

CONDICIONADO DE ASISTENCIA

“EL GRAN CIRCO DE RUPERTO TE CUIDA”

SocialAst Chile, se compromete a prestar con plena autonomía técnica, operativa, administrativa y financiera a CUPULA PRODUCCIONES SPA, RUT 77012684-3, ubicada en GENERAL PRIETO 1305, 604 A, comuna de INDEPENDENCIA, el servicio de **ASISTENCIA “EL GRAN CIRCO DE RUPERTO TE CUIDA”** a través de su Contact Center, las 24 horas del día, los 365 días del año y en los lugares donde se encuentre ubicado el circo.

1. El producto contempla los siguientes servicios: **Plan Cuenta Salud (Tele-Orientación médica, Médico in situ, Traslado médico de urgencia); Servicio de asistencia en ruta (cambio de llanta, paso de corriente, envío de combustible, cerrajería automotriz por emergencia, remolque grúa, cambio de batería).**
2. Garantizar a los usuarios- beneficiarios de **ASISTENCIA “EL GRAN CIRCO DE RUPERTO TE CUIDA”**, que se encuentren en el territorio de la República de Chile continental, de una ayuda material inmediata en forma de prestación de servicios de acuerdo con los términos y condiciones nombradas en el cuerpo del contrato.
3. Para acceder a los servicios de asistencia objeto del presente anexo de asistencia y que hacen parte del cuerpo del contrato, el usuario – beneficiario, debe comunicarse a la Central de asistencia de SocialAst Chile y solicitar la asistencia correspondiente.
4. SocialAst Chile, pone a disposición de **ASISTENCIA “EL GRAN CIRCO DE RUPERTO TE CUIDA”**, de apoyo logístico a través de su Contact Center especializado, siete días a la semana, veinticuatro horas al día, con la finalidad de dar cumplimiento al alcance de la asistencia.
5. SocialAst Chile pone a disposición de **ASISTENCIA “EL GRAN CIRCO DE RUPERTO TE CUIDA”**, de una amplia y completa red de prestadores de servicios, que cumplen con las certificaciones y habilitaciones estipuladas en la norma, garantizando la idoneidad y oportunidad en la prestación de nuestros servicios, y que se rigen por los protocolos de bioseguridad para COVID 19, definidas por las autoridades locales y Nacionales para control y contención de la pandemia.
6. SocialAst Chile podrá acceder a la información de síntomas y diagnósticos de los usuarios, para ser utilizada en los fines que emanan en la naturaleza de la empresa y entre las empresas asociadas y prestadoras de servicios a SocialAst Chile.
7. Periodo de carencia al adquirir el plan asistencial: **No tiene.** Por la compra de su entrada, el beneficiario queda cubierto por la **ASISTENCIA “EL GRAN CIRCO DE RUPERTO TE CUIDA”**, durante el día de la función (durante la función y traslado a domicilio)

ÁMBITO TERRITORIAL.

Por acuerdo entre las partes, las asistencias objeto del contrato, serán prestadas en el territorio de la República de Chile continental en donde “**EL GRAN CIRCO DE RUPERTO**” tenga presencia.

SERVICIOS DE ASISTENCIA INCLUIDOS.

Los servicios de asistencia objeto del presente anexo inician con:

- Recepción de llamadas y coordinación logística para el uso de las asistencias por parte de los usuarios de **ASISTENCIA “EL GRAN CIRCO DE RUPERTO TE CUIDA”**, a través de nuestro Contact Center, siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día.
*Servicio disponible para el día del evento (durante la función y traslado a domicilio)
- Obtener del usuario beneficiario del servicio, la información necesaria para la adecuada prestación de los servicios de asistencia.

SERVICIOS

1) SERVICIO PLAN CUENTA SALUD

a. Tele-Orientación médica.

SocialAst Chile, pone a disposición del afiliado y/o beneficiario de **ASISTENCIA “EL GRAN CIRCO DE RUPERTO TE CUIDA”** Chile, el servicio de orientación médica telefónica 24 horas al día, los 365 días del año.

Los operadores médicos de la central de operaciones de SocialAst Chile que atienden la solicitud del usuario - afiliado a **ASISTENCIA “EL GRAN CIRCO DE RUPERTO TE CUIDA”** Chile, según la sintomatología o el evento presentado, harán un diagnóstico presuntivo ajustado a las claves internacionales de servicios pre - hospitalarios de emergencia y orientarán al afiliado y/o beneficiario, respecto de las conductas provisionales que debe asumir, mientras se produce el contacto profesional con la tripulación de la unidad móvil de atención de emergencias – ambulancia.

