



# ASISTENCIA DOMICILIARIA



active  
s e g u r o s

Multiseguro de protección y asistencia familiar

## ASISTENCIA DOMICILIARIA

Active Seguros ha concertado con la compañía Alares® Human Services, una garantía de asistencia personal, que ofrece un programa de servicios que basados en el cuidado y la atención de las personas y están diseñados para atender cualquier necesidad de la vida diaria.

**Más Calidad de Vida, mayor bienestar y una atención personalizada disponible todos los días del año, 24 horas al día y en cualquier lugar de España.**

## ASISTENCIA DOMICILIO

### Beneficiarios

Podrán acceder a los servicios de esta Garantía de Asistencia Personal en condiciones especiales, todos los asegurados dentro de cada póliza familiar de Active Seguros

### Servicios incluidos en la Garantía de Asistencia Personal Alares®

#### 1.- Servicio VIP miAsistente®

Para que no tenga que preocuparse de las gestiones administrativas, de la búsqueda de hoteles en vacaciones, de los regalos de nuestros amigos... **miAsistente®** se ocupa de hacer por usted todo lo que necesite.

Gracias a **miAsistente®**, las 24 horas y los 365 días del año, puede solicitar cualquier cosa que necesite, sin que tenga que preocuparse por nada, porque estamos seguro de que podemos conseguir cualquier cosa en su nombre. Además, **miAsistente®** trabaja rápido y en un corto plazo de tiempo, con los mejores precios negociados para usted, tendrá lo que necesita. Solo debe abonar el coste del producto o servicio solicitado directamente al proveedor, o si lo prefiere a **Alares®**, en el caso de que el servicio lo podamos adquirir en su nombre a través de su tarjeta de crédito.

#### 2.- Ayuda Personal a Domicilio

Acompañamiento diurno o nocturno (en domicilio, hospital, o lugar donde se encuentre), levantar, acostar, aseo personal, realizar compras de primera necesidad, hacer comidas e ingesta de las mismas..., así como tareas básicas del hogar.

**Acceso ilimitado en cualquier lugar.** Los beneficiarios tendrán derecho al acceso a este servicio siempre y cuando lo necesiten, **las 24 horas del día, los 365 días del año.**

**HORAS GRATUITAS:** Para el caso de situaciones de enfermedad, postoperatorio o accidente que sea acreditada por su médico, tendrán **GRATIS cada año una bolsa de 16 horas de Ayuda a Domicilio por Póliza** (1). **ALARES®** podrá en cualquier momento comprobar la veracidad de dicha acreditación o de la convalecencia y, en caso de no ser cierta, facturarle al usuario las horas de servicio prestadas, menos la bonificación correspondiente por disponer de la presente Garantía, y gastos incurridos.

**HORAS ADICIONALES:** Las horas que los Beneficiarios puedan necesitar, adicionales a las 16 gratuitas, serán facturadas por **ALARES** al Asegurado al PVP vigente con un 10% de descuento.

**Los desplazamientos al domicilio siempre son por cuenta de ALARES®.**

El tiempo mínimo de servicio de Ayuda Domiciliaria es de 4h de forma continuada.

**PERSONAL DE ALARES®:** Todos los servicios prestados en el domicilio son realizados por personal de **ALARES®**, estando todos ellos contratados en el Régimen General de la Seguridad Social.

**TELEFONO DE ATENCION: 902 070 147.**

## ASISTENCIA PERSONAL PLUS

### Servicios incluidos en la Garantía de Asistencia Personal Plus (Contratación Adicional Voluntaria)

#### 1.- Ayuda Personal a Domicilio (Plus)

Con el Servicio de Garantía de Asistencia Personal Plus, podrás disponer de 30 horas adicionales de Ayuda Personal a Domicilio, haciendo un total de **46 horas completamente gratis**, para todas aquellas situaciones especiales de enfermedad, postoperatorio o accidente, que venga acompañada de recomendación e informe de su médico especialista (1).

Las horas que los Beneficiarios puedan necesitar, adicionales a las 46 gratuitas, serán facturadas por **ALARES®** al Asegurado al PVP vigente **con un 20% de descuento.**

(1) 3 meses de periodo de carencia

## **2.- Tratamientos Especializados a Domicilio**

Además de los Servicios de Ayuda a Domicilio, dispondrá de los Tratamientos Especializados que precise, tales como: fisioterapeutas, psicólogos, podólogos, enfermeras (ATS o DUE)...

