

# | BIZITZA EMAKUMEA

Ongizate-Zerbitzuen Gida



LAGUN ARO



# **LAGUN ARO EMAKUMEA**

Ongizate-Zerbitzuen Gida

# AURKIBIDEA

AHOLKULARITZA ETA IZAPIDEAK HERIOTZA-KASUAN	5
OINORDETZA-PROZESUARI BURUZKO AHOLKULARITZA ETA IZAPIDETZEA	6
TESTAMENTU PERTSONAL EDO FAMILIARRA ETA TESTAMENTU BITALA	8
BIGARREN DIAGNOSTIKO ONKOLOGIKOA	10
EGUNEROKO BIZITZARAKO LAGUNTZA	12

# BIZITZA EMAKUMEA

## Ongizate-Zerbitzuen Gida

### AHOLKULARITZA ETA IZAPIDEAK

### HERIOTZA-KASUAN

Aseguratua hiltzen bada, haren senideei, jaraunslerei edo polizako onuradunei heriotzaren zuzeneko eta berehalako ondorioei lotutako izapideen inguruan behar duten informazio guztia emango zaie.

#### HAUEI BURUZKO AHOLKULARITZA ESKAINIKO DA:

- Erabil daitezkeen hileta-zerbitzuak (beilatokiak, etab.)
- Beila-gela jartzea
- Gorpua garraiatzea
- Gorpua aberriratzeko aukera
- Erregistro Zibilari heriotza jakinaraztea
- Hildakoa ehorztea edo erraustea

#### ZERBITZUA ERABILTZEKO:

Deitu **944 94 74 28** telefono-zenbakira (etenik gabeko ordutegian) **24 orduko** zerbitzura, **asteko egun guztietan** (jaiegunak barne).

Zerbitzu honen helburua da aseguratuari eta haren senideei, jaraunslerei edota polizaren onuradunei kalitatezko laguntza juridiko pertsonalizatua ematea judizioz kanpoko oinordetza-prozesuarekin lotutako edozein gaitan, baita Aseguratuari aurretiazko aholkularitza ematea ere.

### GESTIO HAUEK SARTZEN DIRA:

- Telefono bidezko aholkularitza Aseguratuarentzat oinordetzei buruzko legediarekin lotutako edozein gaitan, testamentua egilestea barne.
- Aseguratuaren testamentua diseinatzea, idaztea eta prestatzea, eta, hala bada-gokio, notario aurrean sinatzeko ekitaldian parte hartzea.
- Telefono bidezko laguntza juridikoaren etengabeko zerbitzua oinordetza-gaietan.
- Beharrezko ziurtagiri guztiak lortzea:
  - Heriotzakoa.
  - Jaiotzakoa.
  - Ezkontzakoa edo elkarbizitzakoa.
  - Bizi-agiria.
  - Azken Nahien Erregistrokoa.
  - Heriotza-aseguruen Kontratuen Erregistroan kontsulta egitea.
- Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalean (GSIN) izapideak egitea
  - Baja.
  - Heriotzagatiko laguntza.
  - Ezkontidearen altak.
  - Beste onuradun batzuen altak.
- Familia Liburuan heriotzaren idatzoharra egitea.
- Alarguntza- eta zurtasun-pentsioak izapidetzea.
- Ezgaituen edo adingabeen kasuan, defendatzaile judiziala izendatzeko eskatzea.
- Oinordetza-izapideak egitea auzitara jotzen ez den kasuetan:
  - Azken testamentuaren kopia egitea.
  - Abintestato jaraunsleren deklarazioa egitea.
  - Testamentua irekitzea.
  - Jaraunspeneko ondasunen zehaztapena.
  - Jaraunspenaren adjudikazioa eta banaketa.

- Ordainketa-gutuna izapidetzea.
- Oinordetzen gaineko zerga eta gainerako zerga-betebeharrak likidatzea.
- Beharrezko erregistro-inskripzioak kudeatzea:
  - Jaraunspeneko ondasunak osatzen dituzten jabetzen erregistro-inskripzioa.
  - Jaraunspeneko ondasunak osatzen dituzten ibilgailuen erregistro-inskripzioa.