El equipo médico de SocialAst Chile mantendrá los contactos necesarios con los facultativos que atienden al paciente, para supervisar y verificar que la asistencia y el traslado sean adecuados.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

b. Médico IN SITU

Cuando a consecuencia de una enfermedad no preexistente o crónica, los usuarios - beneficiarios requieran de una consulta médica de urgencia, SocialAst Chile pondrá a su disposición un médico para que llegue al lugar donde se presenta **“EL GRAN CIRCO DE RUPERTO”**.

El valor de los honorarios médicos generados por dicha atención, serán cubiertos por SocialAst Chile.

El equipo médico de la central de operaciones de SocialAst Chile, mantendrá los contactos necesarios con los facultativos que atiendan al paciente, para supervisar que la asistencia médica sea la adecuada.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

c. Traslados médicos de emergencia:

SocialAst Chile cubrirá los traslados médicos de emergencia en las localidades establecidas hasta el centro hospitalario más cercano al sitio donde se encuentre el usuario - afiliado a **ASISTENCIA “EL GRAN CIRCO DE RUPERTO TE CUIDA”**, cuando sufra un accidente de origen común o cuando lo requiera como consecuencia de la agudización de la enfermedad común, siempre y cuando se mantenga el carácter de urgencia y se comprometa su estado vital y el evento ocurra dentro de la vigencia del presente contrato. No están incluidos los traslados interinstitucionales que se requiera una vez sea superada la urgencia y el paciente se encuentre dentro de la institución hospitalaria, tampoco están cubiertas las remisiones a centros hospitalarios de mayor nivel de complejidad, toma de exámenes o procedimientos que no sean realizados en la institución hospitalaria inicial.

El asesor médico de SocialAst orientará a quien solicita el servicio sobre las conductas provisionales que se deban asumir mientras se produce el contacto médico-paciente.

Dependiendo del criterio del equipo médico de SocialAst Chile, o del médico tratante, el traslado puede realizarse en cualquiera de los siguientes medios:

- Ambulancia Básica o Servicio Especial de transporte de pasajeros.

- Ambulancia Medicalizada.

La central de operaciones de SocialAst Chile, orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el arribo de la unidad móvil de emergencia; dependiendo del criterio de la central médica de SocialAst Chile, el traslado podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

Traslado en Ambulancia básica: Cuando el estado clínico del paciente- afiliado y/o Beneficiario no reviste ningún compromiso del estado vital y no se requiera acompañamiento médico como tal, SocialAst Chile coordinará y pondrá a disposición del afiliado y/o beneficiario una unidad móvil de traslado básico de pacientes TAB o Servicios especiales de transporte, si la situación lo permite, para que lo traslade hasta el centro médico más cercano e idóneo.

Traslado médico en ambulancia medicalizada - TAM: Cuando la central médica de SocialAst Chile haya clasificado la condición clínica del paciente y se defina que su traslado debe realizarse en unidades móviles de traslado de pacientes especializadas, SocialAst Chile coordinará y realizará seguimiento al traslado del paciente hasta su arribo al centro médico más cercano e idóneo.

En todo caso esta cobertura aplica para traslados en unidades médicas de emergencia y cuya asistencia se dé en las ciudades capitales y sus áreas metropolitanas y centros urbanos con oferta de dicho servicio.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

2) SERVICIO DE ASISTENCIA EN RUTA

a. Cambio de llanta.

Servicio destinado a asistir físicamente al afiliado y/o Beneficiario en el cambio de neumático. El neumático debe ser provisto por el dueño del vehículo a la hora de entregar el servicio, además de estar en perfectas condiciones para hacer el cambio (Llanta y neumático en condiciones de circulación). Quedan excluidas de este servicio las llantas que utilicen llaves codificadas de fábrica.

b. Paso de Corriente.

El servicio consiste en realizar un puente eléctrico con el vehículo inmovilizado para activar su batería. La entrega de este servicio es a responsabilidad del afiliado y/o Beneficiario, dado los posibles daños que pudiesen ocurrirle al computador del vehículo.



c. Envío de combustible.

Se entregarán 5 litros en caso de que el vehículo esté varado en la ruta, esto le permitirá desplazarse hasta una bomba o destino cercano. El combustible es de cargo del afiliado y/o Beneficiario, cualquier petición adicional (más de los litros permitidos o solicitar combustible de bombas específicas), dependerá del lugar, horario y características del proveedor. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del afiliado y/o Beneficiario.

d. Cerrajería automotriz por emergencia.

