



CONTENIDOS

1. Detalle de coberturas.
2. Definiciones.
3. Acceso al servicio.
4. Actívame Bienestar Esencial.
5. Exclusiones generales.
6. Obligaciones.
7. Consentimiento informado.

DETALLE DE COBERTURAS

Servicios	Eventos	A quién cubre
Exámenes básicos	1 al año	Titular
Telemedicina General (Copago Preferencial USD 3,99)	Ilimitado	Titular

RESPONSABILIDAD

SERVICIOS DE SALUD: ACTIVAME, SIGMA Y ECUAMERICAN no serán responsable por tratamientos /atenciones realizadas por PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD diferentes a aquellos con los cuales tiene convenio, ni por los tratamientos no contemplados en este anexo, aun cuando los mismos sean realizados por los PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD con los que tiene convenio.

Por cuanto los servicios profesionales de salud que se brindan en virtud del presente anexo están a cargo de PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD titulados en universidades y habilitados en el Ecuador para el ejercicio de la profesión

médica, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual asumida por ACTIVAME en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir, directa ni indirectamente así como próxima o remotamente, la responsabilidad profesional que les corresponde a los PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD en razón y con fundamento en el o los tratamientos que practiquen o hagan a los USUARIOS.

La calidad de las respuestas a las consultas de los USUARIOS depende de la calidad de la información que suministren a las personas que los atienden, con lo que el hecho de suministrar información incorrecta o incompleta exime de cualquier responsabilidad a los PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD, frente a los conceptos y respuestas emitidas.

DEFINICIONES

USUARIOS: Personas que tienen derecho a recibir la prestación de los servicios descritos en este anexo. **PRESTADOR(ES) DE SERVICIOS DE SALUD:** Empresas, Profesional(es) y/o Centros médicos debidamente habilitado(s) por las autoridades competentes para prestar servicios de asistencia en salud con el(los) que ACTIVAME tiene un convenio y que es(son) quien(es), atiende(n) las solicitudes de los Usuarios, para los servicios descritos en el presente documento. **ALIADOS:** Personas Naturales y/o Entidades que proveen de insumos o servicios con el(los) que ACTIVAME tiene un convenio de colaboración y que es(son) quien(es), prestan algunos de los servicios descritos en este documento. **LOS SERVICIOS:** Corresponde al conjunto de actividades que comprenden el producto y se encuentran descritos en este anexo. **EVENTO:** Corresponde a la ocasión en la que se da la prestación de los servicios indicados en este anexo. **ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD:** País donde se prestarán los servicios de asistencia descritos en este anexo que en este caso corresponde a Ecuador. **EJECUTIVO O ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE:** Es el encargado de dar gestión al servicio requerido por el Usuario. **GASTOS RAZONABLES:** Es el promedio calculado de los gastos facturados durante los últimos sesenta (60) días en centros, consultorio y médicos en convenio, de categoría equivalente a aquel donde fue atendido el Usuario, en la misma

zona geográfica y por un examen de laboratorio de equivalente naturaleza libre de complicaciones, cubierto o amparado por esta asistencia.

ACCESO A LOS SERVICIOS

Cuando EL USUARIO requiera alguno de LOS SERVICIOS, deberá ponerse en contacto con SIGMA por medio de el (los) canal (es), donde será informado sobre LOS SERVICIOS y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos.

Los USUARIOS podrán solicitar sus servicios en:

- **Chatbot Whatsapp: 0997095608**
- **Página web: www.sdsigma.com**
- **Línea de atención: 026020096**

ACTÍVAME BIENESTAR ESENCIAL

Atención al USUARIO para la coordinación y realización de exámenes básicos de salud más la emisión de certificado médico. EL programa incluye el servicio de telemedicina interna en caso de síntomas o malestares que ameriten la atención de un profesional médico vía remota. En forma complementaria el programa incluye un plan de de descuentos en farmacia.

Los servicios serán atendidos por **PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD** dentro del territorio Nacional.

Para acceder a este servicio en Ecuador, el USUARIO podrá comunicarse a través de los canales de contacto indicados en la sección "Acceso a los servicios" de este anexo.



Horario de Atención

Servicio telefónico disponible 24/7 para el registro y validación de solicitudes de exámenes de laboratorio y para la entrega de información respecto de horarios y sedes de atención de Ecuamerican.

EXÁMENES MÉDICOS BÁSICOS

1. **Biometría Hemática (Hemograma Completo)**

Descripción: La Biometría Hemática es un examen de sangre que permite evaluar la cantidad y características de los glóbulos rojos, glóbulos blancos y plaquetas. Su objetivo es identificar alteraciones como anemia, infecciones, procesos inflamatorios o trastornos de la coagulación.