Zerbitzuen [lurralde-eremua](#) Espainia da eta **Espainiako legediari** lotuta daude.

**Ez dira sartzen** onuradunen arteko **interes-gatazkak** dituzten testamentu-prozesuak, ezta judizio-prozesua hasi behar duten guztiak ere, defendatzaile judiziala izendatzeko eskaeraren edo alboko jaraunsteen deklarazioaren kasuan izan ezik. Kasu horretan oinordetza-prozedurako onuradun guztiei telefono bidezko aholkularitza orokorra ematera mugatuko litzateke zerbitzua.

Zerbitzu barruan **sartutako kostuak** hauek izango dira:

- Abokatuen ordainsariak.
- Administrazio-kudeatzaileen ordainsariak.
- Prokuradorearen ordainsariak.
- Ziurtagiriak lortzeagatiko tasak.
- Joan-etorriko eta mezularitza-gastuak.

Zerbitzu barruan **EZ dira sartzen:**

- Era guztietako zergak.
- Notariotzako ordainsariak.
- Erregistroen ordainsariak.
- “Sartutako gastuak” izeneko aurreko atalean sartuta ez dagoen beste edozein gastu edo tasa.

### **ZERBITZUA ERABILTZEKO:**

Deitu **944 94 74 28** telefono-zenbakira **09:00etatik 18:00etara** astelehenetik ostiralera (jaiegun nazionaletan izan ezik).

# TESTAMENTU PERTSONAL EDO FAMILIARRA ETA TESTAMENTU BITALA

Zerbitzu honen helburua da Aseguratuari eta haren ezkontideari testamentu pertsonal edo familiarra eta/edo bitala egitea Internet edo telefono bidez, laguntza juridiko pertsonalizatu eta kalitatezkoa eskainiz abokatu baten zerbitzuarekin eta notario aurreko sinadurarekin.

## IZAPIDE HAUEK SARTZEN DIRA:

- Aseguratuak eta bere ezkontideak **TESTAMENTU PERTSONAL** edo **FAMILIARRA** eta/edo **BITALA** Internet edo telefono bidez egiteko doako zerbitzua erabili ahal izango dute, oinordetza-zuzenbidean aditua den abokatu baten aholkularitza pertsonalizatuarekin.
- Testamentua idatzi eta gero, Aseguratuaren etxetik hurbil dagoen notariotza batean hartuko da hitzordua sinatu ahal izateko.
- Aseguratua mendeko bat bada edota mugikortasun-arazoak baditu, Aseguratuaren beraren etxean egingo da hitzordua notarioarekin.
- Zerbitzuaren barruan dago, halaber, pertsona gaixoen edo ezinduen notario-ahalordea egitea eta sinatzea, betiere ahalorde horrek zerikusirik badu oinordetza-izapideekin.
- Zerbitzu honen barruan sartzen dira legezko aholkularitza, testamentua egitea eta notarioaren tasak, baina Aseguratuaren kargukoak izango dira zerbitzu honetatik eratorritako beste edozein gastu.
- Aseguratuak eta bere ezkontideak zerbitzu honen bidez egindako testamentua urtero aldatzeko eskubidea izango dute.

## ZERBITZUA ERABILTZEKO:

Deitu **94 944 74 28** telefono-zenbakira **09:00etatik 18:00etara** astelehenetik ostiralera (jaiegun nazionaletan izan ezik).

Aseguratuari telefonoz emango zaio **webgunean sartzeko pasahitza**, eta bertan egin ahal izango du testamentua, betiere abokatu baten laguntzarekin.

Halaber, Aseguratuari **izapide guztiak telefonoz egiteko aukera** ere eskainiko zaio operatzaile batek bitartekari lana eginez webgune horretan bertan.



Prozesua **erraza, azkarra, legezkoa** eta erabat **segurua** da, lau urrats soiletan:

## TESTAMENTU PERTSONAL EDO FAMILIARRA



## TESTAMENTU BITALA



Aseguratuak bigarren diagnostikoa eska dezake minbizia izanez gero. Aseguratuak minbizia izango du tumorea gaiztoa denean, hau da, zelula gaiztoak kontrolik gabe ugartzen eta barreiatzen direnean, ehun arrunta inbadituz eta suntsituz.

