



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO RESCARE (VENTA ONLINE)

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS RESCARE.- El acceso y utilización de los servicios de Rescare se rigen por los términos y condiciones descritos en el presente contrato, que se detallan a continuación, los mismos que están contemplados en la legislación aplicada en la República de Chile, para pacientes dentro del territorio chileno. En consecuencia, todos los accesos, visitas, transacciones y solicitudes que se realicen a través del sitio web www.rescare.cl o sus números telefónicos, quedarán regidos por estos términos y condiciones sometidos a la legislación chilena.

PRIMERO. “El Contratante” al aceptar los presentes términos y condiciones, declara expresamente que celebra el presente contrato con el objeto de adquirir para sí, si es “beneficiario” y/o para sus “beneficiarios”, todos ellos identificados a través del sitio web de www.rescare.cl, los servicios médicos ofrecidos por Rescare que se detallan en las siguientes cláusulas.

SEGUNDO. Rescare dispone -para el contratante, afiliado y/o los beneficiarios- una central de operaciones (especificada en el sitio web www.rescare.cl) que atiende las 24 horas, todos los días del año, además de un aplicativo móvil denominado Rescare, disponible para IOS y Android, ofreciendo los siguientes servicios según las modalidades que se detallan a continuación:

1. Atención médica domiciliaria (AMD)/Centros médicos: La atención médica, que **no** corresponda a una situación de emergencia y/o urgencia médica, se efectuará llevando a cabo el siguiente procedimiento y en el orden de prelación, que a continuación se establece:

a. Cuando el contratante, si es “beneficiario” y/o sus “beneficiarios” requieran de una consulta médica, deberán requerir la asistencia contactándose telefónicamente a la central de operaciones destinado para tales efectos, disponible en el sitio web www.rescare.cl o desde el aplicativo móvil Rescare.

b. Según triage de agendamiento, se podrá indicar una atención inicial vía telemedicina para determinar con mayor precisión sintomatología de cada paciente previo al envío del médico a domicilio.

c. Posterior a la categorización de gravedad (criterio y calificación estrictamente médico y no a criterio del contratante y/o beneficiario), por parte de la central de operaciones y/o de la atención con medicina general por telemedicina, y siempre que la consulta **no** corresponda a una situación de emergencia o urgencia médica, Rescare agendará una visita médica domiciliaria, por parte de un médico cirujano al beneficiario al lugar donde éste se encuentre, dentro del área de cobertura expresamente detallados en la cláusula decimocuarta.

d. Una vez agendada la cita, Rescare realizará la atención en el menor plazo posible, a menos que sea el propio beneficiario quien solicite la atención médica en un horario o día distinto.

e. El horario de funcionamiento de la AMD es desde las 08:00 hasta las 23:00 horas, todos los días.

f. El servicio de atención médica tiene el carácter de limitado y gratuito, con tope de 4 eventos anuales para cada plan contratado.

g. La atención médica se realiza en el domicilio del paciente o en su reemplazo se podrá realizar en los centros médicos en convenio de la red de prestadores Rescare.

h. La distancia máxima de cobertura en domicilio es de 20 km, tomados desde la ciudad más cercana indicada en la zona de cobertura de la cláusula decimocuarta.

2. Atención de enfermería domiciliaria/Centros médicos: Los beneficiarios, podrán acceder a procedimientos médicos de enfermería a domicilio, como lo son: aplicación de inyección intramuscular o intravenosa, curaciones de heridas simples, extracción de puntos y control de signos vitales.

a. Cuando el contratante, si es “beneficiario” y/o sus “beneficiarios” requieran de una consulta médica, deberán requerir la asistencia contactándose telefónicamente a la central de operaciones destinado para tales efectos, disponible en el sitio web www.rescare.cl o desde aplicativo móvil Rescare.

b. Para la realización de cada procedimiento, se requiere la orden médica conforme a lo indicado por un profesional médico, se excluye el medicamento como tal, el cual debe tener disponible el beneficiario al momento de la visita de enfermería domiciliaria.

c. El servicio de atención médica tiene el carácter de limitado y gratuito, con tope de 3 eventos anuales para cada plan contratado.



d. El procedimiento se realiza en el domicilio del paciente o en su reemplazo podrá realizarlo en los centros médicos en convenio de la red de prestadores Rescare.

e. La distancia máxima de cobertura en domicilio es de 20 km, tomados desde la ciudad más cercana indicada en la zona de cobertura de la cláusula decimocuarta.

3. App Rescare – Atención médica online inmediata: A continuación, se detalla el servicio de teleconsulta médica a través de nuestra aplicación móvil Rescare, disponible en IOS y Android.

