CONTRATO DE SERVICIO CLÍNICA DIGITAL MAPFRE

Conste por el presente documento el contrato que celebran de una parte MAPFRE PERÚ CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A, con RUC N° 20418896915, con domicilio en Av. 28 de Julio N° 873, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima; representada de manera conjunta por los señores Mario Payá Arregui, identificado con CE N° 00020136 y Pedro Leonardo Scarsi la Rosa, identificado con DNI N° 07962556, con poderes inscritos en la Partida Nº 02004097 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, a la que en adelante se le denominará la COMPAÑÍA; y, de la otra parte el tomador del servicio, a quien en adelante se le denominará el CONTRATANTE.

La COMPAÑÍA y el CONTRATANTE, a quienes conjuntamente se les denominará "las partes", suscriben el presente contrato en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: ANTECEDENTES

La COMPAÑÍA se dedica a la actividad de seguros y reaseguros, debidamente autorizada a operar por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. La COMPAÑÍA se encuentra autorizada a brindar servicios de Clínica Digital MAPFRE (en delante, el SERVICIO) a través del portal web Clientes https://portal.mapfre.com.pe o la App Mapfre disponible para iOS y Android.

El CONTRATANTE es una persona (jurídica o natural), según la información detallada en el certificado.

SEGUNDA: DEFINICIONES

Las partes convienen que, para los efectos del presente contrato, los términos que se indican a continuación, tienen el significado siguiente:

ACTO MÉDICO
Es toda acción o disposición que realiza el médico en el ejercicio de la profesión médica. Comprende los actos de prevención, promoción, diagnóstico, terapéutica, pronóstico y rehabilitación que realiza el médico en la atención integral de pacientes, así como los que se deriven directamente de éstos.

AFILIADO
Persona natural que no haya cumplido los ochenta y un (81) años de edad, cuya información general se detalla en los ANEXOS del presente contrato.

ANEXOS
Documentos que forman parte del presente contrato, que contienen la identificación de los AFILIADOS, la vigencia del contrato de servicio, la tarifa comercial y la tarifa comercial más IGV., así como la Tabla de Servicios contratados que resume las condiciones básicas de los mismos.

AUTOEVALUADOR MÉDICO
Herramienta digital basada en inteligencia artificial que sirve para el reconocimiento de los síntomas descritos por el paciente.

CLINICA DIGITAL MAPFRE
Conjunto de servicios digitales para el control y seguimiento médico a distancia. Comprende los servicios de video consulta, orientación médica telefónica, chat médico y autoevaluador médico.

CONFIDENCIALIDAD
Es la garantía que la información de índole personal de los pacientes será protegida para que sea conocida solo por usuarios autorizados. Dicha garantía se encuentra regulada por conjunta de reglas que limitan el acceso a esta información.

CONSENTIMIENTO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA ATENCION POR VIDEO CONSULTA
Es el consentimiento libre, previo, expreso, informado e inequívoco que otorga el paciente o su representante legal, mediante la grabación de video y voz, para que la información referida a su identificación y salud sea utilizada estrictamente por los servicios de video consulta.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ATENCION POR VIDEO CONSULTA
Es la conformidad expresa del paciente o de su representante legal, cuando el paciente está imposibilitado de hacerlo (por ejemplo: menores de edad, pacientes con discapacidad mental o estado de inconciencia, u otro), con respecto a una atención médica, en forma libre, voluntaria y consciente, después de que el médico o profesional de salud competente que realizará el procedimiento, le ha informado de la naturaleza de la atención, incluyendo los riesgos reales y potenciales, efectos colaterales y efectos adversos, así como los beneficios. Dicha conformidad debe ser registrado mediante grabación de video y voz por el paciente o su representante legal en caso q la atención sea para un menor de edad.

CONTRATANTE
Persona jurídica o natural que toma el servicio a favor de las personas que declare.