Aseguratuak eskura dituen txosten eta proba mediko guztiak aurkeztu beharko ditu eta, hartara, **bi aukera izango ditu:**

- Txosten eta proba horiek ospe handiko erreferentziazko zentroyen sare nazionaleko edo nazioarteko sareko kide den zentro mediko espezializatu batera eramatea, kasua aztertzeko eta analizatzeko. Gero, etxean jasoko duen txosten medikuaren bidez informazioa emango zaio Aseguratuari.
- Ospe handiko espezialista egokiarekin mediku-kontsulta kudeatzea. Espezialistak, pazientea ikusi eta aurkeztutako probak eta txostenak aztertu ondoren, Aseguratuaren egoera klinikoari buruzko txosten bat egingo du eta, hala badagokio, jarraibide batzuk gomendatuko dizkio.

Aseguratu bizi den probintzian espezialistarik ez badago, probintziaz kanpo (Espainian betiere) proposatzen den espezialistarekin adostuko da mediku-kontsulta.

Zerbitzu barruan **sartzen** dira espezialistarekin egindako mediku-kontsulta eta joan-etorriko gastuak.

Aseguratuak hala eskatzen badu, tratamendua egiteko zentro mediko nazionalen edo nazioarteko zentro medikoan sartzea kudeatzen lagunduko zaio.

Proba mediko gehigarriak egin behar badira, kasua aztertzen ari diren mediku espezialistek hala iritzita, Aseguratuak ordaindu beharko ditu.

Zerbitzu hau ez da Gaixotasun edo Osasun Laguntzako aseguruia.

**Zerbitzuaren estalduratik kanpo geratuko dira:**

- Aseguratuak kudeaketarako garrantzitsua den informazioa edo egitateak ezkutatu dituenen.
- Zerbitzu honen babespean dagoen egitate baten ondorioz izandako zuzeneko galera ekonomikoak.
- Aseguratuak izandako bigarren mailako ondorioei dagokienez neurritz gaitasunak diren eskaerak.
- Aseguratuaren fede txarrak eragindako doloa eta ondorioak.
- Beste edozein gaixotasun, minbizia izan ezik.

**ZERBITZUA ERABILTZEKO:**

Deitu **944 94 74 28** telefono-zenbakira **09:00etatik 19:00etara astelehenetik ostiralera (jaiegun nazionaletan izan ezik).**

Aseguratuak ondoren definitzen diren zerbitzuak eta arretak eskatu ahal izango ditu, **48 ordu baino gehiagoko OSPITALERATZEA** behar izanez gero, edo **haren etxean 5 egun baino gehiago MUGITU EZINIK egon behar badu, medikuak hala aginduta.**

Aseguratua **HILKO BALITZ**, kasu honetarako deskribatutako zerbitzuen onuradunak hauek izango dira: haren ezkontidea edo izatezko bikotekidea, 16 urtetik beherako seme-alabak edo desgaitasunen bat dutenak eta lehen graduako aurreko ahaideak, etxe berean bizi eta indarrean dagoen legediari jarraiki mendekotasun-egoeran dauden bitartean.

Aseguratuak, edo hilko balitz aurreko paragrafoan deskribatutako onuradunek, egin dizkioten txostenen eta/edo proba medikoen kopia, familia-egoeraren ziurtagiriak... aurkeztu beharko dituzte, eskatutako zerbitzuaren nondik norakoak eta egokitasuna ezarritako mugen barruan daudela egiaztatzeko, eta, kasuaren arabera, beharrezko beste edozein dokumentu edo proba.

Ondoren deskribatutako zerbitzuak inoiz ere ez dira aplikatuko zerbitzu publikoen ordez, bereziki larrialdi-laguntzetan.

