



# Reglamento general de servicios y contratación

El presente Reglamento contiene las Condiciones Generales de Contratación y de Cobertura Médica, como así también los Derechos y Obligaciones de las partes que regirán durante la vigencia de la relación asociativa o contractual, según sea el caso, que lo vincula a Avalian.

Sus previsiones comprenden tanto a quienes resultan asociados de la Cooperativa Avalian, así como a los usuarios que contraten con la misma, los que gozan del mismo tratamiento, sin perjuicio de los derechos sociales que surgen del vínculo asociativo.

Respecto de quienes contratan con la entidad en calidad de usuarios, por razones que hacen a su objeto, a la operatoria de prestación de servicios de salud, y con el fin de garantizar su eficacia, se ha adoptado la modalidad de un contrato de adhesión. Sin perjuicio de ello, el presente Reglamento recepta la normativa que rige la materia: Ley 24.240; Resolución 9/2004 Secretaría de Comercio; Leyes 23.660 y 23.661; Ley 26.529; Ley 26.682; y sus disposiciones reglamentarias, concordantes y modificatorias.

Este instrumento se complementa con los elementos detallados en el punto 19.

# 1. Condiciones generales.

## Introducción

- 1.1** El Contrato cuyas cláusulas aquí se reglamentan tiene por objeto brindar prestaciones de prevención, protección, tratamiento y rehabilitación de la salud humana a los asociados, a través de la modalidad de asociación voluntaria al sistema pago de adhesión de Avalian, así como también la de desregulación para acceder a Planes Complementarios y Superadores del PMO, ya sea en efectores propios o a través de terceros vinculados o contratados al efecto, mediante la modalidad de contratación individual.
- 1.2** El presente Reglamento se ajusta a pautas definidas a fin de proveer: a) La mejor atención médico asistencial al asociado; b) La máxima calidad técnica de los efectores de salud contratados conforme al Plan elegido; y c) La más eficaz gestión de los recursos sanitarios en función de los principios de accesibilidad, integralidad y solidaridad.
- 1.3** Se basa en el concepto de la libre elección entre los profesionales y centros asistenciales contratados, conforme al Plan adoptado.
- 1.4** Ofrece cobertura integral de la Salud con las limitaciones previstas por el Plan contratado.
- 1.5** El asociado tendrá derecho a la utilización de los servicios médico – asistenciales contratados una vez obtenida la credencial habilitante, de acuerdo a las normas establecidas en el presente Reglamento y en las condiciones particulares de cada Plan.
- 1.6** Los pacientes que requieran tratamientos de alta complejidad que no puedan ser brindados en los centros locales contratados, por razones de infraestructura, o en su defecto, porque no reúnan los requisitos que la auditoría Médica de Avalian considere necesarios, podrán ser derivados a otras instituciones de acuerdo a las normas insertas en el punto 12.
- 1.7** El ámbito geográfico de aplicación de las pautas aquí mencionadas, y en general, de la vigencia de la relación contractual, se circunscribe en forma exclusiva a la República Argentina.
- 1.8** Avalian ha adoptado para los Planes que comercializa la modalidad de ajuste por riesgo según franjas etáreas tal como define el Art. 17 de la Ley 26.682, y la Resolución 419/2012 SSSalud. En función de ello, el esquema de cuotas que se ofrece consta respecto de la primera franja etárea (15 a 49 años: Cuota Base) de distintos segmentos etáreos que incluyen bonificaciones de política comercial. Tales bonificaciones

podrán ser suprimidas o modificadas en los casos en que se menciona infra.

## 2. Calidad de asociado

### 2.1 La asociación podrá ser individual o por grupo familiar.

#### 2.1.A Titular Individual:

Podrá asociarse a este sistema de medicina prepaga toda persona con capacidad jurídica de contratar, con residencia en la República Argentina y que acredite fehacientemente el cumplimiento del régimen tributario que le corresponda.

#### 2.1.B Grupo Familiar:

Podrán integrar el Grupo Familiar:

- El Titular, que deberá ser una persona con capacidad jurídica de contratar. A cargo del Titular, en calidad de Integrantes del Grupo Familiar:
- Su cónyuge o persona que conviva con el asociado titular en unión de hecho, sea o no de distinto sexo, según la acreditación en documentación e información sumaria pertinente expedida por autoridad competente, según cada jurisdicción.
- Hijos solteros mayores hasta los veinticinco (25) años inclusive, que estén a exclusivo cargo del asociado Titular y que acrediten que se encuentren cursando estudios regulares oficialmente reconocidos por la autoridad pertinente.
- Hijos incapacitados con certificado de discapacidad vigente y a cargo del asociado titular, mayores de veintiún (21) años.
- También podrán incorporarse como integrantes del grupo familiar primario a cargo del titular los hermanos incapacitados del asociado titular, mayores de dieciocho (18) años, cuya curatela haya sido acordada por autoridad judicial.

### 2.2 Bajas y/o Modificaciones del Grupo Familiar:

#### 2.2.A Bajas

- El asociado Titular es el único autorizado para comunicar la baja de un Integrante del Grupo Familiar mediante la suscripción del formulario pertinente y/o su propia baja, de acuerdo a las modalidades que se detallan en el Punto 4.
- El asociado Integrante de un grupo familiar dado de baja por su Titular, para conservar su antigüedad, deberá efectuar un nuevo trámite de incorporación dentro de los treinta (30) días posteriores a dicha baja, abonando la cuota desde el momento de producida la misma, de modo de mantener la continuidad de la afiliación. De lo contrario, se dará tratamiento como si fuera un nuevo ingreso.
- Aquellas bajas parciales que por su trascendencia impliquen un desbalanceo en las obligaciones asumidas y en el cálculo de riesgo previsto para dicha cuenta, implican la constitución de un nuevo contrato, cuyas modalidades serán pautadas por Avalian.