COSTO DEL SERVICIO
Valor determinado por LA COMPAÑÍA como precio o contraprestación del servicio. Debe ser pagado en la forma y con la periodicidad establecida en los ANEXOS o en el Convenio de Pago que forma parte del presente contrato, a efectos de mantenerlo vigente, así como los servicios contemplados en él.

DATOS PERSONALES RELACIONADOS CON LA SALUD
Es aquella información concerniente a la salud (incluyendo la enfermedad) pasada, presente, o pronosticada, física o mental, de una persona, incluyendo el grado de discapacidad y su información genética**.**

DATOS SENSIBLES

Datos personales constituidos por los datos biométricos que permiten por sí mismos identificar al AFILIADO; datos referidos al origen racial y étnico; ingresos económicos; opiniones o convicciones políticas, religiosas, filosóficas o morales; afiliación sindical; e información relacionada a la salud o a la vida sexual.

FIRMA DIGITAL
Es aquella firma electrónica que, utilizando una técnica de criptografía asimétrica, permite la identificación del signatario y ha sido creada por medios que éste mantiene bajo su control, de manera que está vinculada únicamente al signatario y a los datos a los que refiere, lo que permite garantizar la integridad del contenido y detectar cualquier modificación ulterior; tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita, siempre y cuando haya sido generada por un Prestador de Servicios de Certificación Digital debidamente acreditado que se encuentre dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica - IOFE, y que no medie ninguno de los vicios de la voluntad previstos en el Título VIII del Libro IV del Código Civil.

HISTORIA CLINICA ELECTRONICA – HCE
Es la Historia Clínica registrada en forma unificada, personal, multimedia, refrendada con la firma digital del médico u otros profesionales de la salud, cuyo tratamiento (registro, almacenamiento, actualización, acceso y uso) se realiza en estrictas condiciones de seguridad, integralidad, autenticidad, confidencialidad, exactitud, inteligibilidad, conservación y disponibilidad a través de un Sistema de Información de Historias Clínicas Electrónicas, de conformidad con las normas aprobadas por el Ministerio de Salud, como órgano rector.

LA COMPAÑÍA
Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros

MÉDICO CLÍNICA DIGITAL MAPFRE
Profesional de la salud que realiza la consulta médica a distancia por medio de una videoconsulta, brindando apoyo en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la salud; legalmente autorizado para profesar y ejercer la medicina bajo las leyes de la jurisdicción donde ha sido prestado el servicio, y el cual se encuentra practicando dentro de los límites de cualquier autorización legal que sea pertinente.

SISTEMA DE VIDEOCONFERENCIA
Tecnología que permite la comunicación simultanea entre 2 o más interlocutores geográficamente dispersos mediante el intercambio de audio, video y datos.

TELECONSULTA
Es la consulta mediante el uso de las TIC.

VIDEO CONSULTA
Provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, recuperación o rehabilitación prestados por personal de salud que utiliza las TIC, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios de salud a la población.

TIC:
Tecnologías de la información y comunicación

TERCERA: BASES DEL CONTRATO

3.1 El presente Contrato se emite teniendo como base la información proporcionada por el CONTRATANTE donde indica la relación de AFILIADOS beneficiarios por la prestación de servicios materia del presente contrato. Para estos efectos, la información de los AFILIADOS incluirá nombre y apellidos, tipo y número de documento de identidad, sexo, fecha de nacimiento, número telefónico y correo electrónico de contacto.

3.2 La descripción del SERVICIO que se otorga y su costo están indicados en el certificado que se entregan al CONTRATANTE.

3.3 El CONTRATANTE se obliga a pagar de manera mensual el COSTO DEL SERVICIO de acuerdo a lo establecido en el anexo del presente documento.

La prestación del SERVICIO está sujeto a que el CONTRATANTE haya cumplido con pagar el COSTO DEL SERVICIO.