## HAUEK DIRA ESKAINITAKO ZERBITZUAK:

### ■ Etxez etxeko laguntzailea.

Etxez etxeko laguntzaile bat bidaltzea barne, Aseguratuari oinarrizko etxeko lanekin laguntzeko, hala nola:

- Etxebizitza garbitzea edo garbitzen laguntzea
- Etxeko janariak prestatzea
- Etxean arropa garbitzea, lisatzea, eta antolatzea
- Aseguratuaren kontura jakiak eta premiazko beste gai batzuk erostea, alde z aurretik ordainduta.

Prestazioaren ordu-kopurua esleitzeko Aseguratuaren autonomia-mailaren balorazio objektiboa hartuko da oinarri gisa, eta, besteak beste, alderdi hauek baloratuko dira: mugitu ezinik egondako denbora efektiboa edo oinarrizko zereginak egiteko ezgaitasuna, Aseguratuaren lesioen larritasuna eta familia-unitateko mendeko kideen kopurua.

Balorazio hori egiteko, Aseguratuari egin zaizkion txosten eta proba medikoak eskatu ahal izango zaizkio.

Nolanahi ere, **prestazioaren gehieneko muga 30 ordukoa** izango da, **egunean 2 ordu gutxienez jarraian** lehenengo egunetik kontatzen hasita. Ordu horiek **hilabeteko** epean banatuko dira **gehienez** ere.

Prestazio hau bateraezina izango da ondoren deskribatutako **Laguntza pertsonalaren** prestazioarekin, eta haietako bakoitzaren prestazio-orduak ez dira metagarriak izango.

### ■ **Laguntza pertsonala.**

Aseguratuari laguntzeko etxex etxeko laguntzaile bat bidaltzea barne, etxeko lanez gain, aseguratua zainketa pertsonala behar duenean, hala nola:

- Higienean laguntzea, bere burua txukuntzen, duxtatzen edo bainatzen
- Arropa eta oinetakoak janzten eta elikatzen laguntzea
- Etxe barruan lekuz aldatzen eta mugitzen laguntzea
- Jaten laguntzea
- Osasun-zentroak agindutako botikak hartzen laguntzea
- Oinarrizko laguntza ematea inkontinentzia dutenei
- Higiene- eta txukuntasun-ohiturak sustatzea

Zerbitzu hau ez da inoiz ulertuko pertsonal sanitarioak etxean emateko zerbitzu-prestazio gisa, hala nola erizainak, OLTak, mediku-espezialitateak, fisioterapia, errehabilitazioa, ergoterapia etab.

Prestazioaren ordu-kopurua esleitzeko Aseguratuaren **autonomia-mailaren balorazio objektiboa** hartuko da oinarri gisa, eta, besteak beste, alderdi hauek baloratuko dira: mugitu ezinik egondako denbora efektiboa edo oinarrizko zeregina egiteko ezgaitasuna, Aseguratuaren lesioen larritasuna eta familia-unitateko mendeko kideen kopurua. Balorazio hori egiteko, Aseguratuak egindako txosten eta proba medikoak aurkeztu beharko ditu.

Nolanahi ere, **prestazioaren gehieneko muga 30 ordukoa** izango da, **egunean 2 ordu gutxienez jarraian** lehenengo egunetik kontatzen hasita. Ordu horiek **hilabeteko** epean banatuko dira **gehienez** ere.

Prestazio hau bateraezina izango da lehen deskribatutako **Etxez etxeko laguntzailearen** prestazioarekin, eta haietako bakoitzaren prestazio-orduak ez dira metagarriak izango.

■ **Ospitaleratze-kasuan familiarteko bat desplazatzea Aseguratuari konpainia egiteko.**

Joan-etorriko txartel bat barne hartzen du, egokientzat jotzen den garraiobidean, familiarteko batentzat edo Aseguratuak izendatutako pertsonarentzat, konpainia egitera joan ahal izateko, ospitaleratua badago, eta desplazamendurik behar ez duen beste laguntzailerik ez balu.

■ **Familiarteko baten ostatu-gastuak ospitaleratze-kasuan Aseguratuari konpainia egiteko.**

Aseguratuari konpainia egitera joandako familiartekoaren edo pertsonaren hoteleko ostatu eta gosaritako gastuak barne hartzen ditu, aseguratua **ospitaleratua** dagoen bitartean.