- a. Consulta médica de Medicina General: teleconsulta médica entregada por un Médico Cirujano, a través de la aplicación móvil Rescare, enfocada en orientación médica. En esta modalidad el profesional atiende al paciente mediante una video llamada, registrando la atención en nuestra ficha clínica electrónica. **El servicio excluye atenciones de Urgencia o Emergencia médica.**
- b. Receta médica: En caso de que el criterio médico lo permita, al finalizar la atención, el paciente recibirá una receta médica simple, para que pueda disponer de ella en la compra de los medicamentos que requiera el tratamiento indicado por el médico.
- c. Certificados médicos: El médico podrá entregar al paciente certificados de atención médica, válido como justificativo laboral, escolar o para ser presentado en la Institución correspondiente. También podrá entregar certificados de derivaciones médicas.
- d. Órdenes de examen: El médico podrá emitir órdenes de examen, que permita confirmar o descartar un determinado diagnóstico.
- e. Para asegurar la calidad de la video llamada y una buena experiencia de atención del usuario, este debe estar conectado a una conexión estable de internet. Se recomienda usar una conexión a una red WiFi, o también red móvil 4G. La velocidad mínima de conexión es de 400 kbps. En caso de requerir asesoría para acceder al servicio, comuníquese con nuestro equipo de servicio al cliente, número de contacto disponible en nuestro sitio web www.rescare.cl.

4. App Rescare – Teleconsultas especialidades agendadas: Desde el aplicativo móvil Rescare, los beneficiarios podrán atenderse por video consulta con profesionales de la salud como: enfermería, nutrición y psicología.

a. Cuando el contratante, si es “beneficiario” y/o sus “beneficiarios” requieran de una teleconsulta con especialista, deberán agendar la asistencia contactándose telefónicamente a la central de operaciones destinado para tales efectos, disponible en el sitio web www.rescare.cl o en desde aplicativo móvil Rescare.

b. El servicio de teleconsultas especialidades agendadas tiene el carácter de limitado y gratuito, con tope de 2 eventos anuales por especialidad, para cada plan contratado.

c. La prestación se realiza por el aplicativo de Rescare el día y hora agendado o en su reemplazo podrá realizarse a través de las plataformas de telemedicina o presencialmente en los centros médicos de la red de prestadores Rescare.

5. App Rescare - Chat de especialidades: Desde el aplicativo móvil Rescare, los beneficiarios podrán chatear con profesionales de la salud como: enfermería, nutrición y psicología. La disponibilidad de cada especialidad se encuentra publicada en el aplicativo móvil Rescare.

6. Orientación médica telefónica (OMT): En situaciones que el beneficiario tenga alguna duda o consulta de salud, un profesional de Rescare resolverá, telefónicamente, dudas generales de salud, aconsejarán o asesorarán sobre conductas a seguir y medidas que el beneficiario deba tomar según la evolución del cuadro clínico. Este servicio se solicita a través de la central operativa conocida por las partes y también especificada en el sitio web www.rescare.cl.

7. Otras características, limitaciones y condiciones de nuestros servicios: En el servicio descrito en el numeral 1 y 2 precedente, y para el evento que el contratante, si es afiliado, o el beneficiario se encuentre fuera del área de cobertura, esto es, fuera de los límites territoriales de operación, Rescare, a su entero arbitrio, podrá denegar la atención o podrá agendar la cita según disponibilidad de equipo médico a domicilio.

Los servicios contratados denominados App Rescare - Atención médica online inmediata, App Rescare - Chat de especialidades y Orientación médica telefónica (OMT) tienen el carácter de ilimitados y gratuitos, esto es, pueden ser solicitados por el contratante o beneficiario cuántas veces lo estime necesario, sin tener que efectuar un copago por cada servicio.



Toda atención médica presencial coordinada en reemplazo de cualquiera de los servicios del plan, será atendida en la red de prestadores señalada por Rescare, y en el momento de la atención aplicará como primera opción la emisión del bono Imed vía huella electrónica, con el 100% de cobertura en el copago para pacientes con previsión vigente Fonasa e Isapres; clientes sin previsión, aplica copago \$0.

TERCERO. Este plan de salud integral no contempla atenciones para situaciones de emergencia o urgencia médica. En consecuencia, es responsabilidad del beneficiario acudir por sus medios a un servicio de urgencia.

CUARTO. La obligación de Rescare para todos los efectos se entiende cumplida:

a) En el caso de una atención de salud domiciliaria o en un centro médico, cuando el profesional de la salud de Rescare o de su red de prestadores, haya terminado la atención en el domicilio del beneficiario o en el lugar donde éste se encuentre, con la respectiva formulación de una hipótesis diagnóstica basada en las evidencias presentes, acordes a las reglas del arte, a juicio exclusivo del profesional, con las indicaciones médicas pertinentes.

b) Cuando el beneficiario a juicio exclusivo del médico cirujano o profesional de la salud de Rescare o de su red de prestadores, haya recibido una OMT o una atención médica online por App Rescare adecuada a su requerimiento.