Condiciones de prestación:

- No requiere ayuno, salvo indicación médica específica.
- La muestra se obtiene mediante punción venosa realizada por personal capacitado.
- El paciente debe informar si presenta fiebre, infecciones recientes, sangrados, o si utiliza medicamentos que puedan afectar la coagulación.
- Los resultados serán interpretados por un profesional de salud autorizado.

2. **EMO – Examen de Orina Completo**

Descripción: El Examen de Orina Completo analiza una muestra de orina para evaluar el funcionamiento renal, la presencia de infecciones urinarias, alteraciones metabólicas y el estado de hidratación del paciente.

Condiciones de prestación:

- Se recomienda recolectar la primera orina de la mañana o una muestra con al menos 2 horas de retención.
- La muestra debe obtenerse mediante técnica de chorro medio, en un frasco estéril entregado por el laboratorio.
- Evitar el consumo excesivo de líquidos antes de la toma.
- En mujeres, se sugiere evitar la recolección durante el período menstrual.
- La muestra debe entregarse al laboratorio dentro de las 2 horas posteriores a su obtención.

3. **Examen Coproparasitario**

Descripción: El examen coproparasitario analiza una muestra de heces para detectar parásitos intestinales, así como sus huevos o quistes. Es útil en casos de diarrea, dolor abdominal, pérdida de peso o sospecha de infecciones parasitarias.

Condiciones de prestación:

- La muestra debe recolectarse en un recipiente limpio y seco, evitando el contacto con agua, orina o papel higiénico.
- No requiere ayuno.
- En algunos casos, el profesional tratante puede solicitar muestras seriadas para aumentar la precisión diagnóstica.
- El paciente debe informar si ha consumido antiparasitarios, antibióticos u otros medicamentos que puedan interferir con el resultado.
- La muestra debe ser entregada al laboratorio lo antes posible tras su recolección.

Lectura e Interpretación de Resultados

Una vez obtenidas las muestras y procesadas por el laboratorio, el informe final será enviado al paciente. Además Activame enviará al paciente una interpretación de los resultados para una mejor comprensión de estos y para una mejor toma de decisión en el evento de alguna alteración a los rangos considerados como normales. La interpretación de los resultados será enviada al usuario vía correo electrónico.

TELECONSULTA MEDICINA GENERAL

Servicio de Tele consulta virtual creado y fundamentado en el concepto de Telesalud bajo la modalidad de Telemedicina interactiva encaminado a proporcionar al usuario servicios de salud a distancia, en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y comunicación que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios. Bajo este servicio cada profesional es responsable del diagnóstico realizado y tratamiento ordenado, de igual modo la prescripción que realice y puede abstenerse de realizarla en el marco de la autonomía.

El servicio no reemplazará al médico tratante, ni al servicio de salud que el usuario posea.

El servicio tiene la finalidad de:

- Brindar información en caso de urgencias no vitales, como signos de alarma y recomendaciones a seguir, entre las que se encuentran la asistencia a un servicio de urgencia de manera inmediata o la necesidad de agendar una cita con un médico especialista.
- Resolver inquietudes y/o preguntas de una manera oportuna en temas de prevención de la enfermedad, posología de medicamentos e indicaciones para su administración.
- Información sobre tips de salud, brindar información de manejo en casa de sintomatología asociada a la situación de salud del usuario como dolores musculares, problemas digestivos, dolores de cabeza, entre otros.
- Brindar información para reconocer y diferenciar síntomas y posibles conductas a seguir.

Se aclara que en caso de que el prestador de servicios de salud que atiende el servicio identifique que se está en presencia de una emergencia, brindará indicaciones al usuario para contactar el servicio correspondiente.

Las tele consultas se prestarán dentro de todo el territorio nacional, conforme a las condiciones indicadas en el *Detalle de Cobertura de este anexo*. Cada evento tendrá una duración máxima de 40 minutos.



Horario de Atención

El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 pm. La tele consulta será programada por el Contact Center de Sigma de acuerdo con la disponibilidad del prestador y la preferencia del usuario.

EXCLUSIONES ESPECIFICAS

Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

El servicio no cubre los gastos incurridos y los servicios originados directa ni indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar

como una tele consulta telefónica/virtual, según la definición de que trata este anexo, entre los cuales a título enunciativo se encuentran los siguientes:

- Citas médicas presenciales con médico general o especialista
- Medico a domicilio
- Orden de tratamientos o intervenciones
- Ambulancia
- Exámenes clínicos o complementarios
- Medicamentos

Hospitalización:

- Cirugía
- Quirófano
- Honorarios médicos
- Habitación

Se excluye la transcripción de incapacidades, así como los medicamentos y exámenes o ayudas diagnósticas que se hayan podido formular.

EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- Los Servicios que el Usuario haya contratado directamente con el prestador del servicio por su propia cuenta y riesgo.
- Cuando el Usuario se niegue a colaborar con el ALIADO designado por SIGMA o ECUAMERICAN para la prestación del servicio.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

Los servicios serán prestados en las ciudades cubiertas, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre y/o lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los ALIADOS por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas, delincuencia común o cualquier otro.

