

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONSIDERANDO:

A.- Que el CLIENTE es una COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO debidamente constituida cuyo objetivo es propiciar una mejor condición de vida para los asociados y sus familias, desea contratar el servicio que presta LA CONTRATISTA para ofrecerlo como beneficio a sus clientes como más adelante se detalla.

B.- Que la CONTRATISTA tiene como objetivo prestar a sus clientes servicios de valor agregado tales como servicios de atención médica domiciliaria y servicios de atención de emergencia, los cuales desea ofrecer al CLIENTE para ellos y sus dependientes. La CONTRATISTA declara contar con todos los permisos, patentes y autorizaciones aplicables para sus servicios, los cuales se mantendrán vigentes durante el plazo del presente contrato, así como con la red de profesionales requerida para prestar los servicios del presente contrato.

C.- Que el CLIENTE desea contratar los servicios de la CONTRATISTA para que aquellas personas que sean asociados o dependientes de los asociados de EL CLIENTE, de ahora en adelante denominados LOS BENEFICIARIOS, y que reciban los servicios prestados por EL CONTRATISTA. La incorporación de otros BENEFICIARIOS solo podrá hacerse previo acuerdo entre las partes.

POR TANTO, hemos acordado suscribir el presente "CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS", el cual se regirá por las leyes de la República de Costa Rica y en especial por las siguientes cláusulas:

Artículo No 1.-

LA CONTRATISTA se compromete a proveer y garantizar la prestación de los servicios de atención médica domiciliaria y servicios de atención de emergencia (en GAM), que requieran durante la vigencia del presente contrato, de acuerdo con los términos y condiciones contenidos en los artículos que más adelante se determinan, a LOS BENEFICIARIOS que determine el CLIENTE y de conformidad con la oferta de los servicios objeto del presente contrato. La CONTRATISTA podrá prestar el servicio de forma directa, es decir usando su propia estructura operativa o de forma indirecta, es decir contratando servicios médicos, comprometiéndose a mantener el estándar de calidad en la prestación del servicio conforme a lo previsto en este contrato y siendo la CONTRATISTA absoluta responsable frente al CLIENTE por que la calidad de los servicios sea de primer nivel, por la efectiva prestación del servicio y por cualquier incumplimiento o daño causado por la prestataria del servicio.

Los servicios de la CONTRATANTE y de su red de proveedores deberá en todo momento prestarse de conformidad con las estipulaciones del presente contrato. En todo momento se deberá adicionalmente brindar un servicio óptimo, cortés, respetuoso y responsable a LOS BENEFICIARIOS del CLIENTE que le sea remitido.

Artículo No 2.-

Para todos los fines y efectos relacionados con este contrato, queda expresamente convenido que se entiende por:

1. Médicas Visitas a domicilio: Servicio de medicina general 24/7 en todo el territorio nacional, los 365 días del año a domicilio y/o lugar de trabajo o donde el beneficiario lo necesite, por alteraciones de la salud que no son de gravedad. Con un tiempo de respuesta de hasta 2 horas dentro (dentro del GAM), siempre y cuando las condiciones de ingreso hacia el lugar (condiciones viales, de clima, seguridad y situaciones adversas como inundaciones, bloqueos, cierre de vías, etc.) lo permitan. En caso de ser NECESARIO el médico aplicará la primera dosis de tratamiento sintomático (el médico no realizará procedimientos invasivos, podrá suministrar medicamentos e inyecciones) y realizará la prescripción de la continuidad del tratamiento si amerita.

2. Médicas Visitas Programada: Si el beneficiario lo solicita y/o en caso de que las condiciones de ingreso hacia el lugar donde se encuentra el paciente (condiciones viales, de clima, seguridad y situaciones adversas como inundaciones, bloqueos, cierre de vías, etc.) no sean las adecuadas, o bien no se encuentren médicos disponibles en la zona al momento de solicitar el servicio, se podrá realizar la visita médica a domicilio agendada en un período no mayor a 24 horas, según disponibilidad del paciente y de nuestro equipo de médicos generales.

3. Orientación médica telefónica ilimitada y gratuita: A solicitud del beneficiario se proporcionará vía telefónica a través de nuestro canal de atención telefónica, las 24hrs del día durante los 365 días del año el servicio de orientación médica telefónica, en el cual se valorará la sintomatología del paciente, actuando de acuerdo con los protocolos establecidos de atención médica general. En caso de que las condiciones de ingreso hacia el lugar donde se encuentra el paciente (condiciones viales, de clima, seguridad y situaciones adversas como inundaciones, bloqueos, cierre de vías, etc.) no sean las adecuadas, o bien no se encuentren médicos disponibles en la zona, se podrá realizar la orientación médica vía telefónica, con la posibilidad, a solicitud del afiliado, de agendar la visita médica a domicilio según disponibilidad del paciente y de nuestro equipo de médicos generales en un período no mayor a 24 horas.

