



**TERMINOS Y CONDICIONES PLAN DE SERVICIO
DE SALUD PLAN GNO MEDICAL PLUS**

El presente documento establece los Términos y Condiciones del Plan GNO Medical Plus a ser prestado por **GRUPO NUEVE ONCE, C.A.**, sociedad debidamente inscrita por ante el Registro Mercantil Quinto de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda, en fecha 29 de abril del 2014, bajo el No. 21, Tomo 58-A, e inscrita en el Registro Único de Información Fiscal (RIF) bajo el No. J-404047204; quien en lo sucesivo y a los efectos del presente documento se denominará “EL PROVEEDOR” a toda persona natural, mayor de edad, debidamente capacitada, y que para el momento de su suscripción al presente plan, deberá figurar como el titular y responsable de la inclusión del beneficiario del servicio, quien en lo sucesivo y a los efectos del presente documento se denominará “EL TOMADOR”, (en lo sucesivo denominados conjuntamente LAS PARTES),

Al suscribir el presente documento, “EL TOMADOR”, estará aceptando y sometiéndose a los Términos y Condiciones aquí establecidos. Estos Términos y Condiciones se fijan para proteger tanto al “EL PROVEEDOR” como a “EL TOMADOR”, quien deberá leerlos detalladamente antes de suscribirse al presente Plan GNO Medical Plus.

Artículo 1. DEFINICIONES – CONCEPTOS - ALCANCE

De conformidad con los presentes Términos y Condiciones, la definición de los siguientes conceptos se entenderá como se indican a continuación:

1. **EVENTO**: Aquellos sucesos que impliquen una emergencia o urgencia, que requieran de la prestación del servicio de asistencia médica por el personal

capacitado de EL PROVEEDOR.

2. **ACCIDENTE**: Todo acontecimiento que provoque daños físicos a EL TOMADOR, ocasionado única y exclusivamente por causa externa, violenta o fortuita y no por negligencia o imprudencia.
3. **ENFERMEDAD**: Alteración de la salud que resulte de la acción de agentes morbosos de origen interno o externo con relación al organismo, que originen reducción de su capacidad funcional y que requiera tratamiento médico y/o intervención quirúrgica.
4. **EMERGENCIA MÉDICA**: Situación accidental y fortuita que ponga en riesgo la salud de EL TOMADOR, y en consecuencia, requiera de atención médica de manera inmediata.
5. **URGENCIA MÉDICA**: Situación que amerite la atención médica de EL TOMADOR, de manera no inmediata, ocasionada por la acción súbita de un agente proveniente del medio externo que cause una lesión física a EL TOMADOR, o del propio organismo producto de una enfermedad o afección que padezca y reduzca su capacidad funcional, manifestado en forma repentina, fortuita y ajena a la voluntad de EL TOMADOR y que, sin embargo, no ponga en evidente peligro su vida ni ocasione consecuencias graves para su salud. Se trata de una afección, lesión o agravamiento de una enfermedad que requiera de atención médica de un profesional de EL PROVEEDOR, pero que no califique como emergencia.
6. **CONTACT CENTER**: Unidad de atención telefónica, que funciona las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, durante todo el año, para coordinar la asistencia médica de manera eficiente, centralizando y validando las llamadas telefónicas, ofreciendo respuestas por diferentes canales de comunicación.
7. **PERSONAL MÉDICO**: Profesionales médicos debidamente autorizados por la Ley del Ejercicio de la Medicina, calificados para la prestación del servicio de asistencia y atención de emergencias y urgencias médicas. Ninguno de los profesionales médicos será considerado, bajo ningún concepto, como médico tratante.
8. **PERSONAL PARAMÉDICO**: Personal de soporte calificado para la atención de emergencias y urgencias médicas; así como los conductores de las unidades médicas. Ninguno de los miembros del personal paramédico será

considerado, bajo ningún concepto, como médico tratante.