## **2.2.B Modificaciones**

- Los asociados solteros capaces, Integrantes de un Grupo Familiar, conformarán automáticamente una nueva cuenta como asociados Titulares cuando cumplan los 22 años, conservando su antigüedad. A tales efectos, deberán suscribir toda la documentación requerida para reconfirmar su nueva calidad de asociado dentro de un plazo de 30 días desde el día de su mayoría de edad, siempre que no se encuentren contemplados en las excepciones previstas en el Art. 14 de la ley 26.682, que deberán ser debidamente acreditadas en el mismo plazo, manteniendo actualizada esta información ante nuestra entidad.
- El hijo/a que contrajera matrimonio o inicie relación de concubinato deberá, solicitar la conformación de una nueva cuenta como Titular dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha del hecho, a efectos de conservar su antigüedad.
- Del mismo modo deberá proceder el hijo/a mayor de 18 años que inicie una relación laboral.
- El recién nacido cuya madre esté asociada a Avalian deberá ser incorporado al Grupo Familiar dentro de los treinta (30) días de producido el nacimiento. Se puntualiza que el trámite de inscripción del recién nacido es responsabilidad exclusiva del asociado Titular.
- Todos los beneficios relacionados con la maternidad rigen exclusivamente para la asociada en calidad de Titular, cónyuge o concubina conforme surge del formulario de Solicitud de

Ingreso. El recién nacido podrá ser incorporado al Sistema, a partir del momento de su nacimiento y hasta los treinta (30) días posteriores a dicha fecha. Vencido este plazo el menor no será considerado asociado a Avalian. Para proceder a su incorporación en el plazo antes mencionado (30 días desde su nacimiento), se deberá presentar su partida de nacimiento, DNI y certificado médico donde conste su estado de salud y el día y hora de su nacimiento y/o cualquier otro dato solicitado por nuestra entidad en caso de corresponder.

### 2.3 Condiciones para formalizar el ingreso:

- Las personas interesadas en ingresar al sistema de medicina prepaga de Avalian deberán suscribir la Solicitud de ingreso, con más su Declaración Jurada de Enfermedades Preexistentes y toda otra información requerida por nuestra auditoría médica. El solicitante es personalmente responsable por la información suministrada en su declaración jurada, como así también por la correspondiente a cada uno de los integrantes del Grupo Familiar a su cargo. A tal fin la solicitud de ingreso se considera unitaria y la falsedad y/u omisión en la Declaración Jurada en los términos del art. 961 CCyC, generará sin más el derecho resolutorio y/o de nulidad de la contratación para todos los usuarios consignados en la solicitud de ingreso. A tal efecto la sola omisión de enfermedades o estados de situación no declarados, constituye la falsedad de su Declaración. Se deja expresa constancia que la persona Titular de la cuenta, conoce y acepta dicha condición.
- En este sentido, cualquier falsedad, omisión o inexactitud de la misma, deliberada o no, invalidará la condición del asociado, sin perjuicio del derecho de Avalian a exigir la restitución del costo de las prestaciones otorgadas en infracción y de las acciones civiles y sanciones penales que pudieran corresponder.
- Avalian sobre la base de esta Declaración Jurada de Enfermedades Preexistentes se reserva el derecho de proceder a la determinación de un valor diferencial en los términos del Art. 10 de la Ley 26.682; a la quita de las bonificaciones otorgadas, aplicando valores de Cuota Base (según Res. 419/2012 SSSalud), o bien resolver el contrato en los términos del Art. 9 de la mencionada Ley.
- Sin perjuicio de ello, se puntualiza que los datos relacionados con la composición del grupo familiar también revisten el carácter de Declaración Jurada, por lo que cualquier modificación ulterior o pedido de alta durante la vigencia del contrato facultará a Avalian a proceder de conformidad con los Arts. 9 o 10 Ley 26.682, o bien a la quita de las bonificaciones otorgadas, aplicando valores de Cuota Base (según Res. 419/2012 SSSalud).
- Condición esencial: La veracidad, exactitud e integridad de la información suministrada por el solicitante en la Declaración Jurada es condición fundamental y esencial para la celebración del presente, toda

vez que dicha información deviene indispensable para el otorgamiento del consentimiento de Avalian a fin de perfeccionar el presente, con más la autorización de la Superintendencia de Servicios de Salud, que en cada caso se requiera sobre el valor de cuota diferencial por cada enfermedad preexistente, que afecte al titular y/o asociados. En consecuencia, la inexactitud, falsedad o divergencia con la realidad de la información suministrada por el solicitante en dicha Declaración generará sin más la facultad de resolver el vínculo de conformidad con el art. 9 de la ley 26.682 y Art. 9 del decreto 1993/2011, con justa causa.

- La Declaración Jurada implica autorizar en forma irrevocable a Avalian a solicitar cuanta información estime pertinente a los fines del efectivo control y verificación de los datos allí consignados. A tales efectos, dicha facultad incluye entre otros la renuncia al amparo en el secreto profesional y el relevamiento del mismo a los médicos y/o todo otro prestador de salud que lo/s hubieren tratado con anterioridad y posterioridad a la fecha de la solicitud de ingreso; como así también la conformidad irrevocable para que sean exhibidas a Avalian y/o a los profesionales y/o instituciones a través de los cuales brinda cobertura médico asistencial, sus historias clínicas, antecedentes y toda otra documentación relacionada con la ejecución de las prestaciones a cargo de Avalian. En el supuesto de ser los prestadores los que se negaren a suministrar la información, el solicitante se obliga a requerirla y proveerla a Avalian, bajo apercibimiento de generar causal de resolución contractual. El cumplimiento de tal obligación deberá serlo en el plazo máximo de Setenta y Dos (72) horas de serle requerida.

## 2.4 Ingreso con patologías preexistentes declaradas:

- El ingresante que padezca alguna patología/sintomatología en curso, o estado de situación, deberá consignarla al momento de solicitar el ingreso, debiendo acompañar todos los antecedentes documentales que se encuentren en su poder (estudios, Historia Clínica, protocolo quirúrgico, etc.) a efectos de que la Auditoría Médica de la entidad pueda proceder a la evaluación de los mismos con la mayor celeridad posible. Sin perjuicio de ello, y toda vez que la Auditoría lo estime pertinente, podrán requerírsele informes complementarios.
- La Auditoría Médica de Avalian procederá a determinar el Valor Diferencial sobre la base de lo informado en la Declaración Jurada, de acuerdo a pautas y principios reconocidos por la autoridad de aplicación.
- Dentro del plazo de 15 quince días, a partir de la presentación de la totalidad de la documentación requerida, será comunicado al ingresante el valor diferencial determinado por la Auditoría Médica en función de dicha preexistencia.
- Una vez aceptada tal determinación por parte del usuario, así como las modalidades de pago y plazos, se perfeccionará el ingreso de acuerdo a lo establecido infra.