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto o que estén dentro de éste o en la maleta del vehículo de propiedad del afiliado y/o Beneficiario, por solicitud del afiliado y/o Beneficiario, SocialAst Chile enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “asistencia de emergencia” necesaria para realizar la apertura del vehículo. En caso de existir un costo adicional, el excedente de los montos por el evento será pagado de forma inmediata por el afiliado y/o Beneficiario con sus propios recursos al PROVEEDOR. El afiliado y/o Beneficiario en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia por parte del cerrajero. Además, de las exclusiones generales del servicio de asistencia, quedan excluidas de la asistencia la reparación y/o reposición de la cerradura del vehículo. Solo aplica para chapa de las puertas del vehículo, queda excluida la chapa de arranque.

e. Remolque o grúa.

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma del vehículo utilizado el día del evento por el afiliado y/o Beneficiario, la asistencia gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa. **El traslado del vehículo se realizará hacia el domicilio del afiliado y/o Beneficiario.** El afiliado y/o Beneficiario, deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo hasta su destino.

En los casos en que él o los ocupantes del vehículo deban ser trasladados a un Centro Hospitalario o Clínica, o que, por cualquier otra causa justificada, se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo. El servicio será cubierto hasta el tope económico establecido en el Servicio Plan cuenta salud (1), párrafo c. Especificado anteriormente, en este condicionado.

Para vehículos que no se encuentren en condiciones de ser remolcados, y deban recibir un rescate, este costo debe ser asumido directamente por el afiliado (se considera rescate en casos de volcamientos, vehículos en subterráneos, quebradas o pantanos, etc.)

Obligaciones del afiliado y/o beneficiario de la ASISTENCIA “EL GRAN CIRCO DE RUPERTO TE CUIDA”

Con el fin que el afiliado y/o beneficiario pueda disfrutar de los servicios contemplados en este documento, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Obtener la autorización expresa de SocialAst Chile, a través de la central operativa en Chile, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- El afiliado y/o beneficiario deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por SocialAst Chile, frente a los servicios que se soliciten a la central de operaciones de la empresa.
- Queda entendido que en caso de que el afiliado y/o beneficiario establezca su residencia permanente en un lugar distinto al TERRITORIO NACIONAL, la relación entre SocialAst Chile y el afiliado y/o beneficiario se entenderá por extinta, con lo cual SocialAst Chile se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente anexo.
- Identificarse como afiliado y/o beneficiario de “El Gran Circo de Ruperto” ante los funcionarios de SocialAst Chile o ante las personas que esta última compañía, contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.



PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIAS SOCIALAST CHILE.

En caso de que el afiliado y/o beneficiario requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- a) El afiliado y/o beneficiario que requiera del servicio se comunicará con SocialAst Chile al número telefónico especificado. Número exclusivo y dedicado **+562 2 5822222**
- b) El afiliado y/o beneficiario procederá a suministrarle al funcionario de SocialAst Chile que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado y/o beneficiario de SocialAst Chile, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado y/o beneficiario; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por afiliado y/o beneficiario del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- c) SocialAst Chile confirmará si el solicitante de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- d) El servicio se hará por llamado y de acuerdo con la complejidad del evento se determina el recurso para el traslado del paciente.
- e) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, SocialAst Chile le prestará al afiliado y/o beneficiario los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la Red de Prestadores de SocialAst Chile, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento- Anexo.
- f) Queda entendido que el personal de SocialAst Chile, únicamente prestará los servicios de Asistencia contemplados en este documento, a las personas que figuren como afiliados y/o beneficiarios y que al momento de solicitar asistencia indiquen el número del ticket que corresponde a la función y día del evento.

En caso de que el afiliado y/o beneficiario no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, SocialAst Chile no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente documento.

Para cada caso se tendrán en cuenta las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

SocialAst Chile **no autorizará** prestaciones o servicios médicos intrahospitalarios, como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios, sólo se asumirá por parte de SocialAst Chile, los servicios de asistencia coordinados con nuestra área de operaciones, sin embargo, este servicio estará excluido:

- a) Cuando la persona no se identifique como afiliado y/o beneficiario del mismo.
- b) Cuando el afiliado y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente.
- c) Cuando el afiliado y/o beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- d) Cuando el usuario- afiliado tome la asistencia a mutuo propio, sin autorización de SocialAst Chile.

Informes mensuales:

- Informe con revisión de casos de todas las autorizaciones generadas durante el mes corriente.
- Clasificaciones de autorizaciones según direccionamiento.
- Seguimiento a usuarios, pacientes y servicios prestados.
- Informe con resultado de los indicadores de gestión y acuerdos de nivel de servicio propuestos.

Para cada caso se tendrán en cuenta las circunstancias de tiempo, modo y lugar.