OBLIGACIONES DEL USUARIO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PRESENTE ANEXO

Los usuarios que no puedan acudir a las citas para tomar los Servicios previamente convenidos con el Prestador de Servicios (ECUAMERICAN) o que no puedan hacerlo a la hora establecida, deberán notificarlo antes de 72 horas luego de tomada la cita, ya que de lo contrario, el registro del USUARIO será eliminado de la agenda, debiendo solicitar de nuevo su hora.

El USUARIO debe seguir todas las indicaciones entregadas tanto por SIGMA como por ECUAMERICAN para la correcta y óptima entrega del servicio.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL TRATAMIENTO Y TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES Y DATOS DE SALUD

El Usuario, al aceptar las presentes Condiciones del Servicio, declara que ha sido informado y otorga su consentimiento libre, específico, informado e inequívoco, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador (LOPD), para el tratamiento y la transferencia de sus datos personales, incluidos datos personales sensibles relativos a su salud, necesarios para la comercialización, coordinación y prestación de los servicios de: toma de exámenes de laboratorio, prestación de servicios de telemedicina y otorgamiento de beneficios de descuento en farmacias con las cadenas indicadas en el presente anexo.

1. Responsables del Tratamiento

Para la prestación del servicio intervienen las siguientes entidades:

- **Activame:** Encargada de la comercialización y venta del servicio, gestión de la transacción y comunicación inicial con el Usuario.
- **Sigma:** Responsable de la coordinación operativa, gestión de solicitudes, agendamiento, comunicaciones y administración de la plataforma para los servicios de exámenes de laboratorio, servicios de telemedicina y validación del usuario para el descuento en farmacia.
- **Ecuamerican:** Responsable de la toma de muestras, procesamiento de exámenes de laboratorio y emisión de resultados.

Cada entidad actuará como responsable o corresponsable del tratamiento según las actividades que le correspondan, en cumplimiento de la LOPDP y su normativa aplicable.

2. Datos Personales Tratados

El Usuario autoriza el tratamiento de los siguientes datos:

- Datos de identificación y contacto.
- Datos administrativos y transaccionales necesarios para la venta y coordinación del servicio.
- Datos personales sensibles de salud, incluyendo información clínica indispensable para la toma, análisis y entrega de resultados de laboratorio.

3. Finalidades del Tratamiento

El Usuario autoriza expresamente que Activame, Sigma y Ecuamerican traten y compartan sus datos personales para las siguientes finalidades:

- Gestionar la venta y contratación del servicio.
- Coordinar la prestación del servicio de toma de exámenes de laboratorio.
- Realizar agendamientos, confirmaciones, comunicaciones y soporte al paciente.
- Ejecutar la toma de muestras, análisis clínicos y emisión de resultados.
- Transferir la información necesaria entre Activame, Sigma y Ecuamerican para garantizar la continuidad, calidad y trazabilidad del servicio.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias y sanitarias vigentes en el Ecuador.
- Mantener registros operativos, administrativos y de auditoría.

No se realizarán tratamientos adicionales incompatibles con estas finalidades sin un nuevo consentimiento expreso del Usuario/Paciente.

4. Transferencia y Comunicación de Datos

El Usuario autoriza la transferencia, comunicación y acceso de sus datos personales, incluidos datos sensibles, entre Activame, Sigma y Ecuamerican, exclusivamente para las finalidades descritas en esta cláusula.

Las entidades se comprometen a:

- Implementar medidas técnicas, organizativas y de seguridad adecuadas.
- Suscribir acuerdos de confidencialidad y tratamiento conforme a la LOPDP.
- Evitar cualquier uso no autorizado, divulgación o acceso indebido.

No se realizarán transferencias internacionales sin consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en la ley.

5. Derechos del Titular de Datos

El Usuario podrá ejercer en cualquier momento los derechos reconocidos en la LOPDP, incluyendo:

- Acceso
- Rectificación y actualización
- Eliminación
- Oposición
- Portabilidad
- Suspensión del tratamiento
- Información sobre el uso de sus datos

Los canales de contacto para ejercer estos derechos son los indicados en estas Condiciones del Servicio.

6. Plazo de Conservación

Los datos serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas y las obligaciones legales aplicables en materia sanitaria, administrativa y de archivo clínico.

7. Declaración de Consentimiento

Al aceptar estas Condiciones del Servicio, el Usuario/Paciente declara que:

- Ha leído y comprendido la información relativa al tratamiento de sus datos personales.
- Otorga su consentimiento expreso para el tratamiento y transferencia de sus datos personales y datos sensibles entre Activame, Sigma y Ecuamerican.
- Comprende que puede revocar este consentimiento en cualquier momento, sin efectos retroactivos, mediante los canales habilitados.