- Frente a cualquier eventualidad se dará intervención a la Superintendencia de Servicios de Salud, de conformidad con lo establecido en los Arts. 10 y 12 de la Ley 26.682 y sus Decretos y Resoluciones reglamentarias.
- De tomar intervención la Superintendencia de Servicios de Salud, así como cualquier otro organismo, y hasta tanto se resuelva la causa que da lugar a dicha intervención, se dará curso al ingreso precario aplicando valores de Cuota Base (Res. 419/2012 SSSalud) respecto del Plan escogido, y ciñéndose la cobertura exclusivamente a lo dispuesto por el PMO.

## 2.5 Perfeccionamiento del ingreso a nuestro sistema de medicina prepaga:

- El contrato sólo quedará perfeccionado en el momento en que Avalian acepte la solicitud de ingreso y el asociado abone la primera cuota del plan elegido, lo que sucederá cuando:
  - a. Avalian así lo comunicare expresamente al solicitante previo pago de la primer cuota por parte del asociado y,
  - b. Se haga entrega de la credencial.
- Los casos de ingresos mediante la modalidad de **contratación on-line o venta virtual** están establecidas en las Condiciones respectivas, documentos que forman parte del presente Reglamento.
- Una vez perfeccionado el contrato de acuerdo a lo estipulado precedentemente, el contratante podrá rescindir en cualquier momento el contrato sin limitación y sin penalidad alguna. Sin perjuicio de ello y a efectos de evitar el ejercicio abusivo de este derecho, el mismo podrá ser ejercido solamente una vez por año.

## 3. Cuotas mensuales

- 3.1** El asociado deberá abonar mensualmente el importe de la cuota del Plan al cual se ha asociado. La falta de recepción de la factura del mes en curso, no exime al asociado de la obligación de pagar en término. La cuota se considera por mes calendario no resultando proporcionable por ninguna circunstancia en función de la fecha de alta o baja del asociado. En el eventual supuesto que el asociado no hubiere recibido la factura en su domicilio particular, podrá imprimir la misma para su pago desde la página: [avalian.com](http://avalian.com), o pagar la cuota mensual 'sin factura' en los medios habilitados a tal efecto (\*COBRO EXPRESS\*, \*PRONTO PAGO\*, \*BAPRO MEDIOS DE PAGO S.A.\*, \*PAGO FACIL\* y cualquier otro

medio que sea informado). La fecha de vencimiento de la cuota mensual es la que figura en cada factura. De efectuarse el pago con posterioridad a la fecha de vencimiento, se aplicarán automáticamente intereses por cada día de retraso, monto que se verá reflejado en el respectivo cupón de pago emitido al efecto.

### 3.2 Mora:

La mora consiste en la falta de pago de la cuota del mes en curso, a partir de la fecha del segundo vencimiento que figura en el cupón de pago. A partir de dicha fecha, Avalian podrá aplicar un interés compensatorio y punitivo equivalente a una vez y media la tasa activa que para sus operaciones de descuento a treinta (30) días aplica el Banco de la Nación Argentina, con más los gastos administrativos y/o de rehabilitación.

**3.3** De persistir la falta de pago por tres (3) cuotas íntegras y consecutivas, Avalian constituirá en mora al asociado intimándolo a regularizar el pago íntegro de lo adeudado por 10 días hábiles, vencidos los cuales, se procederá a resolver el contrato.

**3.4** La falta de pago de dos cuotas alternadas o consecutivas, implicará la pérdida de los beneficios otorgados en el marco del Plan Superador, reconduciéndose la cobertura al Plan Básico (PMO).

**3.5** En caso que el titular, cuyo contrato haya sido resuelto de conformidad con lo manifestado precedentemente, pretenda reincorporarse a Avalian deberá, previa cancelación de la deuda pendiente, cumplir con las condiciones vigentes para los nuevos solicitantes. A tal fin deberá presentar la documentación correspondiente. Avalian se reserva la facultad de rechazar el pedido de reincorporación del asociado aún cuando cancele la totalidad de la deuda. En caso que Avalian acepte la reincorporación del mismo, este deberá abonar la totalidad de los importes adeudados, sus intereses y gastos administrativos correspondientes y las cuotas entre la fecha de baja y la de alta a fin de mantener la antigüedad.

### 3.6 Aumento de cuota:

- El Titular acepta que el valor de la cuota podrá variar de acuerdo a lo que la Autoridad de Aplicación autorice, sin perjuicio de la franja etaria en la que el asociado se encuentre. Se deja expresa constancia de que los cambios de franja etárea no constituyen un aumento de cuota. El incremento se implementará a partir del período que establezca la autoridad de aplicación, y por ende, de forma inmediata según lista de precios vigente, aún cuando el asociado, en el caso de que su condición de afiliación sea obligatoria, haya efectuado los trámites tres meses antes o más, de acuerdo a la normativa vigente. Queda a cargo del titular cualquier impuesto, tasa o contribución que grave la cuota del Plan o los servicios médicos – asistenciales.



- A cualquier evento, se reputan válidas las notificaciones de aumento cursadas en el cuerpo de las Facturas emitidas.