3.4 El presente Contrato y sus eventuales modificaciones firmados por las partes son los únicos documentos válidos para fijar los derechos y obligaciones de las partes.

CUARTA: VIGENCIA
El presente Contrato es de duración indeterminada, siendo requisito para el inicio de su vigencia el pago adelantado del COSTO DEL SERVICIO correspondiente al primer recibo. El inicio de la vigencia será a las doce (12) horas del día siguiente de producido el pago señalado. La fecha de inicio del SERVICIO se indica en el certificado que se entrega al CONTRATANTE.

Cuando LA COMPAÑÍA considere incorporar modificaciones en el COSTO DEL SERVICIO o en cualquier otra condición del Contrato, deberá cursar aviso por escrito al CONTRATANTE, detallando los cambios con una anticipación no menor de treinta (30) días a la fecha de su entrada en vigencia. En caso El CONTRATANTE no acepte los cambios propuestos por LA COMPAÑÍA dentro de los treinta (30) días de recibida la comunicación, la señalada propuesta será considerada un aviso de resolución al amparo del artículo 1365º del Código Civil, quedando por tanto el presente contrato resuelto de pleno derecho una vez transcurridos los señalados treinta (30) días.

Sin perjuicio de lo indicado en el párrafo precedente, cualquiera de las partes puede poner fin al presente contrato mediante aviso previo remitido por la vía notarial con una anticipación no menor de treinta (30) días. Transcurrido el plazo correspondiente el contrato queda resuelto de pleno derecho.

En caso el CONTRATANTE adeude 3 cuotas consecutivas o no del COSTO DEL SERVICIO, el contrato quedará resuelto de pleno derecho.

QUINTA: CONTRATO DE SERVICIO

El presente Contrato de Servicio es el acuerdo de voluntades por medio del cual LA COMPAÑÍA se obliga, mediante el cobro del precio o contraprestación pactado, a asumir la prestación del SERVICIO convenido, dentro de los límites y condiciones estipulados.

SEXTA: PERSONAS Y LÍMITE DE EDAD PARA LA AFILIACION AL SERVICIO DE ORIENTACION MÉDICA A TRAVÉS DE CLÍNICA DIGITAL MAPFRE

Son personas hábiles para ser AFILIADOS cualquier persona que designe el CONTRATANTE siempre que no haya cumplido los ochenta y uno (81) años de edad.

SÉPTIMA: BENEFICIOS Y SERVICIOS

Este contrato contempla la atención de los servicios de Clínica Digital MAPFRE a través del portal web Clientes https://portal.mapfre.com.pe o la App Mapfre disponible para iOS y Android.

Los servicios otorgados mediante este contrato son las que se enumeran a continuación:

7.1CONSULTA AMBULATORIA POR VIDEO CONSULTA

En el presente artículo se regula los Términos y Condiciones de uso de la Plataforma de Video consulta (en adelante, la Plataforma), mediante la cual la COMPAÑÍA presta el servicio de video consulta en las especialidades indicadas en el certificado entregado al CONTRATANTE.

El acceso y utilización de la Plataforma atribuye al AFILIADO la condición de usuario (en adelante, Usuario) e implica su declaración expresa de conocer y aceptar plenamente todas las disposiciones, normas, instrucciones, responsabilidades y políticas contenidas en el presente Contrato. Para tal efecto, el AFILIADO deberá otorgar su Consentimiento del Tratamiento de Datos Personales para atención por Video consulta, así como su Consentimiento Informado para Atención por Video consulta mediante firma electrónica.

Finalidad del Servicio

- La Plataforma otorga al AFILIADO la orientación médica a través de la videoconsulta cuando su estado de salud se encuentra comprometido por condiciones médicas, síntomas o procesos clínicos, siempre que éstos sean de baja complejidad o agudos, sin que sean situaciones tipificadas como emergencia.

- La videoconsulta busca la accesibilidad a un servicio de salud dinámico y ágil en el que el AFILIADO podrá interactuar a través de las TIC.