9. **EQUIPO DE SALUD**: Profesionales médicos y paramédicos debidamente certificados y autorizados para el ejercicio profesional amparado en la Ley del Ejercicio de la Medicina, calificados en la atención de EMERGENCIAS y URGENCIAS de tipo prehospitarias.
10. **UNIDAD MÉDICA O EQUIPO MÓVIL**: Vehículos de transporte, acondicionados con insumos e instrumentos médicos, para la estabilización de la condición física de EL TOMADOR, capacitados y destinados para la atención de emergencias y urgencias médicas, las cuales pueden ser de tres (3) tipos:
 - **Unidad de Avance**: Vehículos compactos, debidamente equipados para brindar a EL TOMADOR la asistencia médica necesaria. La unidad de avance, al ser más pequeña que una ambulancia, mejora notoriamente su movilidad, permitiendo un desplazamiento rápido y seguro del equipo de salud.
 - **Ambulancia**: Vehículo médico integral, que tiene como finalidad brindar una correcta asistencia y transporte a los tomadores del servicio, bien sea para traslado hacia el lugar de tratamiento o desde el lugar de tratamiento. Para un detalle pormenorizado de las unidades médicas de Ambulancia pertenecientes a EL PROVEEDOR, consulte el apartado “Ambulancias” del documento funcional “Unidades Móviles” de EL PROVEEDOR.
 - **Moto-Ambulancia**: Motocicleta adaptada con sistemas de identificación de EL PROVEEDOR, luces, sirena y materiales médicos necesarios, destinada para el traslado del equipo de salud, con la finalidad de brindar asistencia de urgencia médica a EL TOMADOR. En caso de que EL TOMADOR requiera un eventual traslado a una institución hospitalaria seleccionada por éste, el traslado deberá ser realizado por una unidad médica o equipo móvil, de tipo Ambulancia o Avance.
11. **ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA**: Orientación médica telefónica a EL TOMADOR, al comunicarse con *contact center* de EL PROVEEDOR. El alcance de las orientaciones o recomendaciones dependerá de la condición (patología) indicada por EL TOMADOR, en cuyos casos no se requerirá de

una Unidad Médica o Equipo Móvil.

12. **CONSULTA MÉDICA DOMICILIARIA O IN SITU**: Consiste en una visita por parte del personal capacitado de EL PROVEEDOR, es de carácter individual y se asiste en el lugar donde se encuentre EL TOMADOR, siempre que se encuentre dentro del ámbito territorial establecido y publicado por EL PROVEEDOR y que EL TOMADOR declara conocer y aceptar.
13. **TRASLADO DE EMERGENCIA Y URGENCIA (URBANO)**: Consiste en la coordinación y movilización del equipo de salud de EL PROVEEDOR, y de una unidad médica o equipo móvil, para la prestación del servicio en la atención de accidentes, enfermedades, urgencias o emergencias, en los cuales se requiera asistir o trasladar a EL TOMADOR a una institución hospitalaria, dentro de los límites de una ciudad o población (desde-hasta) de manera inmediata. - **INCLUIDO EN EL SERVICIO DE SALUD PLAN MEDICAL PLUS**
14. **TRASLADO PROGRAMADO**: Consiste en la coordinación y movilización del equipo de salud de EL PROVEEDOR, y de una unidad médica o equipo móvil, a los fines de realizar un traslado en ambulancia a EL TOMADOR, en un horario determinado y/o con características especiales a un destino predeterminado. Se consideran traslados programados los siguientes: traslados para altas médicas, traslado a otra institución hospitalaria o inter institucional, traslado para estudios médicos. **NO INCLUIDO EN EL SERVICIO DE SALUD PLAN MEDICAL PLUS**
15. **TRASLADO EXTRA-URBANO**: Consiste en la coordinación y movilización del equipo de salud de EL PROVEEDOR, y de una unidad médica o equipo móvil, para la prestación del servicio en la atención de accidentes, enfermedades, urgencias o emergencias, en los cuales se requiera atender a EL TOMADOR fuera de los límites geográficos de una ciudad o población específica, en **zonas rurales**, es decir, no adyacentes a ciudades/poblaciones. Este servicio requiere de la aprobación previa por parte de EL TOMADOR de una cotización correspondiente. **NO INCLUIDO EN EL SERVICIO DE SALUD PLAN MEDICAL PLUS**
16. **TRASLADO INTER-URBANO**: Consiste en la coordinación y movilización del equipo de salud de EL PROVEEDOR, y de una unidad médica o equipo móvil, para la prestación del servicio en la atención de urgencias médicas, en

los cuales se requiera trasladar a EL TOMADOR, de una ciudad/población a otra distinta de donde ocurrió el evento. Es considerado un traslado exclusivamente de urgencia. Este servicio requiere de la aprobación previa por parte de EL TOMADOR de una cotización correspondiente. **NO INCLUIDO EN EL SERVICIO DE SALUD PLAN MEDICAL PLUS**

