Para el plan de atención médica las interacciones se realizarán por WhatsApp, llamadas, correos electrónicos y presencialmente en caso de que el caso lo requiera.

Enfermedad: Alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible.

Accesos: Lugar o medio por donde se entra o se llega a alguien o a algo. Los accesos serán definidos por la aseguradora.

Kits Médico: Conjunto de elementos que conforman un todo, el cual se entrega al paciente para apoyar el entendimiento, manejo, tratamiento y/o la automonitoreo de su enfermedad o condición de salud.

Desviaciones: Acción de apartar o apartarse una cosa o una persona de la dirección que seguía regularmente.

Centro de Atención Hospitalaria: Establecimiento legalmente autorizado y reconocido para el tratamiento médico y/o quirúrgico de enfermedades o lesiones, atendido permanentemente por un cuerpo colegiado de médicos y enfermeras idóneas las veinticuatro (24) horas al día.

Urgencia: se presenta en aquellas situaciones en las que se precisa atención inmediata.

Paciente estable: es la percepción que tiene el médico de la situación funcional del paciente, evolución previa o ubicación de la asistencia ambulatoria.

Fármacos: Sustancia que sirve para curar o prevenir una enfermedad, para reducir sus efectos sobre el organismo o para aliviar un dolor físico, y la cual está autorizada según su indicación médica precisa, en el área geográfica definida, por parte de los entes reguladores del país.

Proveedores: Empresa que se dedica a proveer o abastecer de productos y/o servicios necesarios a una persona o empresa.

Patología: Enfermedad física o mental que padece una persona

Médico a Domicilio: El profesional en medicina debidamente registrado y autorizado por el Ministerio de Salud de la República de Panamá, en el área donde ejerce la práctica de su profesión, para prestar servicios médicos de atención primaria en el domicilio del asegurado.

Médico Especialista: El profesional en medicina debidamente registrado y autorizado por el Ministerio de Salud de la República de Panamá, en el área donde ejerce la práctica de su profesión, para prestar servicios médicos dentro del alcance de su especialidad.

Médico General: El profesional en medicina debidamente registrado y autorizado por el Ministerio de Salud de la República de Panamá, en el área donde ejerce la práctica de su profesión, para prestar servicios

médicos de atención primaria y que, según indicación médica, remitiría al paciente al nivel de atención que este requiera.

Red Médica: Es el conjunto de proveedores de servicios de salud, debidamente acreditados, que han celebrado un Contrato con SURA para la atención y prestación de los servicios de salud cubiertos por el plan de seguro, figurando en el directorio de profesionales e instituciones de SURAMERICANA. Esta lista podrá estar sujeta a modificaciones.

Todos los demás términos y condiciones permanecen sin alteraciones.

Este endoso se expide y se anexa, en la fecha y hora estipulada en las Condiciones Particulares de la presente póliza.

Seguros Suramericana, S.A.