

## ANEXO 2

**NOMBRE DEL PRODUCTO:** CLUB FARENET SALUD

**VIGENCIA:** Anual

**SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PRODUCTO:**

<b>CLUB FARENET SALUD</b>		
<b>Servicios</b>	<b>Monto Máximo por Evento</b>	<b>Máximo de Eventos por año</b>
<b>Traslado médico (Ambulancia)</b>	S/450.00	Un (1) evento
<b>Consultas médicas a distancia – Medicina General y Pediatría.</b>	Sin límite	Dos (2) eventos
<b>Inyectología a domicilio - Copago de S/25.00</b>	Sin límite	Dos (2) eventos
<b>Consulta psicológica telefónica 24 hrs</b>	Sin límite	Dos (2) eventos
<b>Orientación nutricional + Plan de alimentación</b>	Sin límite	Dos (2) eventos
<b>Prueba antígeno o molecular</b>	Descuento de 40 % Hasta S/80.00	Un (1) prueba al año

Todos los servicios se prestarán sujeto a la existencia de infraestructura en el lugar de prestación, a la disponibilidad de tiempo del AFILIADO y del proveedor.

El derecho a las prestaciones se extiende a los AFILIADOS que cumplen con las siguientes condiciones:

- Son personas naturales, mayores de 18 años, clientes de FARENET y legalmente facultadas para contratar.
- Las personas cuya información y afiliación al CLUB FARENET, suficiente para identificarlas, se encuentre vigente.
- Personas que ante la ocurrencia de un evento cubierto o necesidad de recibir un servicio incluido en el producto, se comuniquen a solicitar los servicios por medio de la línea telefónica **634-8837** y cumplan completamente las condiciones del servicio y el procedimiento de atención.

### **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

- **TRASLADO MÉDICO (AMBULANCIA)**  
En caso de que el AFILIADO sufra una enfermedad grave o accidente grave que le provoque lesiones o traumatismos tales que pongan en riesgo su vida y se requiera de una atención médica inmediata, CLUB FARENET gestionará y cubrirá el costo del envío de una ambulancia tipo II al lugar donde se encuentre el AFILIADO para la realización de un diagnóstico y estabilización del paciente y para realizar el traslado terrestre, siempre y cuando exista la

infraestructura privada que lo permita y el traslado sea autorizado por el médico, de acuerdo con las condiciones de cada caso en particular.

Cuando se requiera una ambulancia, el AFILIADO deberá solicitar la misma comunicándose al teléfono **634-8837**, debiendo informar el número de carnet de socio, dirección exacta, detalle de la emergencia médica y cualquier otro dato necesario y que le sea requerido con el fin de optimizar la prestación de la asistencia.

Al llegar la ambulancia el AFILIADO deberá identificarse con su carne del CLUB FARENET y/o su documento de identidad.

Este servicio se encuentra disponible exclusivamente en Lima Metropolitana (según zonas de cobertura) y ciudades principales (según zonas de cobertura). Zonas de cobertura según lo señalado en [www.clubfarenet.com](http://www.clubfarenet.com)

Este servicio se brindará HASTA POR EL MONTO DE S/ 450.00 Y POR UN (1) EVENTOS EN EL AÑO. Una vez terminada la emergencia, si el monto máximo del evento sobrepasa los S/ 450 soles el afiliado deberá cancelar el excedente directamente al personal médico, quien se obliga a emitir el correspondiente comprobante de pago.

En caso de no existir infraestructura privada disponible, CLUB FARENET coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

**Este servicio se brindará hasta por S/450.00 y un máximo de un (1) evento por vigencia.**

- **CONSULTAS MÉDICAS A DISTANCIA**

Servicio de consulta médica por medio de teléfono o videollamada proporcionada a los AFILIADOS por parte de profesionales del área de la salud, las 24 horas y 7 días de la semana, orientada a responder inquietudes relacionadas con enfermedades, dolencias, síntomas, primeros auxilios, malestares, imprevistos de salud, uso de medicamentos y en general, atenciones médicas primarias, según el criterio del AFILIADO.

El AFILIADO podrá solicitar consultas en medicina general o consultas específicas de la especialidad médicas de **medicina general y pediatría**. El servicio se prestará lo antes posible de acuerdo con la disponibilidad de la red y con la disponibilidad de tiempo del AFILIADO. Este servicio no es adecuado para ser usado en situaciones de emergencia o en las que se encuentre en peligro la vida.

Debido al carácter no presencial del servicio y a la imposibilidad de tener contacto directo con el paciente, es posible que el profesional de la salud no esté en capacidad de emitir un diagnóstico o prescripción médica.