- La Plataforma cuenta con una HCE con firma digital para cada AFILIADO donde el médico registrará toda la información pertinente. El médico determinará la presunción diagnóstica y prescribirá, de ser el caso, la receta de medicamentos con firma digital. La receta será enviada al AFILIADO, así como al proveedor de farmacia quien se contactará con el AFILIADO para coordinar la entrega de los medicamentos prescritos. El costo asociado a la entrega de los medicamentos es de cargo del AFILIADO.

- El Médico de la Plataforma tiene la facultad de decidir sobre aquellos casos que requieren evaluación en un establecimiento de salud (examen físico o pruebas auxiliares de ayuda al diagnóstico, interconsultas) o que requieran de atención en un servicio médico de urgencias y emergencias.

- El objetivo principal es la sistematización de las acciones que se llevarán cabo para brindar consultas, diagnósticos y prescripción de medicamentos de forma sencilla, rápida a los AFILIADOS a través de una interface Web.

- Este servicio no tiene como objetivo sustituir la consulta médica presencial, la cual podrá ser recomendada por el Médico de la Plataforma en los casos que considere pertinente.

El presente servicio de video consulta no incluye:

- Reembolso de gastos de ningún tipo derivados de la atención por Video consulta.

- Costo de medicamentos e insumos prescritos en la atención.

- Honorarios médicos por atención presencial, realización de exámenes clínicos de diagnóstico, terapias de rehabilitación o pruebas diagnósticas por imágenes, salvo por lo señalado en el numeral 7.7.

7.2 ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Consiste en la asesoría médica por llamada a través de nuestro Call Center SI24 213-3333 (LIMA) / 0801-1-1133 (PROVINCIAS) para asesoría sobre temas relacionados con la salud del AFILIADO, así como la coordinación de otros servicios como médico a domicilio, ambulancias de ser necesario o programación de una videoconsulta con un especialista. Este servicio está disponible las veinticuatro (24) horas del día y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

7.3. AUTOEVALUADOR MÉDICO

Es un asistente médico basado en inteligencia artificial para el triaje, el pre diagnóstico y el soporte a la decisión clínica. Esta herramienta digital se encuentra dentro de la plataforma web Portal Clientes y en nuestra App MAPFRE.

7.4. CHAT MÉDICO

Consiste en la asesoría médica por chat a través de nuestra plataforma web Portal Clientes o App MAPFRE disponible para IOS y Android, para información sobre temas relacionados con la salud del AFILIADO, así como la coordinación de otros servicios como el médico a domicilio, las ambulancias -de ser necesario- o programación de una videoconsulta con un especialista. Este servicio está disponible las veinticuatro (24) horas del día y los trescientos (365) días del año.

7.5 ATENCIÓN MÉDICA A DOMICILIO

El servicio de médico a domicilio brinda atención de enfermedades ambulatorias agudas de baja complejidad. Las atenciones y tratamientos para pacientes con diagnósticos crónicos o de alta complejidad serán atendidos de acuerdo a las condiciones ambulatorias indicadas en el certificado. El AFILIADO puede solicitar este servicio a través de la Orientación Médica Telefónica llamando al Call Center SI24 213-3333 (LIMA) o a través del chat médico desde la plataforma web Portal Cliente o App MAPFRE.

7.6 SERVICIO DE AMBULANCIA

Atiende el 100% de los gastos por traslado en ambulancia, únicamente cuando por una emergencia médica o accidental el paciente AFILIADO tenga que ser evacuado, previa certificación médica, al lugar que el facultativo considere más adecuado. Este servicio se brinda bajo las condiciones y límites geográficos especificados en el certificado. El AFILIADO puede solicitar este servicio a través de la Orientación Médica Telefónica llamando al Call Center SI24 213-3333 (LIMA) o a través del Chat Médico desde la plataforma web Portal Cliente o App MAPFRE.

