

CONDICIONES GENERALES

Servicio de Telemedicina 24/7

1. Descripción del servicio contratado

1.1. Definiciones

- **Alcance geográfico:** zona geográfica dentro de la cual el PROVEEDOR ofrece el servicio.
- **Atención Médica Domiciliaria (AMD):** Servicio médico a domicilio para solventar la urgencia debido a la aparición o presencia, en un período no mayor a 72 horas (enfermedad aguda), de signos y síntomas de enfermedades; con la posible colocación de tratamiento farmacológico uni-dosis (solo la dosis requerida en el momento de la atención). Se considera un servicio adicional.
- **Atención Médica Web (AMW):** consiste en un servicio de atención médica a distancia a través de una video llamada o chat con un médico.
- **Centro Médico Asistencial:** institución médica u hospitalaria donde el usuario recibe atención médica y/o médico-quirúrgica.
- **Emergencia Médica:** circunstancia o evento que se manifiesta por signos o síntomas agudos con riesgo inmediato de vida o para la integridad física del beneficiario.
- **Enfermedad Aguda:** patología o condición de salud que tiene un comienzo súbito (no mayor a 72 horas) y una evolución rápida, incluyendo su resolución. Los síntomas pueden poner en riesgo la vida del paciente.
- **Enfermedad Crónica:** es una enfermedad de larga duración y, por lo general, de progresión lenta. Normalmente irreversible, pero en algunos casos controlable, pudiendo presentar periodos de crisis o exacerbación.
- **Médico (s):** profesional debidamente autorizado para ejercer por la Ley de Ejercicio de la Medicina en Venezuela, que puede diagnosticar, tratar y prevenir enfermedades.
- **Orientación Médica Telefónica (OMT):** servicio a distancia que brinda soporte, orientación y asesoría vía telefónica por médicos al usuario y/o beneficiarios del servicio.
- **Personal Sanitario:** paramédicos, enfermeras y demás personal de soporte calificado para la atención médica objeto de este contrato.
- **Seguimiento médico:** consiste en llamadas telefónicas para consultar con el paciente la evolución satisfactoria del padecimiento, o en caso contrario tomar conductas médicas oportunas.
- **Traslado Programado:** traslado del usuario en Ambulancia (desde un punto de origen a uno de destino, ambos situados dentro de la misma ciudad), por estar imposibilitado físicamente para movilizarse por sus propios medios a los fines de atender altas médicas, hospitalizaciones, estudios médicos, traslados ínter hospitalarios, que requieran soportes básicos y/o cuidados mínimos e intermedios no derivados directamente de una atención de emergencia. Se considera un servicio adicional.
- **Traslado de Emergencia:** traslado de un usuario en Unidad Móvil de Traslado desde un punto de origen a uno de destino, ambos situados dentro de la misma ciudad en los casos que el Médico considere que no es posible la solución del caso in situ y/o requiera para esto, soporte básico y/o avanzado de vida en un centro clínico – hospitalario. Se considera un servicio adicional.
- **Unidosis:** suministro de medicamentos (una sola dosis por atención) por cualquier vía (parenteral, oral, tópico, entre otros) a los usuarios para estabilizarlos al momento de prestarle atención médica.
- **Urgencia Médica:** situación clínica acompañada de síntomas intensos y alarmantes que requiere intervención médica, pero que no implica un riesgo inminente de vida o para la integridad física del beneficiario.
- **Zonas de riesgo y/o difícil acceso:** se consideran aquellos lugares y/o espacios, donde la seguridad del personal asistencial se puede ver comprometida de diversas formas, bien sea por: delincuencia (zonas

CONDICIONES GENERALES

Servicio de Telemedicina 24/7

rojas), vialidad, condiciones de terreno, condiciones climáticas, desastres naturales, disturbios o conmoción social.

2. Normativas generales asociadas al servicio contratado

Beneficiarios:

- Titulares que contraten el plan de telemedicina, pudiendo incorporar hasta tres (03) personas de su grupo familiar directo: cónyuge, hijos (menores de 25 años), padres y/o abuelos.

Orientación Médica Telefónica (OMT):

Alcance y activación:

- El servicio de Orientación Médica Telefónica (OMT) es ilimitado, y corresponde a una consulta de Medicina General.
- Se activa a través de una llamada telefónica al número de contacto definido por Corporación VMC, C.A, allí se valida que el usuario se encuentre afiliado y sin limitaciones administrativas.
- Validada la información de afiliación, un médico se contactará con el usuario para brindarle la Orientación Médica Telefónica.
- El paciente o su representante deberá facilitar la información pertinente de forma objetiva y oportuna para garantizar la efectividad de la evaluación médica.
- El médico realizará un informe, récipes e indicaciones, ordenes de estudios diagnósticos (en los casos que corresponda), que enviará al usuario de forma digital, por correo electrónico y/o mensajería de Whatsapp.
- En caso de requerirlo el médico referirá al paciente con la especialidad correspondiente, y el paciente deberá gestionar dicha cita de forma particular con el médico de su preferencia.
- Este servicio no contempla la emisión de reposos médicos ni fin de jornada laboral.
- Si el paciente requiere algún servicio adicional, podrá acordar directamente con Corporación VMC, C.A. la logística y forma de pago de acuerdo al precio que está definido en el baremo vigente.