**Asistencia ilimitada las 24 horas del día, 365 días al año, en cualquier lugar de España, y con los desplazamientos gratuitos.**

**SESIONES GRATUITAS:** Tienes **6 sesiones totalmente gratuitas al año** del servicio de tratamiento especializado que necesites, para todas aquellas situaciones especiales de enfermedad, postoperatorio o accidente, que venga acompañada de recomendación e informe de su médico especialista (1).

**SESIONES ADICIONALES:** Las sesiones que los Beneficiarios puedan necesitar, adicionales a las 6 gratuitas, serán facturadas por ALARES® al Asegurado al PVP vigente **con un 10% de descuento.**

Todos los profesionales que prestan dicho Servicio son expertos en cada una de sus materias y están contratados por Alares® de acuerdo con la Legislación Vigente.

A partir de la solicitud del servicio o de la recepción de la documentación que, en su caso, da derecho a recibirlo gratuitamente, Alares® **dispondrá de 24 a 72 horas para comenzar la prestación** del Servicio en capitales de provincia y grandes poblaciones. En el caso de pequeñas poblaciones, el plazo para el inicio de la prestación del Servicio podría prolongarse hasta un máximo de 5 días, en función del tipo de profesional y de la disponibilidad en la zona.

## **3.- Asistencia Post-Parto a Domicilio**

Garantía de atención de cómo evoluciona el postparto de la madre, el progreso del bebé, ayudar con la lactancia, higiene de la madre y del bebé, cuidados de la casa, apoyo anímico aportando consejos, información...

**HORAS GRATUITAS:** Ante situaciones de cesárea, contará con **30 horas de Asistencia Post-Parto a Domicilio totalmente gratis** (2).

**HORAS ADICIONALES:** Las horas que los Beneficiarios puedan necesitar, adicionales a las 30 gratuitas, serán facturadas por ALARES® al Asegurado al PVP vigente **con un 20% de descuento.**

A partir de la solicitud del servicio, disponemos de 24 a 72 horas para comenzar la prestación del servicio en capitales de provincia y grandes poblaciones. En el caso de pequeñas poblaciones, el plazo para el inicio de la prestación del servicio podría prolongarse hasta un máximo de 5 días, en función de la disponibilidad en la zona. Es por ello que te recomendamos que planifiques y solicites el servicio con la máxima antelación, ya que de esta forma tendrás una mejor prestación del servicio.

El servicio mínimo de prestación será de 3 horas seguidas.

## **4.- Consultas Telefónicas de Salud y Bienestar.**

Podrás realizar consultas telefónicas anónimas, ilimitadas y GRATUITAS a profesionales expertos en cada materia. Médicos, Homeópatas, Psicólogos, Pediatras, Dietistas-Nutricionistas o Expertos Sociales están a tu disposición para que puedas consultarles todo lo que necesites.

## **5.- Tele-Farmacia**

Servicio de transporte de medicamentos a su domicilio, incluyendo recogida de receta, desplazamiento hasta farmacia, recepción y entrega del producto solicitado.

**10 servicios de Tele-Farmacia gratuitos al año** (1) ante situaciones de convalecencia que le impidan salir de su domicilio, siempre que venga acompañado por certificado de su médico de cabecera o especialista que lo acredite.

En el resto de situaciones contará con un **precio especial cerrado** para el transporte de medicamentos (**10€ en poblaciones con más de 5.000 habitantes y 15€ en poblaciones de menos de 5.000 habitantes**).

El coste del medicamento siempre correrá por cuenta del usuario.

## **6.- Tele-Asistencia Fija o Móvil**

El servicio de Tele-Asistencia fija (en casa) o móvil (con localización geográfica) está diseñado para dar a las personas una atención personalizada todos los días del año, a cualquier hora del día o de la noche. De esta forma, los profesionales de Alares®, expertos en temas sociales y gestión de emergencias, se ocuparán de dar una asistencia permanente ante situaciones de urgencia, conversación en situaciones de soledad, información a familiares ante sucesos e incidentes, apoyo en el día a día, orientación y seguimiento personalizado, recordatorio de medicación, aviso a policía y bomberos...