Para la realización de la videollamada, es necesario que el afiliado cuente con un dispositivo conectado a una red de internet o datos móviles con la capacidad de realizar videollamadas.

Cuando el AFILIADO requiera las consultas médicas deberá comunicarse al teléfono **634-8837**, debiendo precisar el número de carné de asociado y coordinar /agendar la cita correspondiente.

Las consultas médicas no cubren los costos de medicinas, análisis, exámenes que indique el médico.

**Este servicio se brindará sin límite de monto y un máximo de dos (2) eventos por vigencia**

- **INYECTOLOGÍA A DOMICILIO**

En caso que el AFILIADO requiera el servicio de inyectología intramuscular a domicilio y que la totalidad de los medicamentos que formen parte del procedimiento hayan sido prescritos con orden médica por un médico legalmente habilitado para ejercer profesionalmente en el Perú, CLUB FARENET coordinará el envío de un profesional de la salud a su domicilio para realizar el procedimiento y asumirá el costo del mismo incluido el de los implementos necesarios para su ejecución.

Para la solicitud del servicio, el AFILIADO deberá contar con una orden médica emitida con un máximo de ocho (8) días previos a la solicitud y deberá comunicarse al teléfono **634-8837** para solicitar el servicio, con al menos 24 horas de anticipación.

Para la prestación del servicio, el AFILIADO deberá asumir un copago de S/25.00 y contar con los medicamentos prescritos disponibles y sellados. Este servicio se encuentra disponible exclusivamente en Lima Metropolitana dentro de los límites de cobertura establecidos en [www.clubfarenet.pe](http://www.clubfarenet.pe)

Las cancelaciones del copago por concepto de servicios deberá realizarse con una anterioridad no menor de dos (2) horas de anticipación, de lo contrario se descontará el servicio solicitado del límite de eventos con que cuente el AFILIADO.

**Este servicio se brindará sin límite de monto y un máximo de dos (2) eventos por vigencia.**

- **CONSULTA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA**

Servicio de consulta vía telefónica proporcionada a los AFILIADOS por parte de psicólogos profesionales, las 24 horas y 7 días de la semana, orientada a recuperar la autonomía de cada paciente y brindarle apoyo emocional psicológico oportuno.

El servicio se prestará lo antes posible de acuerdo con la disponibilidad de la red y con la disponibilidad de tiempo del Afiliado. Cuando el AFILIADO requiera las consultas psicológicas deberá comunicarse al teléfono **634-8837**, debiendo precisar el número de carné de asociado y coordinar /agendar la cita correspondiente.

El AFILIADO podrá solicitar este servicio para eventos relacionados con: ansiedad, depresión, frustración, intolerancia, subordinación, bullying o conflictos personales. En casos relacionados con adicciones, trastornos graves o cuadros crónicos, el profesional procederá a estabilizar emocionalmente al paciente y a recomendarle una consulta presencial cuyo costo no será asumido por CLUB FARENET.

El tiempo máximo de duración por sesión será de 30 minutos. Este servicio no es adecuado ni podrá ser usado en situaciones de emergencia o donde corra peligro la vida.

**Este servicio se brindará sin límite de monto y un máximo de dos (2) eventos por vigencia.**

- **ORIENTACIÓN NUTRICIONAL CON PLAN DE ALIMENTACIÓN PERSONALIZADO**

CLUB FARENTE pone a disposición del AFILIADO los servicios de orientación nutricional los cuales le serán brindados por un profesional en nutrición, previa solicitud y mediante vía telefónica, a efectos de solucionar consultas y brindar orientación relacionada con su alimentación y nutrición.

En caso sea requerido por el AFILIADO, se elaborará y enviará un Plan Nutricional Personalizado Vía Email diseñado de acuerdo con sus objetivos específicos y considerando sus condiciones físicas.

Cuando el AFILIADO requiera la orientación nutricional deberá comunicarse al teléfono **634-8837**, debiendo precisar el número de carné de asociado y coordinar /agendar la cita correspondiente.

El tiempo máximo de duración por sesión será de 30 minutos. Este servicio no es adecuado para casos relacionados con trastornos alimenticios.

**Este servicio se brindará sin límite de monto y un máximo de dos (2) eventos por vigencia.**

- **PRUEBAS COVID ANTÍGENO Y MOLECULAR.**

El afiliado que requieran realizarse pruebas de descarte para Covid-19 (antígeno o molecular), derivado de una prescripción médica, deberá comunicarse al teléfono **634-8837**, debiendo precisar el número de carné de asociado , donde se validará el porcentaje de descuento disponible.