Atención Médica Web (AMW):

Alcance y activación:

- Consiste en un servicio de atención médica a distancia a través de una video llamada o chat con Medicina General, se deriva de la Orientación Médica Telefónica (OMT).
- Se puede activar durante la llamada de OMT, previo acuerdo entre el médico y el paciente o su representante. La llamada siempre será iniciada por el Médico.
- Disponible de 7am a 7pm, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, a través de la(s) plataforma(s) definida(s) por Corporación VMC, C.A.
- El médico realizará un informe, récipes e indicaciones, ordenes de estudios diagnósticos (en los casos que corresponda), que enviará al usuario de forma digital, por correo electrónico y/o mensajería de Whatsapp.
- Este servicio no contempla la emisión de reposos médicos ni fin de jornada laboral.
- En caso de requerirlo el médico referirá al paciente con la especialidad correspondiente, y el paciente deberá gestionar dicha cita de forma particular con el médico de su preferencia.
- Si el paciente requiere algún servicio adicional, podrá acordar directamente con Corporación VMC, C.A. la logística y forma de pago de acuerdo al precio que está definido en el baremo vigente.

CONDICIONES GENERALES

Servicio de Telemedicina 24/7

Seguimiento Médico (SEG):

Alcance y activación:

- Este servicio consiste en el seguimiento telefónico por parte de Medicina General, para validar la evolución del paciente que previamente fue atendido por el servicio de OMT y/o AMW.
- Las fechas y horas se programan en función del cuadro clínico del paciente, pudiendo requerir uno o varios seguimientos durante el tiempo máximo de seguimiento médico.
- El médico que realiza el seguimiento puede cambiar o suspender el plan terapéutico, hacer recomendaciones, referir a especialistas o salas de urgencias/emergencias, realizar un nuevo informe o récipes e indicaciones, emitir nueva orden de estudios diagnósticos, dar de alta o cerrar el caso según corresponda.
- El tiempo máximo de seguimiento médico es de tres (03) días continuos desde la OMT/AMW. Durante ese lapso el paciente puede llamar (al número indicado por Corporación VMC, C.A.) entre seguimientos si considera que su condición de salud lo requiere.
- Si el paciente requiere algún servicio adicional, podrá acordar directamente con Corporación VMC, C.A. la logística y forma de pago de acuerdo al precio que está definido en el baremo vigente.

Servicios no amparados (exclusiones):

- Neonatos: referido a la atención de un bebé nacido vivo, que tiene treinta (30) días o menos desde su fecha de nacimiento.
- Pacientes Psiquiátricos: referido a la atención de personas que manifiesten o presenten síntomas evidentes de padecer trastornos mentales o hayan sido diagnosticados clínicamente por padecer un trastorno mental; entre otras y sin limitación alguna: los trastornos neuróticos y/o los trastornos psicóticos.
- Pacientes que ya estén bajo manejo de médicos externos (médico particular, sala de urgencia/emergencia, hospitalización).
- No están amparadas las enfermedades consideradas epidemias o pandemias.
- Pacientes cuya(s) patología(s), signo(s) o síntoma(s) sean a consecuencia de: armas de fuego/blancas, o involucrados en riñas, disturbios o acciones no lícitas.
- Pacientes privados de libertad: ubicados en sitios de reclusión temporal o definitiva.
- No se atienden pacientes en las oficinas de Corporación VMC, C.A. ni de ningún aliado.

3. Servicios Adicionales

Son aquellos que no están amparados en el plan contratado, estos pueden ser: Atención Médica Domiciliaria (AMD), Traslados de Emergencia (TE), Traslados Programados (TP), todos estos servicios se facturan de forma adicional al usuario o a quien autorice su ejecución, y deben ser pagados previo a la ejecución del mismo.

Asistencia Médica Domiciliaria (AMD):

Alcance y activación:

- Este servicio corresponde a una consulta presencial de Medicina General, se deriva de una OMT/AMW, y se activa previa autorización de la parte interesada.