QUINTO. El Contratante declara expresamente que los antecedentes personales de los “beneficiarios”, clínicos, mórbidos y demás datos que proporcione en este acto, y que proporcione a la central de operaciones ante un llamado por atención médica, son verdaderos, y es en ellos donde se fundamenta la atención que recibe de Rescare; obligándose el contratante a mantener actualizada dicha información, de manera telefónica o también al correo contacto@rescare.cl.

Toda información, declaración falsa u omisión por parte del contratante en cuanto a lo anterior causará el término inmediato del presente Contrato, extinguiendo por parte del contratante, todo derecho para obtener sus beneficios.

SEXTO. Rescare se reserva el derecho de no otorgar el servicio materia de este contrato, en caso de fuerza mayor o caso fortuito, catástrofe u ocurrencia sobreviniente, en el momento de solicitar la atención, a título de ejemplo: acto terrorista u otro similar, caso de fechas célebres de nuestro país y que generan desordenes y desmanes. Siempre y cuando producto de los motivos anteriores afecten el correcto funcionamiento de nuestra plataforma o de nuestros servicios.

Además, queda expresamente establecido que en el caso de un profesional de Rescare o de su red de prestadores se vea envuelto en una situación que ponga en peligro su vida o integridad física o psíquica, podrá desistir a la atención médica, lo que será comunicado a la brevedad por la central de operaciones y procediendo a reagendar una nueva cita en caso de ser pertinente, previo consentimiento del afiliado y/o beneficiario.

SEPTIMO. Las partes responderán de la culpa leve en el cumplimiento de las obligaciones emanadas de este contrato, en los términos que señala la ley.

OCTAVO. Se deja expresa constancia que Rescare no se responsabiliza de los errores y omisiones propias de “El Contratante” y/o “beneficiario”, o por el hecho o causa fortuita, por actos u omisiones de terceros, todos ellos debidamente acreditados ante los Tribunales de Justicia.

NOVENO. El presente contrato tendrá un plazo de duración de un año a contar de la fecha de su celebración. La total habilitación de los servicios se efectuará el día hábil siguiente a la fecha de celebración del presente contrato. Estos se podrán prestar previa verificación e identificación del contratante y/o beneficiario.

El presente contrato se renovará automáticamente y con duración indefinida si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de ponerle término. Para poder hacer término del contrato, el contratante deberá tener al día el pago de su plan contratado y comunicar su decisión de poner término al contrato mediante una comunicación escrita por carta certificada despachada a la otra parte contratante, con una anticipación mínima de sesenta días corridos al vencimiento del plazo.

Adicionalmente, vencido el plazo de duración original cualquiera de las partes podrá poner término al contrato en cualquier tiempo mediante aviso a su contraparte por carta certificada de su intención de ponerle término. La carta será enviada al domicilio que las partes hayan registrado en este contrato o en la plataforma de Rescare, en el caso de haberlas informado a la contraparte. El término del contrato se hará efectivo en el plazo de 60 días corridos contados desde la fecha en que la carta fue despachada por correo. El



Contratante también podrá poner término al contrato en el mismo plazo anterior comunicándose con nuestro equipo de Servicio al cliente, número de contacto disponible en nuestro sitio web www.rescare.cl , o al correo electrónico contacto@rescare.cl .

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 3^o bis letra b) de la ley N^o 19.496, Rescare deja expresa constancia que el Contratante no tendrá derecho a poner término anticipado unilateralmente al presente contrato en el plazo referido en dicha disposición.

DÉCIMO. El valor de los servicios contratados, ya sean los señalados expresamente en la página web www.rescare.cl al momento de contratar los servicios, o también los indicados por nuestros ejecutivos de venta de manera presencial o telefónica, se devengará de forma anticipada y su pago deberá efectuarse en forma anual o mensual, según la modalidad de pago elegida por el afiliado en el sitio web www.rescare.cl o también el informado a nuestros ejecutivos comerciales.

Opciones de pago:

- 1.- A través de sitio www.rescare.cl, pago automático (descuento mes a mes) con tarjeta de crédito y débito. Mediante plataforma de servicios de recaudación de Kushki S.A.
2. A través de un mandato PAC, firmado de manera presencial en formato físico u online a través del banco del contratante.