CLUB FARENET asumirá hasta el 40 % del costo total de la prueba sin superar en ningún caso ochenta soles (S/80.00).

El servicio se prestará de acuerdo con la disponibilidad de la red y con la disponibilidad de tiempo del AFILIADO.

**El servicio se realizará hasta por un 40 % de descuento y máximo un (1) evento por vigencia.**

**EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA**

Están excluidos de esta cobertura las prestaciones y hechos siguientes:

- Los servicios que el AFILIADO haya concertado por su cuenta sin autorización previa de CLUB FARENET.
- Los eventos y consecuencias derivadas de actos de mala fe por parte del AFILIADO.
- Enfermedades y/o condiciones pre-existentes al momento de iniciar el periodo de cobertura.

- Los servicios presenciales cuando el AFILIADO se encuentre bajo la influencia de alcohol, drogas, tóxicos o estupefacientes.
- La participación o consecuencia de actos de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Participación o consecuencias de acciones de las Fuerzas Armadas o Cuerpos de Seguridad.
- Participación del AFILIADO en peleas o riñas salvo en aquellos casos en que se establezca judicialmente que se trató de legítima defensa.
- Autolesiones, así como el suicidio o tentativa de suicidio
- Cuando el AFILIADO se niegue a colaborar con el personal designado por el proveedor para la prestación de los servicios de asistencia.
- Enfermedades mentales, sonambulismo, enfermedades psicológicas y afines, así como sus consecuencias.
- Los accidentes que se produzcan en la práctica de actividades y deportes peligrosos tales como: carreras en vehículos a motor o en bicicletas, concursos o prácticas hípicas, alpinismo o andinismo, cacería de fieras, pesca submarina, entre otros.
- Las consecuencias de hernias y enredamientos intestinales, de insolaciones, como tampoco, las intoxicaciones y envenenamientos que no sean accidentales.
- Actos infractores de leyes o reglamentos, o actos notoriamente peligrosos que no estén justificados por alguna necesidad profesional.
- Las consecuencias no accidentales de embarazos o partos.
- Los fenómenos extraordinarios de la naturaleza como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, pulsos electromagnéticos, caída de rocas, etc.

En los casos en que no exista infraestructura pública o privada en el lugar correspondiente para poder prestar el servicio o se presenten causas de fuerza mayor o caso fortuito que no permitan las condiciones adecuadas para la prestación de los servicios de asistencia, el proveedor prestará los mismos, dentro de los límites de tiempo que dichas condiciones lo permitan.

Se considerarán eventos separados, aquellos que suceden en días diferentes. Los servicios o montos máximos de cobertura por eventos no son acumulables.

### **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN**

Para solicitar los servicios, en todos los casos el AFILIADO deberá comunicarse a la central telefónica de CLUB FARENET (**634-8837**), las 24 horas del día los 365 días del año. Cualquier servicio que no haya sido coordinado o autorizado expresamente por medio de la central telefónica, no estará cubierto.

Una vez comunicado, el AFILIADO deberá identificarse, precisando su número de carné de socio, para poder así solicitar el servicio de acuerdo con las condiciones generales y particulares de cada uno.

CLUB FARENET se encargará de prestar un servicio personalizado al AFILIADO y de coordinar, referenciar y proveer la totalidad de servicios por medio de la central telefónica. CLUB FARENET realizará seguimiento de inicio a fin a la prestación de cada uno de los servicios a cada AFILIADO con el ánimo de garantizar que los mismos sean prestados de acuerdo con los estándares de calidad requeridos.

Una vez terminada la prestación del servicio, CLUB FARENET podrá realizar una encuesta de satisfacción al AFILIADO.

En ningún caso, CLUB FARENET realizará reembolsos a AFILIADOS que no hayan solicitado un servicio específico y que no hayan sido aprobados previo al servicio desde la central telefónica.

La red de servicio de CLUB FARENET está creciendo constantemente por lo que algún proveedor puede cambiar o no encontrarse disponible, así es que el AFILIADO podrá comunicarse en cualquier momento a la línea telefónica **634-8837**, donde podrá solicitar información relacionada con la composición y disponibilidad inmediata de la red para los diferentes servicios, además de presentar solicitudes, quejas o reclamos.

El CLUB FARENET no presta los servicios, detallados en el presente documento, de manera directa; sino a través de terceros y, por tanto, no asume ninguna responsabilidad por los daños y perjuicios de cualquier índole, ni por cualquier inconveniente que pudiera sufrir el AFILIADO o su familia, antes, durante o después de llevado a cabo el servicio solicitado. La responsabilidad es asumida íntegramente por el prestador del servicio.