## 4. Capital Cooperativo

- 4.1** Toda persona que decida asociarse a la cooperativa debe suscribir e integrar una cuota social, conforme lo establecido en el Art. 27 de la Ley 20.337 y el Art. 10 del Estatuto social.
- 4.2** El capital inicial se podrá aumentar en proporción con el uso de los servicios sociales, a cuyo efecto el consejo de administración podrá fijar un porcentaje que no excederá del veinticinco por ciento del importe de las facturas por servicios de acuerdo con lo establecido en el Art. 11 Inc. D del Estatuto Social.
- 4.3** El asociado podrá solicitar el reembolso del capital cooperativo aportado. Para ello, deberá cumplimentar los siguientes requisitos:
- 1.- Solicitar el retiro voluntario al finalizar el ejercicio social, dando aviso con treinta días de anticipación por lo menos. En ese momento, deberá solicitar el reembolso de las cuotas sociales;
  - 2.- Para el reembolso de las cuotas sociales integradas se destinará el 5% del capital integrado conforme con el último balance aprobado;
  - 3.- Las solicitudes de reembolso se atenderán por orden de presentación y los casos que no pudieran ser satisfechos por exceder el aludido porcentaje del capital integrado, lo serán en los siguientes ejercicios, siempre por orden de antigüedad;
  - 4.- Ninguna liquidación definitiva a favor del asociado puede realizarse sin haber descontado previamente todas las deudas que tuviera con la Cooperativa”.

## 5. Solicitud de baja. Rescisión por parte del asociado

- 5.1** La baja sólo podrá ser solicitada por el titular de la cuenta.
- 5.2** Los titulares de la cuenta pueden rescindir en cualquier momento el

contrato celebrado, sin limitación y sin penalidad alguna, debiendo notificar fehacientemente esta decisión a Avalian con treinta (30) días de anticipación. Sin perjuicio de ello y a efectos de evitar el ejercicio abusivo de este derecho, el mismo podrá ser ejercido solamente una vez por año.

**5.3** La solicitud de Baja podrá ser presentada por escrito o solicitada a través del sitio web mediante el "Botón de baja", completando en ambos casos el formulario correspondiente. La Baja se computará al último día del mes en que se solicite, siempre que sea tramitada hasta el día diez (10) o hábil posterior al mes en curso. Hasta tanto no se cumpla con los mencionados requisitos, el asociado se encuentra obligado al pago de las cuotas correspondientes con más sus intereses.

**5.4** Si existieren deudas con Avalian y/u otros prestadores, la rescisión del titular no extinguirá dichas obligaciones, quedando reservado el derecho de exigir judicialmente su pago.

**5.5** Si uno o más miembros del grupo quisieren continuar su afiliación a Avalian, deberán concurrir a nuestras oficinas dentro de los treinta (30) días de la solicitud de baja, para conformar un nuevo Grupo Familiar. En caso de querer mantener la continuidad de la asociación deberán abonar las cuotas desde el momento de producida la baja.

### **5.6 Baja transitoria.**

Cuando un asociado se ausentare del país por un período que supere los Noventa (90) días, podrá solicitar la condición de "asociado ausente" mediante la cual se suspende temporalmente el servicio debiendo abonar el 25% de la cuota correspondiente a efectos de mantener su antigüedad. Este beneficio sólo podrá utilizarse una vez por año calendario de vigencia del plan.

Al retornar al país, el asociado acreditará en forma fehaciente su lugar y tiempo de permanencia en el exterior, como paso previo a la regularización del servicio.

Este beneficio operará únicamente para todo el grupo familiar no pudiendo optar por el beneficio en forma individual.

## **6. Muerte del titular**

El fallecimiento del titular no implica la caducidad de los derechos de su grupo familiar integrantes del contrato.

Los integrantes del grupo familiar primario del titular fallecido contarán

con la Cobertura del Plan PMO durante los tres primeros meses posteriores al deceso, sin perjuicio de lo establecido en cada Plan de Cobertura contratado.

## 7. Resolución del contrato por parte de Avalian

- 7.1** Avalian puede resolver el contrato con el asociado cuando incurra, como mínimo, en la falta de pago de tres (3) cuotas consecutivas íntegras, conforme lo establecido por el Art. 9 de la Ley 26.682 y ccdtes.
- 7.2** Avalian puede resolver el contrato con el asociado con justa causa por falsedad u omisión de la declaración jurada en los términos del Art. 9 de la Ley 26.682 y el Decreto 1993/2011 PEN.
- 7.3** En todos los casos y como requisito indispensable, el asociado deberá reintegrar sus credenciales y las de todo su grupo familiar, responsabilizándose civil y penalmente por el uso indebido de las mismas.
- 7.4** Además de las causas enumeradas precedentemente, configuran causales de resolución contractual:
  - Utilizar la credencial para solicitar prestaciones médicas o beneficios de cualquier tipo destinados a terceros no asociados como así también cuando se la utilice para obtener prestaciones para el asociado u otros asociados que tuvieran suspendidos los servicios o hubieran sido dados de baja;
  - Permitir, de cualquier modo, a terceros y a asociados, la utilización de la credencial de Avalian;
  - Solicitar reintegros por prestaciones, gastos u honorarios con comprobantes falsos o adulterados o correspondientes a terceros, aunque las constancias sean auténticas. Se entiende por tercero toda persona no afiliada a Avalian, ex asociados que hayan renunciado o que hayan sido dados de baja por cualquier causa.
  - En forma general, desarrollar cualquier conducta que configure un perjuicio económico indebido para la entidad y su masa de asociados.

## 8. Domicilio

- 8.1** En la solicitud de ingreso el titular constituirá domicilio que tendrá la calidad de especial, respecto de su relación jurídica con Avalian, en el cual serán válidas todas las notificaciones y comunicaciones que se le cursaren. Este domicilio subsistirá mientras el titular no comunicare su cambio por los medios habilitados al efecto.
- 8.2** En el caso de que el asociado hubiere cambiado de domicilio sin ponerlo en conocimiento de Avalian en forma fehaciente, toda comunicación que se le envíe al domicilio anterior será considerada válida a cualquier efecto.