7.7 CONSULTA MEDICA PRESENCIAL EN CENTROS MEDICOS Y CONSULTORIOS MAPFRE

En aquellos casos en que el Médico de la Plataforma considere pertinente, de acuerdo con el cuadro clínico, una atención médica presencial, el AFILIADO podrá continuar la consulta en cualquiera de los Centros Médicos MAPFRE.

Las especialidades y el costo de la consulta que se brindan en la Red de Centros Médicos y Consultorios de MAPFRE son las indicadas en el certificado.

Asimismo, se otorgará tarifas preferenciales indicadas en el certificado para los siguientes servicios:

1. Medicinas e insumos prescritos por el médico a través de la consulta presencial en los Centros Médicos MAPFRE.

2. Apoyo al diagnóstico indicado por el médico tratante, como: exámenes de laboratorio, rayos X, ecografía, y procedimientos especiales como biopsia, endoscopia, colonoscopía, entre otros según disponibilidad en los Centros Médicos de MAPFRE.

7.8 Prueba de antígeno para descarte COVID-19

Prueba de antígeno para el descarte de la COVID-19. Para acceder a la prueba, el Afiliado deberá reservar una cita para la toma de muestra exclusivamente en los centros médicos Mapfre, a través del Portal Web Clientes https://portal.mapfre.com.pe o a través de la App MAPFRE disponible para iOS y Android. Los resultados serán remitidos al correo del Afiliado indicado en la solicitud o de manera presencial, considerando un tiempo promedio de 30 minutos para la obtención del resultado. El costo de la prueba se indica en el certificado.

7.9 DÍAS y HORARIOS DE SERVICIO

La información sobre días de atención y horarios del servicio materia del presente contrato se encuentran detalladas en el certificado y podrán ser actualizadas y visualizadas en el Portal Web de Clientes https://portal.mapfre.com.pe o a través de la App MAPFRE disponible para iOS y Android.

OCTAVA: PROCEDIMIENTO DE USO DE LOS SERVICIOS DE LA CLÍNICA DIGITAL MAPFRE

8.1 Creación de perfil en la Plataforma

Para hacer uso del servicio de CLÍNICA DIGITAL por primera vez, el AFILIADO deberá crear su perfil (usuario y contraseña) en el Portal Web Clientes https://portal.mapfre.com.pe o descargando la App MAPFRE disponible para iOS y Android, donde se solicitará su DNI y recibirá un e-mail de confirmación a su correo electrónico registrado al momento de la contratación del servicio.

8.2 Uso de La Plataforma

Después de creado el perfil, el AFILIADO podrá iniciar sesión en el Portal Web Clientes https://portal.mapfre.com.pe o a través de la App MAPFRE.

Después que el AFILIADO inició su sesión en el Portal Web Clientes https://portal.mapfre.com.pe o a través de la App MAPFRE, deberá ingresar al menú de opciones acceder en el ícono de Clínica Digital Mapfre para desplegar todos los servicios disponibles indicados en la cláusula séptima.

NOVENA: COMUNICACIONES Y DOMICILIO DE LAS PARTES

Para todo lo relacionado con el cumplimiento del presente contrato, las partes ratifican como sus domicilios los señalados en la introducción del presente documento, donde se entenderán como válida cualquier notificación que se hiciese con respecto a las obligaciones o consecuencias derivadas del presente contrato en caso de modificarse dicho domicilio se deberá notificar del cambio previamente a la otra parte mediante documento escrito con un plazo mínimo de cinco (5) días hábiles.

DÉCIMA: MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Ambas partes se someten a la competencia de los jueces del Distrito Judicial de Lima para cualquier diferencia que pueda surgir en el cumplimiento de este contrato; renunciando al fuero de sus domicilios y señalando que para este efecto serán válidos los indicados en la introducción del presente contrato, lugares donde podrán ser dirigidas las comunicaciones judiciales y extrajudiciales relacionadas a este contrato.