

### BENEFICIO ADICIONAL DE ASISTENCIA DE CUIDADO BEST CARE

Su cuenta de ahorros le permite obtener el beneficio de contratación de un servicio innovador de Cuidados en hospital o domicilio en caso de enfermedad o accidente bajo las siguientes condiciones:

#### Condiciones:

- Área de cobertura: Nacional.
- La cobertura va a depender del plan contratado:
  - El plan individual tiene una cobertura máxima de 15 días y eventos ilimitados de telecuidados; durante el período de un año de vigencia del plan. En la renovación automáticamente se restituyen nuevamente los 15 días de cobertura.
  - El plan familiar tiene una cobertura máxima de 30 días y eventos ilimitados de telecuidados en total para todo el grupo; durante el período de un año de vigencia del plan. En la renovación automáticamente se restituyen nuevamente los 30 días de cobertura.
- Para la coordinación de los servicios en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula es necesario solicitar el mismo con un mínimo de 12 horas previas, en el resto del país la solicitud del servicio debe realizarse con un mínimo de 24 horas de anticipación.
- Las horas diarias de asistencia son de 8 horas por día, determinando el cliente la hora de inicio de cada servicio, siempre siendo 8 horas continuas de servicio por día.
- Beneficiarios:
  - El plan individual incluye sólo a una persona sin límite de edad, esta puede ser el titular de la tarjeta u otra persona que se designe como beneficiario al momento de la adición del beneficio.
  - El plan familiar incluye a dos personas mayores sin límite de edad y a dos menores dependientes económicos hasta 23 años. El titular puede estar incluido en la lista de beneficiarios o no. Los beneficiarios deben quedar designados en el momento de la adición del beneficio.
  - Los beneficiarios sólo podrán ser sustituidos por fallecimiento de alguno de ellos, de lo contrario siempre serán tomados como tales los descritos en el momento de la contratación del beneficio.
- La cobertura inicia 30 días posteriores al primer cobro, sin pagos pendientes.
- En el caso de los días en hospitalización-domicilio, el cliente determinará cuantos días usar en un lugar u otro.
- La contratación de este beneficio tendrá una vigencia de doce (12) meses contados a partir de la fecha del primer cobro. Será prorrogado automáticamente, a la expiración del plazo indicado, por el mismo período y bajo las mismas condiciones. A partir de la entrada en vigencia del beneficio el cliente tendrá quince (15) días para comunicar si no está de acuerdo con las características del mismo, de lo contrario se dan por aceptadas las condiciones. El titular entenderá y aceptará que una vez pasado el plazo de 15 días desde la adición del beneficio no podrá desafiliarse durante el período de doce (12) meses, de lo contrario incurrirá en penalización la que será una multa por el pago total de la anualidad correspondiente al período del contrato.

#### Principales Funciones del Cuidador:

- Identificar, priorizar y cubrir oportunamente las necesidades de la persona a cuidar.
- Colaborar en la ingesta de líquidos y alimentos.
- Brindar soporte y ayuda al momento de movilizar a la persona.
- Asistir al momento de la eliminación urinaria e intestinal.
- Realizar la higiene general y/o parcial de la persona.
- Establecer un entorno seguro.
- Fortalecer y estimular la comunicación y recreación.

#### Exclusiones:

De los servicios prestados por Best Care se excluyen los siguientes:

- Servicios o tratamientos médicos y/o de salud o que requieran de la intervención de especialistas o profesionales en el área de la salud humana.
- Dar medicación aún con consentimiento del cliente contratante o beneficiario y/o familiares de este, salvo que se trate de medicación por vía oral y se entregue la orden por escrito emitida por médico idóneo de la República de Honduras, caso en el cual el cliente autoriza a Best Care para que el cuidador escanee o tome foto de la misma para dejar constancia en un archivo respectivo.
- Best Care se reserva el derecho de no otorgar el servicio en los casos que las condiciones del beneficiario evidencien posibles riesgos para la salud y/o cuando existan posibilidad de daño moral o físico del cuidador a cargo del servicio.
- Los cuidadores de Best Care no realizarán tareas domésticas en el domicilio, exceptuándose aquellas tareas de higiene y confort para mejorar la situación y calidad de vida de la persona cuidada.

#### Normativa de Servicio

En caso de requerir el servicio el titular de la cuenta o familiar responsable se deben comunicar con Best Care al teléfono 2280-4358 (24/7) para solicitar el servicio de cuidados marcando la opción número 2.

El cliente asegurado o familiar deberá brindar la siguiente información al momento de realizar la llamada:

- Documento de identidad del beneficiario y/o nombre completo.
- Dirección donde se brindará el servicio:
  - Domicilio: completo
  - Hospitalización: Nombre del centro médico, sector, habitación, número de cama.
- Fechas solicitadas en que requiere el cuidado.
- Horario solicitado
- Características de la persona a cuidar: Patología, motivo de hospitalización, Habla, Comprende, Escucha, se moviliza por sí solo y si utiliza dispositivos.
- Prescripción médica de internación o reposo en domicilio (para el caso de servicios en domicilio)

Ante cualquier reclamo, observación o queja con relación a los servicios prestados, el cliente deberá comunicarse con Best Care al 2280 4358 dentro de un plazo no mayor de diez (10) días, después de haberse recibido el servicio o de la ocurrencia de la causa que origina dicha reclamación.

#### Generalidades:

- En caso de mora mayor a 90 días los servicios descritos serán suspendidos automáticamente.