4. Servicio de Ambulancia de Soporte Avanzado (en GAM) en caso de urgencia o emergencia: Previa valoración de nuestros médicos a domicilio y/o nuestro canal de atención telefónica, bajo criterio del profesional, se contará con el servicio de atención extrahospitalaria con ambulancias de soporte avanzado en caso de urgencia o emergencia. La ambulancia arribará al lugar donde se encuentre el paciente en un promedio de 15 minutos después de la solicitud. De acuerdo con la valoración de cada caso, el equipo de profesionales médicos realizará los procedimientos necesarios y/o trasladará al beneficiario al hospital o centro de salud según lo que establece el artículo 4. Este servicio solo aplica para beneficiarios que se encuentran dentro del GAM (según Anexo A) en el momento de la atención.

5. Traslados de paciente estable: Previa agendamiento (24 horas mínimo) se brindará el traslado de paciente estable, según se indica en el Anexo "D" así como un descuento del 30% en las tarifas por kilómetros para servicios adicionales, desde el lugar donde se encuentre al hospital y viceversa, en una unidad especial para tal fin. Para consultar las tarifas el beneficiario deberá comunicarse al 2290-5555.

6. Definición de urgencia: Una urgencia es una aparición fortuita (imprevista o inesperada) en la cual no existe riesgo inminente de muerte, pero se requiere asistencia médica en un lapso reducido de tiempo según la condición para evitar complicaciones mayores.

7. Definición de emergencia: Una emergencia es una situación de salud crítica de riesgo vital inminente, en la que la vida puede estar en peligro por la importancia o gravedad de la condición si no se toman medidas inmediatas.

8. Tratamiento o medicina sintomática: Medicamentos que calman o alivian los síntomas en el momento de la atención siempre a criterio del médico general.

9. Zona de Cobertura: Ubicación geográfica en las ciudades donde LA CONTRATISTA prestará los servicios objeto del presente contrato y en donde exista libre acceso a las unidades móviles de asistencia. En el Anexo "A" del presente contrato se definen los sectores en las cuales se prestará el servicio y el tipo de servicio que se prestará en cada uno de ellos.

Artículo No 3.-

Quedan excluidos del alcance de este contrato los siguientes tratamientos en el domicilio o cualquier otra ubicación dentro del Anexo "A": colocación de sueros, administración de antibióticos, cuidados del paciente postrado, cuidados paliativos, cambio de catéteres de cualquier tipo, así como los tratamientos médicos crónicos de diálisis, quimioterapias, radioterapias, rehabilitación y cualquier otro tratamiento crónico, salvo aquellos derivados en forma inmediata por la atención de emergencia.

Artículo No 4.-

EL BENEFICIARIO que requiera los servicios indicados en el artículo primero de este contrato, podrá hacerlo cuando así lo decida mediante el procedimiento contemplado en el Anexo "C" del presente contrato, donde se establece los procedimientos a través de los cuales los BENEFICIARIOS harán uso del servicio.

En virtud de lo anterior:

4.1 Cuando a juicio razonable del conductor de la Unidad, el acceso al lugar de la atención sea contraproducente o peligroso para la integridad de la Unidad y/o de sus ocupantes, se acordará con EL BENEFICIARIO un punto de encuentro para poder atenderlo.

4.2 En caso de que el médico que brinda la atención médica domiciliaria determine la necesidad de envío de una unidad de emergencia porque a su juicio el BENEFICIARIO requiere internamiento, es de exclusiva cuenta y responsabilidad de cada BENEFICIARIO que requiera el servicio, que el Centro de Asistencia Médica señalado acepte su ingreso. En caso de no ser aceptado, LA CONTRATISTA lo comunicará al BENEFICIARIO, quien decidirá el centro de asistencia médica, clínica u hospital más conveniente, de acuerdo a las condiciones que presente EL BENEFICIARIO, sin que ello acarree responsabilidad alguna para el médico que este prestando el servicio, paramédico o para LA CONTRATISTA. Igualmente, en aquellos casos en que EL BENEFICIARIO o su familiar no indique cual es el Centro de Asistencia Médica. LA CONTRATISTA se comunicará con EL CLIENTE para que esta decida cuál es el centro de asistencia médica, clínica u hospital al que será trasladado EL BENEFICIARIO, sin que ello acarree responsabilidad alguna para el médico, paramédico o para LA CONTRATISTA.

Los centros médicos indicados por el BENEFICIARIO deberán estar ubicados en zona próxima o a distancia razonable del lugar de la atención y se utilizarán salvo que a juicio de los profesionales actuantes por parte de LA CONTRATISTA la vida del paciente corra riesgo en cuyo caso de derivará al centro asistencial más próximo al lugar de la atención.

4.3 LA CONTRATISTA no será responsable, y por lo tanto, no le será exigible el pago de indemnización de ninguna índole, por daños que puedan sobrevenir a EL BENEFICIARIO o a cualquier pariente o acompañante durante la atención o traslado en las Unidades Móviles de Asistencia en caso que dichos daños provengan de caso fortuito o de fuerza mayor.

4.4 Las obligaciones de LA CONTRATISTA derivadas del presente contrato, son de medio y no de resultado. Por lo tanto, LA CONTRATISTA no será responsable por ningún daño que pueda sufrir EL BENEFICIARIO derivado de la atención o situación que amerite la intervención de LA CONTRATISTA, salvo en los casos en que LA CONTRATISTA o su red hayan actuado con dolo o culpa.

4.5 Una vez que el médico o la ambulancia se encuentren en el lugar, y el beneficiario no se localiza, el tiempo máximo de espera será de 15 minutos