Zerbitzu hau **gehienez 2 egunez eta egunean 60 euroko mugaraino** eman go da.

■ **Botikak bidaltzea.**

Aseguratuak behar dituen botikak bidaltzea barne hartzen du, baita zerbitzurako eskubideak sortzen duen mugitzeko ezintasunari edo ospitaleratzeari ez dagozkien osasun-arazoengatik behar direnak ere.

Zerbitzu honek **ez du bere gain hartzen entrega atzeratzearen edo botiken egoeraren erantzukizunik**, hari egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik bada.

**Ez du barne hartzen botiken kostua**; aseguratua ordaindu beharko du entregatzean.

Zerbitzu hau **gehienez 3 aldiz** eta **gehienez hilabete batez** eman go da.

■ **Mezu urgenteak transmititzea.**

Barne hartzen du aseguratua familiartekoei mezuak transmititzea, aseguratua hala eskatzen duenean.

■ **Seme-alaba adingabeak edo desgaitasuna dutenak eta mendeko aurreko ahaideak zaintzeko etxez etxeko laguntzailea.**

Etxez etxeko laguntzaile bat bidaltzea barne hartzen du, **16 urtetik beherako seme-alabak edo desgaitasunen bat dutenak** eta Aseguratuaren **etxe berean bizi** eta indarrean dagoen legediari jarraiki **mendekotasun-egoeran** dauden **lehen graduko aurreko ahaideak** zaindu eta artatzeko.

Prestazioaren ordu-kopurua esleitzeko Aseguratuaren **autonomia-mailaren balorazio objektiboa** hartuko da oinarri gisa, eta, besteak beste, alderdi hauek baloratuko dira: mugitu ezinik egondako denbora efektiboa edo oinarritzko zereginak egiteko ezgaitasuna, Aseguratuaren lesioen larritasuna eta familia-unitateko mendeko kideen kopurua. Balorazio hori egiteko, Aseguratuari egin zaizkion txosten eta proba medikoak eskatu ahal izango zaizkio.

Nolanahi ere, **prestazioaren gehieneko muga 30 ordukoa** izango da, **egunean 2 ordu gutxienez** lehenengo egunetik kontatzen hasita. Ordu horiek **hilabeteko** epean banatuko dira **gehienez** ere.

Prestazio hau honako hauekin bateraezina izango da:

- Seme-alaba adingabeak edo desgaitasuna dutenak eta mendeko aurreko ahaideak zaintzeko familiarteko baten joan-etorria.
- Seme-alaba adingabeak edo desgaitasuna dutenak eta mendeko aurreko ahaideak eramatea.

■ **Seme-alaba adingabeak edo desgaitasuna dutenak eskolara eta eskolatik etxera eramateko laguntzailea.**

Laguntzaile bat bidaltzea barne hartzen du, familiartekorik ez badago hori egiteko moduan, **16 urtetik beherako seme-alabak edo desgaitasuna dutenak** eskolara eta eskolatik etxera eramateko.

Zerbitzu hau egunean **gehienez 4 aldiz** eta **gehienez 10 egunez** emango da. Egun horiek **hilabeteko** epean banatuko dira **gehienez ere**.

■ Seme-alaba adingabeak edo desgaitasuna dutenak eta mendeko aurreko ahaideak zaintzeko familiarteko baten joan-etorria.

Familiarteko bat (edo Aseguratuak izendatzen duen pertsona) Aseguratuaren etxeraino iristeko bidaia, hegazkinez hegaldi erregularrean (turista-klasean), trennez (1. klasean) edo taxiz, **16 urteko seme-alabak edo desgaitasuna dutenak** eta Aseguratuaren **etxe berean bizi** eta indarrean dagoen legediari jarraiki mendekotasun-egoeran dauden **lehen graduko aurreko ahaideak** zaintzeko eta artatzeko.