## 9. Credenciales

- 9.1** Una vez que quede perfeccionado el contrato, se activará la Credencial, la que deberá presentarse cada vez que el asociado requiera los servicios contemplados en el Plan suscripto.
- 9.2** La Credencial digital debe descargarse desde la app de Avalian y no tiene fecha de vencimiento. La misma se compone del número de asociado más un código dinámico de identificación que el prestador deberá ingresar de forma completa en su sistema.
- 9.3** La Credencial es personalísima e intransferible, así como los derechos que confiere e identifica al Plan contratado. La facilitación de la Credencial, en cualquiera de sus formatos, para la atención de terceras personas será causal de resolución del contrato, reservándose Avalian el derecho a las acciones legales que considere pertinentes.
- 9.4** En caso de extravío de su Credencial, el asociado deberá notificarlo a Avalian dentro de las 48 horas siguientes a la pérdida. Transcurrido dicho plazo, se lo podrá considerar responsable de la acción fraudulenta por una eventual utilización dolosa de la misma, lo que producirá la rescisión del servicio de medicina prepaga si tal utilización causare un daño a Avalian. La credencial es propiedad de Avalian, y debe ser devuelta en las oficinas de la misma, en caso de renuncia del asociado, resolución o anulación del contrato.

## 10. Accesibilidad a los servicios

- 10.1** El asociado tiene derecho a la libre elección, sea cual fuere su lugar de residencia, entre la totalidad de los profesionales médicos, odontólogos, bioquímicos, centros de diagnóstico y tratamiento, centros de internación y farmacias adheridas, que se encuentren en la cartilla del Plan elegido.
- 10.2** La libre elección se afecta por las modificaciones de cartilla. Sin embargo, dicha modificación no podrá afectar la continuidad del tratamiento de las prácticas asistenciales en curso de ejecución del asociado.
- 10.3** Se entiende por tratamiento al conjunto de medios higiénicos, farmacológicos, quirúrgicos y/o físicos, cuya finalidad es la curación o paliación de la enfermedad, y no a los meros controles médicos.

## 11. Cambios de plan

El asociado podrá solicitar su inclusión en planes de mayores o menores beneficios, reservándose Avalian el derecho de aceptar o rechazar la modificación solicitada, que por su trascendencia implique un desbalanceo en las obligaciones asumidas y en el cálculo de riesgo previsto para dicha cuenta, sin invocación de causa. La modificación en caso de ser aceptada, tendrá vigencia desde la fecha que determine Avalian.

## 12. Acceso progresivo

### 12.1 Acceso Progresivo

Se define como acceso progresivo al período entre el ingreso del asociado al Plan y el momento en que puede comenzar a utilizar los beneficios de todas aquellas prestaciones que son superadoras y complementarias del PMO vigente, detallados en el anexo correspondiente a cada Plan y la utilización de la totalidad de los prestadores contratados.

Durante ese lapso, se podrán utilizar todos los prestadores exclusivos para la atención de prestaciones del Programa Médico Obligatorio

(PMO), identificados en cada cartilla.

## 12.2 Planes con reintegros

Las carencias para acceder a prácticas por reintegro se aplican también a los cambios a planes de mayor beneficio, no sólo en tiempo de espera sino también en la normativa específica de la práctica a reintegrar y al monto a reintegrar (ej. Ortodoncia, se otorga el reintegro en tres etapas del tratamiento, si se otorgó un reintegro por el inicio del tratamiento, en un plan de inferior cobertura, pierde el derecho a solicitar la diferencia del monto de reintegro por la etapa ya otorgada).

## 13. Derivaciones

Las derivaciones serán facultad exclusiva de la Auditoría Médica de Avalian. El asociado o los profesionales tratantes podrán proponer el centro de su preferencia entre los que integran la nómina que corresponda a su plan, pero la decisión reposará exclusivamente en la Auditoría Médica.

## 14. Reintegros

Las modalidades, requisitos y alcances de los reintegros respecto de los Planes que los prevén, se encuentran detalladas en el documento 'Guía de Acceso a los Servicios, que forma parte del presente, y que se encuentra disponible en la página Web de Avalian.

## 15. Obligaciones de Avalian

- 15.1** Preservar las condiciones prestacionales para brindar una adecuada protección a la salud. Sostener la oferta de prestadores en niveles equiparables a la cartilla ofrecida al tiempo de celebrar el contrato.
- 15.2** No resolver el contrato en forma unilateral y sin que se produzcan

algunas de las causales expresamente establecidas por la ley 26.682, decretos reglamentarios y sus modificatorias.

- 15.3** Ofrecer y sostener un nivel de internación en condiciones similares a aquellas que determinaron la voluntad de contratación.
- 15.4** A no modificar unilateralmente las obligaciones recíprocas entre las partes.
- 15.5** A preservar la ecuación económica-financiera existente al tiempo de contratar y con ello proteger al sistema prestacional integral.
- 15.6** En caso de dar de baja algún prestador de cartilla Avalian se compromete a continuar brindando la cobertura en el prestador donde se estaba realizando el tratamiento hasta el alta Médica, a menos que sea factible el traslado a un prestador de cartilla. Pasada dicha instancia se continuará el tratamiento con un prestador de cartilla.-
- 15.7** A respetar los derechos de los usuarios en tanto pacientes, en particular los derechos de:
- **Asistencia.** El paciente, prioritariamente los niños, niñas y adolescentes, tiene derecho a ser asistido por los profesionales de la salud, sin menoscabo y distinción alguna, producto de sus ideas, creencias religiosas, políticas, condición asociado-económica, raza, sexo, orientación sexual o cualquier otra condición. El profesional actuante sólo podrá eximirse del deber de asistencia, cuando se hubiere hecho cargo efectivamente del paciente otro profesional competente;
  - **Trato digno y respetuoso.** El paciente tiene el derecho a que los agentes del sistema de salud intervinientes, le otorguen un trato digno, con respeto a sus convicciones personales y morales, principalmente las relacionadas con sus condiciones asociado-culturales, de género, de pudor y a su intimidad, cualquiera sea el padecimiento que presente, y se haga extensivo a los familiares o acompañantes;
  - **Intimidad.** Toda actividad médico - asistencial tendiente a obtener, clasificar, utilizar, administrar, custodiar y transmitir información y documentación clínica del paciente debe observar el estricto respeto por la dignidad humana y la autonomía de la voluntad, así como el debido resguardo de la intimidad del mismo y la confidencialidad de sus datos sensibles, sin perjuicio de las previsiones contenidas en la Ley N° 25.326;
  - **Confidencialidad.** El paciente tiene derecho a que toda persona que participe en la elaboración o manipulación de la

documentación clínica, o bien tenga acceso al contenido de la misma, guarde la debida reserva, salvo expresa disposición en contrario emanada de autoridad judicial competente o autorización del propio paciente;

