

Teleasistencia Amigo es un Servicio que a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, ubicado en un centro de atención y en el domicilio de los usuarios, permite a las personas mayores, con solo accionar el dispositivo, entrar en contacto verbal durante las 24 horas del día, 365 días al año, con un centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por si mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad.

La Teleasistencia Amigo se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica. Consta de un equipamiento de comunicaciones y soporte informático específico, llamado Terminal, instalado en el hogar del usuario y que, a través de él, o de los dispositivos adicionales como el colgante o la pulsera, pueden entrar en contacto con el personal destacado en la Central de Teleasistencia.

A través de esta interacción, el usuario podrá solventar necesidades de atención médica, necesidades del hogar o simplemente conversar con alguna persona.

El servicio básico de Teleasistencia Amigo tendrá los siguientes alcances:

1. Atención profesional inmediata y personalizada 24 hrs /365.
2. Llamadas de seguimiento y compañía.
3. Contacto o localización con familiares o bien, coordinación de unidades de emergencia como

Policía, Ambulancias, Bomberos u otros entes gubernamentales o privados que tengan relación con la seguridad y atención de la salud del usuario.

4. Recordatorio de citas médicas y toma de medicamentos según la necesidad del usuario.
5. Seguimiento ante situaciones específicas como depresión o ansiedad.
6. Actualización periódica de la ficha médica.
7. Orientación Médica telefónica.

Capacitación al usuario: El usuario será capacitado sobre el uso y manejo del o de los dispositivos que decida instalar en su domicilio. Esta capacitación no tiene costo alguno para el usuario.

Servicios adicionales. El usuario podrá solicitar dispositivos adicionales a los del equipamiento básico, como, por ejemplo, pero no limitados a los siguientes: Sensores de caídas, sensores de humo, cámaras, dispositivos con GPS, dispositivos para monitoreo de signos vitales, etc. Estos dispositivos deberán cotizarse en su oportunidad y su costo será asumido por el usuario.

Para brindar adecuadamente el servicio, se requiere de al menos lo siguiente:

1. El usuario deberá contar con servicio telefónico o comunicaciones compatibles con el Sistema de Teleasistencia, así como suministro eléctrico.

2. En caso de Teleasistencia móvil, es necesario disponer en la zona de residencia de cobertura de telefonía móvil.
3. Que los usuarios no se encuentren en circunstancias que por su gravedad o complejidad imposibiliten la correcta utilización del servicio o suponga riesgos no controlados para ellos.
4. El usuario debe garantizar el acceso al domicilio en caso de emergencia.
5. El usuario debe proporcionar los datos personales indispensables para la prestación del servicio, consentir su tratamiento y autorizar la grabación de las comunicaciones que mantenga con el centro de atención, todo ello bajo las medidas de protección que las leyes contemplan.
6. Los usuarios deben aportar la información y documentación que les sea requerida y que sea necesaria para brindar el servicio.

Causas atribuidas al usuario para dar de baja el servicio. Son causas para dar de baja el servicio de Teleasistencia Amigo, las siguientes:

1. Por falta de pago de al menos una de las cuotas mensuales.
2. Por mal uso que haga el usuario de los dispositivos instalados en su domicilio o aquellos que se le faciliten para brindar el servicio.
3. Por fallecimiento del usuario

**Costo de instalación:** La instalación de la Terminal y su configuración corren por cuenta de la empresa que brinda el servicio de Teleasistencia. Sin embargo, si hubiera que hacer instalaciones o configuraciones adicionales, estas tendrán un costo de Diez mil colones exactos (¢10.000).

**Batería:** Se otorga una garantía de 5 años en la duración de la batería de la terminal de Teleasistencia. Si antes de ese plazo, la batería falla, será sustituida por la empresa sin ningún costo adicional para el usuario.

**Reposición de los equipos:** Si hubiese que sustituir equipos por mal uso de ellos o fueron extraviados o dañados por situaciones atribuibles al usuario, el costo del equipo, la instalación y la configuración correrán por cuenta del usuario.

Costo del equipo de Teleasistencia. El equipo de Teleasistencia, incluyendo los dispositivos periféricos tienen un costo de Ochenta y cinco mil colones exactos (¢85.000,00), monto que incluye el Impuesto del Valor Agregado. El usuario podrá cancelarlo de contado, utilizar el sistema de tasa cero con Credomatic, o bien optar por la opción de arrendarlo, pagando un monto que estará incluido en la cuota mensual durante la vigencia del servicio.

Costo del servicio mensual. Si el usuario optó por comprar de contado el equipo, o financiarlo a través de tasa cero de Credomatic, el costo de los planes mensuales será el siguiente:

Plan A: ¢11,000

Plan B: ¢16,800

Plan C: ¢22,600

Si el usuario opta por la opción de arrendar el equipo, la cuota mensual será la siguiente:

Plan A: ¢16,800

Plan B: ¢22,600

Plan C: ¢28,400

El costo del servicio de Teleasistencia se cobrará por mes anticipado y los montos incluyen ya el Impuesto al valor agregado.

Fecha y método de pago: El usuario cancelará el costo del servicio a través de los medios electrónicos que disponga BAC Credomatic. El cobro se llevará a cabo dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.

P/\_\_\_\_\_

Cliente.