Prestazio hau honako hauekin zerbitzu bateraezina izango da:

- Seme-alaba adingabeak edo desgaitasuna dutenak eta mendeko aurreko ahaideak zaintzeko etxez etxeko laguntzailea.
- Seme-alaba adingabeak edo desgaitasuna dutenak eta mendeko aurreko ahaideak eramatea.

■ Seme-alaba adingabeak edo desgaitasuna dutenak eta mendeko aurreko ahaideak eramatea.

**16 urtetik beherako seme-alabak edo desgaitasunen bat dutenak** eta Aseguratuaren **etxe berean bizi** eta indarrean dagoen legediari jarraiki **mendekotasun-egoeran** dauden **lehen graduko aurreko ahaideak** familiarteko baten edo Aseguratuak izendatutako pertsonaren Espainiako etxera hegazkinez hegaldi erregularrean (turista klasean), trennez (1. klasean) edo taxiz eramatea barne hartzen du.

■ Seme-alaba adingabeak edo desgaitasuna dutenak eta mendeko aurreko ahaideak eramaten laguntzea.

Espainia barruan, joan-etorriko txartelaren kudeaketa eta kostua barne hartzen du, **16 urtetik beherako seme-alabak edo desgaitasunen bat dutenak** eta Aseguratuaren **etxe berean bizi** eta indarrean dagoen legediari jarraiki **mendekotasun-egoeran** dauden **lehen graduko aurreko ahaideak** familiarteko baten edo Aseguratuak izendatutako pertsonaren Espainiako etxera eramaten laguntzeko Aseguratuak izendatzen duen pertsonarentzat.

Aseguratuak ezin badu horretarako pertsona heldu bat izendatu, zerbitzuaren kargura emango da.



■ Seme-alaba adingabeek edo desgaitasuna dutenek eskolako lanak egiteko etxeko laguntza mugitu ezinik geratzen badira ikasturtean zehar.

Irakasle partikular bat bidaltzea barne hartzen du, **16 urtetik beherako seme-alabak edo desgaitasuna dutenak mugitu ezinik** geratzen badira **ikasturtean zehar** (oporraldietan izan ezik) eta etxean **2 aste baino gehiago** egin behar badituzte.

Zerbitzu hau mugitu ezinik dagoen **lehen egunetik** emango da, **egunean 3 orduz gehienez ere** eta **3 hilabeteko epean gehienez ere**.

■ Konpainiako etxeko animaliak zaintzea.

Aseguratuaren zakurren eta katuen garraioa eta ostatua barne hartzen ditu.

Zerbitzu hau mugitu ezinik dagoen **lehen egunetik** emango da eta **hilabeteko epean gehienez ere**.

**Aseguratuak bere ekimenez ordaindutako gastuak ez dira zerbitzu honen kargura ordainduko.**

**Aseguratuak edo, hala badagokio, zerbitzuen onuradunak, abusuz edo doluz jokatzeko badu, jokabide horren ondorioz sortutako gastuak erreklamatu ahal izango zaizkio, osorik nahiz zati batean.**

Aseguratuari interesatzen bazaio emandako zerbitzuren batekin jarraitzea zerbitzu bakoitzean jarritako mugetatik kanpo, zerbitzu horiek ematen dituen enpresarekin zuzenean kontratatu beharko du, eta Aseguratuak bere gain hartuko du horren kostua.

Zerbitzuen [lurralde-eremua](#) **Espainia** da, nahiz eta deskribatutako egoerak atzerrian gertatu.

### **ZERBITZUA ERABILTZEKO:**

Deitu **944 94 74 28** telefono-zenbakira (etenik gabeko ordutegian) **24 orduko** zerbitzura, **asteko egun guztietan** (jaiegunak barne).

**Seguros Lagun Aro Vida, SAK** beretzat gordetzen du "ZURE ONDOAN-ZERBITZUAK" osatzen duten zerbitzuetako bat edo guztiak edozein unetan aldatzeko edo bertan behera uzteko eskubidea, eta ez du bere gain hartzen zerbitzuak emateko baldintzak aldeztu aurretik jakinarazteko erantzukizunik, ezta obligaziorik ere.



| **BIZITZA EMAKUMEA**

Ongizate-Zerbitzuen Gida