- **Autonomía de la Voluntad.** El paciente tiene derecho a aceptar o rechazar determinadas terapias o procedimientos médicos o biológicos, con o sin expresión de causa, como así también a revocar posteriormente su manifestación de la voluntad. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a intervenir en los términos de la Ley N° 26.061 a los fines de la toma de decisión sobre terapias o procedimientos médicos o biológicos que involucren su vida o salud;
- **Información Sanitaria.** El paciente tiene derecho a recibir la información sanitaria necesaria, vinculada a su salud. El derecho a la información sanitaria incluye el de no recibir la mencionada información.
- **Interconsulta Médica.** El paciente tiene derecho a recibir la información sanitaria por escrito, a fin de obtener una segunda opinión sobre el diagnóstico, pronóstico o tratamiento relacionados con su estado de salud.

## 16. Exclusiones

Quedan expresamente excluidas de la cobertura que Avalian brinda a sus asociados, sin perjuicio de aquellas prestaciones expresamente contempladas en el Plan contratado:

- 16.1** Prácticas y prestaciones no incluidas en el PMO y en la Ley 24.901, o que cuya eficacia, a criterio de la entidad, no se encuentren avaladas por la Medicina Basada en la Evidencia.
- 16.2** Cobertura de prestaciones de neta índole social, o cuidados y acompañamientos que por su naturaleza corresponden a las obligaciones derivadas del Derecho de Familia.
- 16.3** Cobertura de alimentación, con excepción de los casos previstos por Ley, los que se encuentran justificados médicamente para pacientes sensibles, o durante la internación.
- 16.4** Tratamiento de lesiones o patologías derivadas de accidentes de trabajo, o enfermedades profesionales en el marco de la Ley de Contrato de Trabajo, o cubiertas por ART.



- 16.5** Cirugía estética o cosmética. Internaciones en establecimientos geriátricos. Internaciones para cura de reposo, para tratamiento de adelgazamiento o rejuvenecimiento. Dietología, cosmetología y podología.
- 16.6** Tratamientos secuelares, post-quirúrgicos o reintervenciones, derivadas de prestaciones médicas brindadas por otras coberturas, ya sea anteriores o simultáneas a la vigencia del presente contrato. No obstante ello, y de estimarlo pertinente la Auditoría Médica de la entidad, Avalian brindará tal cobertura eximiéndose de cualquier tipo de responsabilidad por las prestaciones no otorgadas por la misma.
- 16.7** Internaciones para efectuar exámenes complementarios, análisis, estudios y/o tratamientos de clínica o cirugía que a criterio de la Auditoría Médica de Avalian puedan ser efectuados en forma ambulatoria.
- 16.8** Prácticas o intervenciones experimentales, o que se requieran en el marco de un protocolo de investigación clínica.
- 16.9** Tratamientos de lesiones o patologías originados en actos delictivos en donde el beneficiario participe en forma activa.
- 16.10** Autopuestas en riesgo asumidas voluntariamente por el beneficiario, tales como la realización de pruebas y deportes extremos (parapente, paracaidismo, jumping)
- 16.11** Afecciones causadas por desastres sísmicos, inundaciones, guerras, tumultos, huelgas, revoluciones, terrorismo, conflictos laborales.
- 16.12** Actividades deportivas en forma profesional regidas por asociaciones o entidades regionales y/o municipales, comunales, provinciales o nacionales.
- 16.13** Tratamiento de lesiones de participar como conductor, acompañante o integrante de grupos de competición, pruebas o demostraciones de pericia o de velocidad de cualquier índole.
- 16.14** Homeopatía, acupuntura y otras prácticas no reconocidas oficialmente por las Universidades, el Ministerio de Salud de la Nación o entidades médicas colegiadas.
- 16.15** Medicamentos no autorizados por el Ministerio de Salud / ANMAT. Medicamentos para tratamientos distintos de los previstos en la posología autorizada por ANMAT.

- 16.16** Prótesis miogénicas o bioeléctricas para equipamientos de amputados.
- 16.17** Exámenes preocupacionales y/o periódicos, y certificados para ingreso a entidades escolares o deportivas privadas o estatales; exámenes de carácter laboral y/o previsional a cargo de terceros conforme a las normas vigentes.

## **17. Prestaciones incorporadas por el programa médico obligatorio (PMO)**

- 17.1** Avalian incluye en sus Planes de cobertura médico asistencial, las prestaciones incorporadas en el Programa Médico Obligatorio vigente según Resolución del Ministerio de Salud de la Nación (Res. 201/2002) y el Sistema de Prestaciones Básicas para Personas con Discapacidad prevista en la ley 24.901 y sus modificatorias.

Actualmente, el Programa Médico Obligatorio (PMO) es complementado por diversas normas, las que se encuentran detalladas en la cartilla prestacional correspondiente a cada Plan.

- 17.2** Sin perjuicio de las puntuales Coberturas Superadoras y Complementarias previstas para los Planes que así lo prevén, las prestaciones mínimas previstas en el PMO, de acuerdo a la normativa citada, pueden ser ampliadas exclusivamente en función del Dictamen de la Auditoría Médica de la entidad, y de acuerdo a criterios de Medicina Basada en la Evidencia.
- 17.3** Las Prestaciones de Baja Incidencia y Alto Impacto Económico y Tratamiento Prolongado, incluídas en el Sistema Único de Reintegros (SUR) y previstas en la Resolución 465/2021 SSSalud, no se encuentran incorporadas al PMO, por lo que su eventual cobertura queda sujeta al dictamen de la Auditoría Médica de la entidad, y al estricto cumplimiento de los criterios diagnósticos establecidos para el acceso a las mismas. Sin perjuicio de ello, el acceso a su cobertura será progresivo, en los términos previstos en el Punto 11.