17. TRASLADO DE TERAPIA INTENSIVA (adultos, pediátricos y/o

neonatales): Consiste en la coordinación y movilización del equipo de salud de EL PROVEEDOR, y de una unidad médica o equipo móvil, para la atención de soporte de vida avanzada (terapia intensiva), con equipos de monitorización de signos vitales, desfibrilación, aspiración, ventilación mecánica y/o incubadora; y para la prestación del servicio en la atención de EL TOMADOR que requiera ser movilizadado entre dos (2) instituciones hospitalarias de terapia intensiva, para lo cual, se requiera realizar el traslado en ambulancia a EL TOMADOR, en un horario predeterminado y/o con características especiales a un destino predeterminado. Este último servicio deberá ser solicitado con al menos doce (12) horas de antelación al momento en que se requiera el traslado. **NO INCLUIDO EN EL SERVICIO DE SALUD PLAN MEDICAL PLUS.**

Artículo 2. ALCANCE DEL SERVICIO DE SALUD PLAN MEDICAL PLUS

La Suscripción al Servicio de Salud Plan Medical Plus confiere a EL TOMADOR el derecho a solicitar asistencia médica al personal capacitado de EL PROVEEDOR, ante la presencia de enfermedades de fase aguda o emergencias, servicio que adicionalmente o de forma alternativa a una póliza de seguros de salud, garantiza a sus tomadores, la asistencia requerida según la necesidad a nivel nacional y dentro de la zona de cobertura de EL PROVEEDOR, publicada en su página web y que EL TOMADOR declara conocer.

LAS PARTES acuerdan que el alcance del Servicio de Salud Plan Medical Plus, se describe a continuación:

1. **ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA**: Servicio de orientación

médica vía telefónica, y deberá ser solicitada a través de la unidad de atención de *contact center* de EL PROVEEDOR, es de carácter ilimitado, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, durante todo el año.

2. **ASISTENCIA MÉDICA DOMICILIARIA**: Servicio de visita médica por parte del equipo de salud de EL PROVEEDOR, en el domicilio de EL TOMADOR o donde éste se encuentre, siempre que se encuentre dentro del ámbito territorial establecido y publicado por EL PROVEEDOR y que EL TOMADOR declara conocer, es de carácter ilimitado, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, durante todo el año.
3. **SERVICIO DE AMBULANCIA PARA TRASLADOS DE EMERGENCIA**: Servicio de coordinación y movilización del equipo de salud de EL PROVEEDOR, y de una unidad médica o equipo móvil, para la prestación del servicio de evacuación de *emergencias médicas* y *traslado urbano* de manera inmediata, a una institución hospitalaria, indicada por EL TOMADOR, es de carácter ilimitado, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, durante todo el año.
4. **SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA**: Servicio de hospitalización médica en el hogar de EL TOMADOR, asistido por el equipo de salud de EL PROVEEDOR, para atender enfermedades agudas o crónicas reagudizadas, según indicación médica determinada por los médicos domiciliarios de EL PROVEEDOR o médico especialista tratante; EL PROVEEDOR cubrirá en favor de EL TOMADOR, la dotación de material médico quirúrgico, evaluaciones y seguimiento médico, sólo por los primeros tres (03) días del tratamiento. A partir del cuarto (4to) día, el tratamiento deberá ser cotizado y aprobado previamente por EL TOMADOR. Los medicamentos endovenosos e intramusculares no están incluidos en el Servicio de Salud Plan Médico Plus.
5. **SERVICIO DE RADIOLOGÍA CLÍNICA A DOMICILIO**: Servicio de exámenes de Radiología a domicilio, según indicación médica previa del equipo de salud de EL PROVEEDOR (únicamente RX de tórax

postero-anterior y lateral y extremidades superiores e inferiores), para el diagnóstico y orientación médica de enfermedades agudas o crónicas reagudizadas. El equipo de salud de EL PROVEEDOR deberá programar en menos de veinticuatro (24) horas, contadas a partir de su indicación, la visita respectiva para efectuar el/los análisis aquí descrito(s). Todo seguimiento que requiera o necesite EL TOMADOR por parte del equipo de salud de EL PROVEEDOR, deberá ser previamente cotizado y aprobado por EL TOMADOR. Se excluye de este servicio, los exámenes de Radiología de cadera.