CONDICIONES GENERALES

Servicio de Telemedicina 24/7

- **La asistencia incluye:** evaluación clínica completa por medicina general, diagnóstico presuntivo, unidosis (de acuerdo a la sintomatología y criterio médico), receta e indicaciones, ordenes de estudios diagnósticos e informe médico (en los casos que corresponda).
- En los casos que corresponda, el informe médico, recetas e indicaciones, ordenes de estudios diagnósticos pueden ser entregados en formato físico y/o digital.
- Si el paciente no puede ser estabilizado en el domicilio, el médico podrá referirlo a una sala de urgencias/emergencias, en cuyo caso el paciente o su representante acordará directamente con Corporación VMC, C.A. la logística y forma de pago (del traslado) de acuerdo al precio que está definido en el baremo vigente.
- También podrá gestionar el traslado de forma particular con la empresa y/o médico de su preferencia.
- En caso de requerirlo el médico referirá al paciente con la especialidad correspondiente, y el paciente deberá gestionar dicha cita de forma particular con el médico de su preferencia.
- En caso de encontrarse en lugares de difícil acceso y/o alto riesgo, se podrán establecer acuerdos entre las partes para definir un punto de encuentro, lugar donde será atendido el paciente.
- Luego de la consulta de AMD el paciente queda bajo seguimiento médico telefónico, en las mismas condiciones descritas en las "Normativas generales asociadas al servicio contratado".

Traslado de Emergencia (TE):

Alcance y activación:

- Este servicio corresponde al traslado del paciente a una sala de urgencias/emergencias, se deriva de una OMT/AMW y/o AMD, y se activa previa autorización de la parte interesada.
- El servicio es de una sola vía, esto significa que se realiza sin retorno del paciente al punto de origen.
- El servicio contempla el traslado del paciente a un centro asistencial previamente acordado con el paciente o su representante, en caso de requerir movilización a otro lugar se generará un cargo adicional equivalente al 50% del precio inicial por cada movilización extra, siempre y cuando la distancia no sea mayor que el traslado inicial, en cuyo caso el costo será de acuerdo al baremo vigente.
- La gestión del equipo de Corporación VMC, C.A. está limitada solo al traslado, en tal sentido; el ingreso, trámites administrativos y/o económicos en el centro asistencial son responsabilidad del paciente o su representante.
- El paciente o su representante acordará directamente con Corporación VMC, C.A. la logística y forma de pago de acuerdo al precio que está definido en el baremo vigente.
- En caso de encontrarse en lugares de difícil acceso y/o alto riesgo, se podrán establecer acuerdos entre las partes para definir un punto de encuentro, lugar donde será atendido el paciente.

Traslado Programado (TP):

Alcance y activación:

- Este servicio se activa a solicitud de la parte interesada con al menos 12 horas de antelación.
- Aplica para pacientes que tengan movilidad reducida o estén imposibilitados físicamente para moverse por sus propios medios.
- El servicio es de una sola vía, esto significa que no contempla el retorno del paciente al punto de origen.
- El servicio contempla el traslado programado a una ubicación previamente acordada con el paciente o su representante, en caso de requerir movilización a otro lugar se generará un cargo adicional

CONDICIONES GENERALES

Servicio de Telemedicina 24/7

equivalente al 50% del precio inicial por cada movilización extra, siempre y cuando la distancia no sea mayor que el traslado inicial, en cuyo caso el costo será de acuerdo al baremo vigente.

- Se utiliza para atender altas médicas, aplicación de tratamientos, estudios médicos, traslados inter hospitalarios, que requieran soportes básicos y/o cuidados mínimos e intermedios no derivados directamente de una atención de emergencia.
- La gestión del equipo de Corporación VMC, C.A. está limitada solo al traslado, cualquier trámite administrativo y/o económico es responsabilidad del paciente o su representante.
- El paciente o su representante acordará la logística y forma de pago directamente con Corporación VMC, C.A. de acuerdo al precio que está definido en el baremo vigente.
- En caso de encontrarse en lugares de difícil acceso y/o alto riesgo, se podrán establecer acuerdos entre las partes para definir un punto de encuentro, lugar donde será atendido el paciente.
- Los traslados entre centros asistenciales para cualquier fin, requieren del envío del Informe Médico detallado, datos del médico tratante y el médico receptor, y de la información que (dependiendo el caso) se requiera.
- Debe estar previamente confirmada la recepción del paciente al centro de salud de destino, de lo contrario "no se realizará traslado alguno".
- No se realizan traslados de pacientes en Unidad de Cuidados Intensivos (UCI).

4. Alcance Geográfico

Corresponde a las ciudades donde se presta el servicio de forma presencial para los servicios de AMD y Traslados, con sus respectivas limitaciones, puede sufrir variaciones tanto para incorporar o desincorporar ciudades, estas modificaciones serán notificadas oportunamente.

Caracas
Guarenas
Guatire
Los Teques
San Antonio de los Altos
La Guaira
Catia La Mar
Charallave
Cúa
Maracay
Turmero
Valencia

San Diego
Barquisimeto
Cabudare
Acarigua – Araure
Turén
Barinas
Valle de la Pascua
Maracaibo
San Cristóbal
Mérida
Valera
Trujillo

Coro
Punto Fijo
Tucacas
Puerto La Cruz
Barcelona
Lecherías
Maturín
Cumaná
El Tigre
Porlamar
Puerto Ordaz

NOTA: En todas las ciudades aplican restricciones para zonas rojas, difícil acceso, invasiones, en tales casos se podrán acordar puntos de encuentros.

También aplican restricciones dependiendo del horario, la zona y la disponibilidad de unidades.