## 18. Afiliaciones no corporativas a través de obras sociales. Planes superadores y complementarios (ley 23.660/23.661)

- 18.1** El BENEFICIARIO del Sistema del Seguro de Salud que en virtud de una Opción de Cambio, contrate con su Obra Social un Plan Superador o Complementario del PMO, cuyas prestaciones sean brindadas por Avalian por desregulación, será considerado asociado (Obligatorio) en los términos del presente Reglamento. Idéntico tratamiento tendrá aquél que siendo ya asociados a Avalian, modifique su segmento afiliatorio de Voluntario a Obligatorio. En ambos casos, el vínculo contractual con Avalian se regirá de conformidad con las pautas establecidas en el siguiente apartado, las cuales, en caso de discrepancia, prevalecen por sobre lo dispuesto en las restantes cláusulas por el principio de especialidad.
- 18.2** La cobertura de enfermedades o situaciones preexistentes y/o preexistencias a la Opción de Cambio, será brindada exclusivamente por derivación o reorientación de Avalian y/o de la Obra Social a la que se encuentra asociado, a los profesionales y/o entidades habilitadas expresamente al efecto en todas las especialidades, aun en los planes abiertos, perdiendo solo en esta circunstancia su derecho a libre elección, sin que por ello disminuya la calidad del servicio ofrecido. Sin perjuicio de ello, Avalian podrá ofrecer al beneficiario un cambio de Plan o de modalidades de Afiliación a efectos de no afectar su derecho a la libre elección.
- 18.3** Por efecto de la desregulación, Avalian recibirá de la Obra Social por la que ha optado el Beneficiario, el equivalente a sus aportes y contribuciones destinadas al Seguro de Salud de la Nación, deducidos los gastos administrativos de derivación. En este sentido, Avalian aplicará a la cancelación de la cuota los aportes y contribuciones efectivamente recibidos y derivados por la Obra Social a través de la cual el asociado haya optado para realizar la desregulación.
- 18.4** A su vez, la diferencia entre el importe de su cuota y los aportes efectivamente recibidos, deberán ser abonados por los medios de pago habilitados, a fin de mantener la amplitud prestacional ofrecida por el Plan oportunamente suscripto.
- 18.5** A todo evento, se deja expresa constancia de que el valor de la

cuota del Plan escogido es el vigente en la Lista de Precios. La periodicidad en la aplicación de los aportes recibidos como cancelación, parcial o total, de la cuota, no implican en modo alguno una alteración del valor de la misma, ni es generadora de derecho alguno en favor de los asociados Obligatorios, sobre los que pesa la obligación de cancelar el total de dicha cuota.

- 18.6** En caso de existir un excedente de aportes, el mismo no estará sujeto a devolución, ni compensación de ningún tipo, toda vez que pertenecen por su naturaleza a la Seguridad Social, y no son susceptibles de generar créditos o compensaciones de ninguna índole.
- 18.7** La falta de pago de dos diferencias de cuotas alternadas o consecutivas, implicará la pérdida de los beneficios otorgados en el marco del Plan Superador, reconduciéndose la cobertura al Plan Básico (PMO).
- 18.8** Esta prestación puede ser brindada por prestadores directos de Avalian o terceras entidades contratadas a tal fin.
- 18.9** Dadas las características propias del sistema de Medicina Prepaga – facturación por adelantado– y del Régimen de Obras Sociales – pago de aportes a mes vencido–, la acreditación de los aportes no necesariamente se corresponderá con la fecha de emisión de factura, sin que ello signifique reconocimiento alguno respecto del eventual diferimiento de la fecha de vencimiento de las cuotas, las que mantienen su condición de pago adelantado.
- 18.10** Avalian no reconocerá reclamo alguno respecto del monto y/o demora en la aplicación de aportes a los efectos de la determinación de la diferencia de cuota. Ello, en virtud de que la correcta y oportuna recepción de los mismos dependen del empleador, de la Superintendencia de Servicios de Salud, del ANSeS, de la AFIP y finalmente de la Obra Social elegida por el asociado.
- 18.11** Queda en la órbita exclusiva de responsabilidad del beneficiario brindar información atinente a la regularidad en el descuento de aportes y contribuciones por parte de su empleador; y notificar los casos de cambio de trabajo; de desvinculación laboral y de obtención del beneficio jubilatorio.

## 19. Subrogación

- 19.1** Sin perjuicio de los derechos de repetición que le correspondan en forma directa, Avalian podrá subrogarse en los derechos del asociado respecto de la totalidad de los gastos, honorarios y demás servicios médicos, por los cuales haya debido abonar sumas de dinero y/o brindar beneficios directos y/o a través de terceros, en toda situación en la que el asociado tenga derecho a ser resarcido por terceros responsables, inclusive compañías de seguros contratadas por éstos.
- 19.2** Esta subrogación operará de manera automática y sin necesidad de notificación alguna, quedando obligado el asociado o sus derechohabientes a facilitar toda información, documentación y colaboración que esté a su alcance para posibilitar el pleno ejercicio de este derecho, siendo responsable de todo acto que lo perjudique. A tal efecto el asociado deberá suscribir toda la documentación pública que fuera menester.
- 19.3** En caso de negativa infundada, será interpretada que asume en forma directa y personal la responsabilidad que fuera imputable a terceros. Avalian también tendrá derecho a recobrar hasta los montos de beneficios efectivamente otorgados, que el asociado obtenga por demanda legal, convenio y/u otros medios, proveniente del tercero responsable o de un asegurado del asociado.

## 20. Documentos que integran el Reglamento

- 20.1** La Solicitud de Ingreso, la Declaración Jurada, Diagrama Prestacional de Plan, credenciales, la Cartilla Médica del Plan, la Guía de Acceso al Servicio y toda otra documentación que amplíe o complete información acerca del alta del asociados.
- 20.2** Queda expresamente establecido que la incorporación como solicitante al sistema implica la plena aceptación de lo establecido en los documentos referidos precedentemente, que regirán las relaciones entre Avalian por un lado, y el titular de la cuenta por el otro, desde el momento de su perfeccionamiento y hasta la finalización de su vigencia.