DÉCIMO PRIMERO. Las partes establecen como clausula esencial de prestación de servicios, que RESCARE no estará obligada a prestar los servicios si “El Contratante” no se encuentra al día en el pago de estos. Sin perjuicio de ello, si el contratante y/o beneficiario solicita de igual forma la prestación del servicio durante la mora o atraso y antes de la resolución anticipada del contrato, Rescare se reserva el derecho de optar a la prestación de estos, debiendo “El Contratante” y/o beneficiario pagar en el acto el servicio, por el valor fijado por Rescare como servicio particular según precio de lista de Rescare.

Para el caso de clientes que cancelen su suscripción con tarjeta de débito, éstos quedarán suscritos a pago con renovación automática cada 30 días. En caso de que los intentos de cobro resulten rechazados, Rescare enviará notificaciones al titular de la cuenta cada 5 días hasta que la cuenta sea regularizada.

Para el caso de clientes que cancelen su suscripción con tarjeta de crédito, en caso de que los intentos de cobro resulten rechazados. Rescare enviará notificaciones de cobro el mismo día de la fecha de vencimiento y a los 10 días posteriores a la fecha de vencimiento.

La mora del pago de la remuneración del servicio contratado que supere los 20 días de la fecha de vencimiento de este facultará a Rescare para terminar anticipadamente y sin forma de juicio el presente contrato mediante notificación por e-mail al correo electrónico del contratante la cancelación de su suscripción.

DÉCIMO SEGUNDO. Para efectos de determinar el objeto del presente contrato, su interpretación, y los servicios que brinda Rescare se definen expresamente los siguientes conceptos:

Atención médica domiciliaria: aquellas situaciones de salud en las cuales el motivo de consulta del paciente está relacionado con enfermedades agudas o crónicas, que no implican riesgo vital y que no generan secuelas en el tiempo, pero que sin embargo requieren de valoración médica.

Emergencia médica: aquella situación de salud en la cual está comprometida vida del paciente o existe un riesgo inminente de generarse una secuela grave; tales como: Paro cardiorrespiratorio, infarto agudo al miocardio, accidente cerebro vascular, politraumatismo severo, trauma grave, quemaduras con riesgo vital, asfixia por inmersión, asfixia por atragantamiento, intoxicación por monóxido de carbono. Las emergencias deben ser atendidas de manera inmediata.

Urgencia médica: aquella situación de salud en la cual la vida del paciente no se encuentra comprometida, pero sin embargo se requiere una atención oportuna con el fin de evitar secuela, como, por ejemplo: ante la presencia de dificultad respiratoria, dolor torácico prolongado, pérdida de conciencia transitoria recuperada, traumatismo con posible fractura. Funciones cognitivas: procesos mentales o intelectuales como la capacidad de prestar atención, recordar, producir y comprender el lenguaje, resolver problemas y tomar decisiones.

Red prestadores: conjunto de establecimientos de salud privados en convenio mediante plataforma imed, donde nuestros beneficiarios pueden hacer uso de los servicios contratados.



EXCLUSIONES. Rescare no incluye dentro de sus prestaciones de salud, atenciones tales como: atenciones psiquiátricas con alguna complejidad de tipo agresiva, exámenes complementarios médicos, kinesioterapia, servicios de ambulancia, procedimientos y/o tratamientos de enfermería domiciliarios tales como: curaciones avanzadas, manejo de sondas y ostomías.

DÉCIMO TERCERO. Por el presente instrumento, el contratante autoriza a Rescare para que en caso de mora o simple retardo en el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente contrato o sus modificaciones posteriores, sus datos personales puedan ser ingresados, procesados, tratados y comunicados a terceros, en base de datos o sistemas de información comercial pública y/o sistemas de morosidades y protestos u otros equivalentes, de conformidad al artículo 4 y demás normas pertinentes de la Ley Nro. 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

DÉCIMO CUARTO. La zona de cobertura de Rescare y, en consecuencia, el ámbito territorial dentro del cual se obliga a prestar los servicios de atención médica y de enfermería a domicilio contratados, corresponde a las siguientes comunas: Arica, Alto Hospicio, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Ovalle, Los Andes, Quillota, Quilpué, San Antonio, San Felipe, Viña del Mar, Valparaíso, Rancagua, Rengo, San Fernando, Curicó, Linares, Parral, Talca, San Javier, Concepción, Talcahuano, Los Ángeles, Chillán, Temuco, Victoria, Villarrica, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.

DÉCIMO QUINTO: “El Contratante” estará obligado a informar por escrito a Rescare del cambio de su domicilio o el de sus beneficiarios dentro de los cinco (5) días de ocurrido. Queda expresamente establecido en el presente contrato que RESCARE no se hace responsable de las consecuencias derivadas del incumplimiento de tal obligación.

AYUDA SALUD SPA

76.506.488-0

AVENIDA GUANACO NORTE 1579, HUECHURABA.