(1) 3 meses de periodo de carencia

(2) 9 meses de periodo de carencia

El servicio de Tele-Asistencia fija o móvil es **gratuito ante situaciones de enfermedad, convalecencia, postoperatorio o accidente** (1), siempre que venga acompañado por certificado de su médico de cabecera o especialista que lo acredite. Para el resto de situaciones dispondrás de un **descuento del 25% sobre la tarifa de Alares®**.

El servicio puede prolongarse el tiempo que sea necesario y tiene cobertura en toda la geografía española, las 24 horas, los 365 días del año.

Para poder atender al usuario correctamente, necesitamos que cumplimente una ficha personal socio-sanitaria que incluya todos los aspectos relevantes (historial médico, medicación, intolerancias, datos de familiares...) para atender la emergencia de forma adecuada cuando sea necesario. En caso de emergencia, nos ocupamos de alertar a todos los servicios sanitarios necesarios. El beneficiario será responsable de la veracidad del contenido de dicha ficha socio-sanitaria.

En caso de emergencia, se avisarán a los médicos públicos o privados más cercanos, o que correspondan.

El servicio está cubierto por psicólogos y trabajadores sociales, especialmente capacitados para solucionar las necesidades del día a día y movilizar todos los recursos necesarios.

El equipo de comunicación fijo que se instala en el domicilio del usuario, así como el pulsador remoto, pulsera, colgante o el equipo de comunicación móvil, será cedido gratuitamente en depósito por **Alares®** mientras permanezca el servicio.

El plazo de instalación e inicio del servicio será de un máximo de 3 días laborables desde la petición y recogida de la información necesaria.

La tarjeta GSM de telefonía móvil tendrá un consumo mínimo en llamadas de 9€ al mes, que correrá por cuenta del usuario, al igual que el coste de todas las llamadas que excedan de ese importe.

### **7.- Selección de Profesionales de Asistencia en el Hogar, Cuidado de Enfermos, Mayores y Niños**

Garantía de búsqueda y selección de las personas que necesites en cualquier parte de España para que se encarguen de las tareas domésticas y el cuidado de niños, personas mayores, enfermos o convalecientes.

**SELECCIÓN GRATUITA:** Cuando necesites esta selección por motivos de enfermedad o convalecencia (acreditada bajo recomendación de su médico de cabecera o especialista), la búsqueda y selección será totalmente gratuita (1).

**PRECIOS ESPECIALES:** Tendrás un 50% de descuento sobre la tarifa al público de **Alares®**, siempre que necesites este servicio y no cuentes con recomendación de tu médico de cabecera o especialista.

A partir de la petición de los servicios, la duración media del proceso de búsqueda del profesional es de 15 días naturales, pudiéndose prolongar en función del tipo de profesional y de la disponibilidad del mismo en dicha zona. Es por ello que para situaciones que puedan ser previsibles se recomienda hacer la solicitud con la máxima antelación posible. El Servicio se prestará en el lugar donde el cliente nos indique.

Las condiciones económicas y contractuales entre el profesional seleccionado y el usuario serán exclusivamente por cuenta de las dos partes, limitándose **Alares®** a hacer únicamente la selección.

### **8.- Asistencia a domicilio para Animales de Compañía**

Garantía de servicio de acompañamiento, cuidados y paseo de tu animal de compañía.

**HORAS GRATUITAS:** Para situaciones de enfermedad, postoperatorio o accidente (acreditada bajo recomendación de su médico de cabecera o especialista), dispondrás de 30 horas GRATIS cada año de Asistencia para animales de compañía (1).

**HORAS ADICIONALES:** Las horas que los Beneficiarios puedan necesitar, adicionales a las 30 gratuitas, serán facturadas por **ALARES®** al Asegurado al PVP vigente con un el 20% de descuento.

(1) 3 meses de periodo de carencia

**Periodos de Carencia:** Se entiende por periodo de carencia el tiempo a partir de la entrada en vigor de las Garantías de Asistencia Personal durante el que no se genera derecho a percibir ningún tipo de servicio por parte de **ALARES®**