- 20.3** Se deja expresa constancia que al momento de perfeccionar el contrato el titular ha recibido la totalidad de los documentos aquí indicados que suscribe en dicho acto.

## 21. Comunicaciones

- 21.1** Las notificaciones previstas en el presente podrán realizarse por cualquier medio, como por ejemplo con las facturas mensuales emitidas periódicamente por Avalian y remitidas al asociado.
- 21.2** El asociado acepta que toda comunicación enviada por correo electrónico a la dirección denunciada en oportunidad de su ingreso a la cobertura médico-asistencial, causa efecto de comunicación fehaciente aun cuando el asociado haya optado por modificar dicha dirección sin notificar previamente a Avalian.

## 22. Vigencia

El presente contrato será por tiempo indeterminado.

## 23. Planes de cobertura parcial

- 23.1** Los Planes de Cobertura Parcial (PCP) ofrecidos por Avalian se rigen por las disposiciones establecidas en el presente título. Sin perjuicio de ello, serán de aplicación las cláusulas de este Reglamento relativas a:
- 23.1.A** Las Condiciones Generales del Servicio, con la salvedad de aquellas modalidades que hacen a una cobertura integral;
  - 23.1.B** La Calidad de asociado, Altas, Bajas y Modificaciones de cobertura, excepto lo establecido en los Puntos 23.3. y 23.6.;
  - 23.1.C** Las cuotas mensuales;

- 23.1.D** La Solicitud de Baja, con excepción del Punto 5.6.;
  - 23.1.E** La Resolución del Contrato por parte de Avalian;
  - 23.1.F** El Domicilio constituido, para las obligaciones derivadas del vínculo asociativo o contractual;
  - 23.1.G** La emisión y utilización de las Credenciales;
  - 23.1.H** La Accesibilidad a los servicios;
  - 23.1.I** Cambios de Plan, sin perjuicio de lo establecido en el presente Título;
  - 23.1.J** El Acceso Progresivo a las prestaciones establecidas en el Plan correspondiente;
  - 23.1.K** Los criterios de Derivación;
  - 23.1.L** Obligaciones de Avalian;
  - 23.1.M** Exclusiones;
  - 23.1.N** Subrogación, sin perjuicio de lo establecido en el Punto 23. 8.
  - 23.1.Ñ** Documentos que integran el contrato;
  - 23.1.O** Comunicaciones;
  - 23.1.P** Vigencia.
- 23.2** No se podrán derivar aportes de la Seguridad Social a un plan de cobertura parcial.
- 23.3** En caso de que el usuario titular y/o cualquiera de los integrantes del grupo familiar desee contratar un plan de cobertura integral en la misma entidad u otro plan de cobertura parcial, no podrá requerirse valor adicional alguno por situaciones preexistentes cuando la cobertura de las mismas se encontrase contemplada dentro del plan de cobertura parcial contratado previamente.
- 23.4** Las carencias o esperas establecidas para los PCP que comercialice Avalian no incluirán períodos de carencia o espera superiores a los DOCE (12) meses corridos desde el comienzo de la relación contractual para ninguna de las prestaciones cubiertas.
- 23.5** Avalian brindará cobertura íntegra e ilimitada respecto de toda complicación, efecto adverso, agravamiento de enfermedad, etc. que derive o sea consecuencia de prácticas, procedimientos,

intervenciones o cualquier otra prestación cubierta dentro del PCP contratado.

- 23.6** La Declaración Jurada de Salud que los usuarios suscriban al momento del ingreso sólo podrá contemplar como preexistencia patologías o situaciones cuya prestación o tratamiento se encuentre contemplada dentro la cobertura que el respectivo PCP abarcará. A los efectos de poder cobrar valores adicionales por preexistencia, deberán dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 10 de la Ley N° 26.682 y su reglamentación.
- 23.7** El usuario declara conocer y aceptar el Diagrama Prestacional del PCP contratado, así como los límites y alcances de la cobertura suscripta, y el detalle de las prestaciones allí contempladas. En este sentido, la actualización de las prestaciones incluídas en el PCP quedan exclusivamente a cargo de Avalian.
- 23.8** En virtud de la configuración propia del Sistema Nacional de Salud, y de la actual reglamentación por parte la Superintendencia de Servicios de Salud, los usuarios declaran reconocer y aceptar que los PCP constituyen una cobertura complementaria de otras coberturas integrales, como la de la Seguridad Social, o el propio Estado Nacional, Provincial o Municipal. En función de ello:
- 23.8.A** Los usuarios asumen el compromiso de hacer una utilización racional del servicio, y a canalizar en sus respectivas coberturas integrales, aquellas prestaciones que no estén expresamente incorporadas en los PCP oportunamente contratados.
- 23.8.B** Avalian podrá subrogarse en los derechos del asociado respecto de la totalidad de los gastos, honorarios y demás servicios médicos no contemplados en el Diagrama Prestacional del PCP contratado, por los cuales haya debido abonar sumas de dinero y/o brindar beneficios directos y/o a través de terceros, en toda situación en la que el asociado cuente con la cobertura integral del Estado, ya sea Nacional, Provincial o Municipal, o la de la Seguridad Social, ya sea por ser Beneficiario del Sistema del Seguro de Salud establecido por las Leyes 23.660 y 23.661; o del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados; o de una Obra Social o Instituto Provincial; o por cualquier otra pertenencia a un Sistema Integral de Salud de afiliación obligatoria.
- 23.8.C** Esta subrogación operará de manera automática y sin necesidad de notificación alguna, quedando obligado el asociado o sus derechohabientes a facilitar toda información y colaboración que esté a su alcance para posibilitar el pleno ejercicio de este derecho, siendo



responsable de todo acto que lo perjudique. A tal efecto el asociado deberá suscribir toda la documentación pública que fuera menester.

**23.8.D** Asimismo, el asociado presta su conformidad para que Avalian cite a quienes se encuentran obligados a brindar Cobertura Integral de Salud en el marco de cualquier litigio judicial o administrativo en el que sea demandada o requerida, en virtud de la interpretación de los alcances del PCP contratado.