6. **SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO A DOMICILIO**: Servicio de exámenes de laboratorio clínico a domicilio, por parte del equipo de salud de EL PROVEEDOR. Una vez realizados los exámenes de laboratorio, EL TOMADOR gozará de manera ilimitada y sin costo adicional, de la realización de PERFIL DE EMERGENCIA, el cual consta del análisis de hematología completa, glicemia, urea, creatinina, transaminasas, uroanálisis y VDRL. Cualquier examen adicional requerido o necesitado por parte de EL TOMADOR, o prescrito por otro médico diferente al equipo de salud de EL PROVEEDOR, deberá ser previamente cotizado y aprobado por EL TOMADOR.
7. **BOTÓN SOS CON GEOLOCALIZACIÓN**: Servicio de contacto directo entre EL TOMADOR y el equipo de salud de EL PROVEEDOR (*contact center*), y localización geográfica instantánea de EL TOMADOR, para la asistencia de emergencia médica por parte del equipo de salud de EL PROVEEDOR. Para activar el servicio, EL PROVEEDOR le entregará a EL TOMADOR un artefacto (botón SOS), que deberá ser accionado por EL TOMADOR, en caso de presentarse alguna emergencia médica. Este servicio es de carácter opcional, es decir, en caso que EL TOMADOR desee activar el servicio, deberá notificarle a EL PROVEEDOR sobre su interés, y éste le enviará a EL TOMADOR cotización por la compra del artefacto. El servicio será cancelado una (01) sola vez por EL TOMADOR, recibiendo un (01) año de garantía sobre el artefacto, toda vez que se trate de defecto de fábrica y bajo ningún concepto por negligencia o imprudencia por parte de EL TOMADOR.

8. **CONSULTA CON ESPECIALISTAS MÉDICOS:** Servicio de consultas médicas, con especialistas o equipo de salud de EL PROVEEDOR, en beneficio de EL TOMADOR. Este servicio se extiende en favor de EL TOMADOR hasta por tres (03) consultas con especialistas médicos al año. EL TOMADOR contará con la red de especialidades médicas de EL PROVEEDOR, en centros de Atención Primaria de Salud (APS) en el territorio nacional, y en Caracas, en la sede física de EL PROVEEDOR. Toda solicitud adicional de consulta con especialistas médicos de EL PROVEEDOR, deberá ser presupuestado aparte. De la misma manera, todos los para-clínicos, deberán ser previamente cotizados y aprobados por EL TOMADOR
9. **ENTREGA DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO (FARMA HOGAR):** Servicio de entrega de medicamentos a domicilio en formato, para la administración vía oral, inhalados, gotas y tópicos, que hayan sido previamente indicados a EL TOMADOR por el equipo de salud de EL PROVEEDOR, en su recípe médico. Sólo en el supuesto de que EL TOMADOR haya solicitado y pre-pagado el Servicio de Salud Plan Médico Plus, éste podrá solicitar a EL PROVEEDOR, los medicamentos indicados por el equipo de salud de EL PROVEEDOR, mediante la *consulta médica domiciliaria o in-situ*. EL PROVEEDOR procederá en un período no mayor a cuatro (4) horas, contadas a partir de la solicitud del (los) medicamento(s), a la entrega del(los) medicamento(s) solicitado(s), en el domicilio de EL TOMADOR, siempre y cuando el domicilio se encuentre ubicado en la ciudad de Caracas, dentro de las zonas de cobertura. En el interior del país, el tiempo máximo de entrega será de ocho (8) horas, siempre y cuando no hayan imprevistos o circunstancias de causa de fuerza mayor. EL PROVEEDOR se compromete a ofrecer el servicio de entrega de medicamentos a domicilio de lunes a viernes, en horario de 7:00am a 6:00pm. De ser solicitado el servicio fuera del horario previsto o en días festivos o fines de semana, se canalizarán al siguiente día hábil.

Artículo 3. CONDICIONES DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS

1. EL PROVEEDOR proporcionará a EL TOMADOR insumos suficientes para cubrir hasta un máximo de siete (07) días continuos de tratamiento, por PATOLOGÍA / EVENTO (límite de volumen de dosis: máxima dosis a entregar).
2. El costo total del (los) medicamento(s), hasta por un máximo de siete (07) días continuos, está incluido en el presente Servicio de Salud Plan Médico Plus, es decir, EL TOMADOR no tendrá que cancelar suma alguna por el consumo de medicamentos, en la medida de sus necesidades y según lo estipulado en el presente documento.
3. Cualquier dosis adicional de medicamentos requerida o necesitada por EL TOMADOR, es decir, que exceda el límite de cantidades aquí previstas, deberá ser previamente cotizada y aprobada por EL TOMADOR.
4. Los medicamentos incluidos en el Servicio de Salud Plan Médico Plus se limitarán a aquellos listados y publicados por parte de EL PROVEEDOR en sus plataformas informativas, los cuales EL TOMADOR declara conocer y aceptar.

Artículo 4. PROCESO DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Ante cualquier situación que requiera atención médica por parte de EL TOMADOR, podrán contactar a EL PROVEEDOR a través de los siguientes canales de comunicación: TLFS: **0800-4662400 - 0212-9930023**; correo electrónico: callcenter@gruponueveonce.com, o trasladarse a la siguiente dirección física: Urbanización Las Mercedes, Calle Herrera Toro, Quinta Celmira, Caracas.
2. Para hacer uso de FARMA HOGAR, EL TOMADOR deberá enviar un correo a farmacia@gruponueveonce.com, o a través de nuestro *Contact Center*, o a través del portal de solicitudes en la siguiente página web: www.gruponueveonce.com, enviando: (1) recípe médico con los medicamentos indicados por el equipo de salud de EL PROVEEDOR; (2) indicaciones y frecuencia de uso de los

medicamentos solicitados. Una vez aprobada la solicitud, EL PROVEEDOR procederá con el despacho del medicamento al domicilio de EL TOMADOR.

ARTÍCULO 5. DURACIÓN DEL PLAN

El presente Plan Médico Plus tendrá una vigencia de un (1) año contado a partir de la fecha de su suscripción por EL TOMADOR. El mismo podrá ser prorrogado por períodos iguales, previo acuerdo por escrito otorgado entre LAS PARTES, dentro del plazo de dos (2) meses anteriores a la fecha de culminación de la vigencia del mismo. En caso que ninguna de LAS PARTES se pronuncie durante el período otorgado para su extensión, se entenderá el mismo como terminado, es decir, bajo ningún concepto aplicará la tácita reconducción.

ARTÍCULO 6. COBRANZA

La prestación por parte de EL PROVEEDOR del presente Plan Médico Plus tendrá un costo que será publicado por EL PROVEEDOR y que EL TOMADOR acepta pagar. Los métodos de pago serán definidos por EL TOMADOR, ya sea domiciliando el pago, por cuotas, de contado o por cualquier otro método que ofrezca EL PROVEEDOR. La falta de pago por parte de EL TOMADOR dará lugar a la cancelación del Plan Médico Plus por parte de EL PROVEEDOR, sin que ello conlleve la renuncia de cobro de saldos pendientes ni de los daños y perjuicios ocasionados.

ARTÍCULO 7. MODIFICACIONES

Los Términos y Condiciones aquí expresados podrán ser modificados por EL PROVEEDOR en cualquier momento y dichas modificaciones entrarán en vigencia a los tres (3) días continuos desde el momento de su publicación en nuestra plataforma, con lo cual se entenderán conocidos y aceptados por EL TOMADOR.

ARTÍCULO 8. CONTROVERSIAS

Queda expresamente establecido que cualquier controversia que pudiere suscitarse con motivo de la prestación de servicios acordados, será sometida de manera obligatoria, exclusiva y excluyente, a un Arbitraje Institucional de Derecho, ante el Centro de Arbitraje de la Cámara de Caracas, todo con sujeción a las normas previstas en la Ley de Arbitraje Comercial vigente y en el respectivo Reglamento General del Centro de Arbitraje de la Cámara de Caracas. La controversia será dirimida por tres (3) árbitros, que serán designados, uno por cada parte, y el tercero, de mutuo acuerdo entre éstos últimos, y en su defecto, por el Centro de Arbitraje de la Cámara de Caracas, en el entendido que las decisiones tomadas por el Tribunal Arbitral serán inapelables. En virtud del presente compromiso arbitral, las partes expresamente renuncian irrevocable y definitivamente a la jurisdicción de los Tribunales ordinarios.