

# | LAGUN ARO + BIZITZA

Ongizate-Zerbitzuen  
Gida



LAGUN ARO



# **LAGUN ARO + BIZITZA**

Ongizate-Zerbitzuen  
Gida

# ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| AHOLKULARITZA ETA IZAPIDEAK HERIOTZA-KASUAN  | 5  |
| OINORDETZA-PROZESUARI BURUZKO AHOLKULARITZA<br>ETA IZAPIDETZEA                           | 6  |
| TESTAMENTU PERTSONAL EDO FAMILIARRA<br>ETA TESTAMENTU BITALA                             | 8  |
| BIGARREN MEDIKU-IRITZIA GAIXOTASUN LARRIEN KASUAN  | 10 |
| ERREHABILITAZIORAKO ETA TXERTATZEN, EGOKITZEN ETA<br>MUGIKORTASUNEAN LAGUNTZEKO PROGRAMA | 12 |

# LAGUN ARO + BIZITZA

## 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 aberriartzeko aukera
- Erregistro Zibilari heriotza jakinaraztea
- Hildakoa ehorztea edo erraustea

#### ZERBITZUA ERABILTZEKO:

Deitu **902 38 08 38** telefono-zenbakira (etenik gabeko ordutegian) **24 orduko** zerbitzura, **asteko egun guztietan** (jaiegunak barne).

Zerbitzu honen helburua da aseguratuari eta haren senideei, jaraunleei 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 badagokio, 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 Nazionalan (GSIN) izapideak egitea
  - Baja
  - Heriotzagatiko laguntza
  - Ezkontidearen altak
  - Beste onuradun batzuen altak
- Familia Liburuan heriotzaren idatzoharra egitea
- Alarguntza- eta zurtzasun-pentsioak izapidetzea
- Ezgaituen edo adingabeen kasuan, defendatzaile judiziala izendatzeko eskatzea
- Oinordetza-izapideak egitea auzitara jotzen ez den kasuetan:
  - Azken testamentuaren kopia egitea
  - Abintestato jaraunleen 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 jaraunspen 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 **902 38 08 38** 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 bere polizaren Baldintza Partikularretan **GAIXOTASUN LARRIEN** berme osagarri eta aukerakoa kontratatu izan balu horretarako aseguraturako kapital bat izendatuz, bigarren diagnostikoa eskatu ahal izango du, Espainian aldez aurretik diagnostikatutako gaixotasun larria izanez gero, ondoren definitutako baldintzetan.

**Estalduraren ondorioetarako**, hauek joko dira **gaixotasun larritzat**:

- Miokardioko infartua
- Minbizia
- Garun-hodietako istripua
- Giltzurrunetako gutxiegitasuna
- Arteria koronarioen kirurgia eta zubi aortokoronarioa (by-pass)
- Organo bitalak transplantatzea
- Paralisia eta paraplegia
- Alzheimer-en gaixotasuna
- Parkinson-en gaixotasuna
- Koma-egoera
- Erabateko itsutasuna
- Erredura larriak

Gaixotasun Larrien hautazko kontratazioaren berme osagarriari dagokionez, Baldintza Orokorretan ezarritako definizio, mugen eta kanpoan utzitako arriskueta mugatzen da zerbitzu hau.

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

- Txosten eta proba horiek ospe handiko erreferentziako zentroen 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-konsulta 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.

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

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 aseguru.

### **Zerbitzuaren estalduratik kanpo geratuko dira:**

- Aseguratuak kudeaketarako garrantzitsua den informazioa edo egitateak ezkutatu dituen.
- Zerbitzu honen babespean dagoen egitate baten ondorioz izandako zuzeneko galera ekonomikoak.
- Aseguratuak izandako bigarren mailako ondorioei dagokienez neurritz gaindikoak diren eskaerak.
- Aseguratuaren fede txarrak eragindako doloa eta ondorioak.
- Lehen aipatu ez den beste edozein gaixotasun.

### **ZERBITZUA ERABILTZeko:**

Deitu **902 38 08 38** telefono-zenbakira **09:00etatik 18:00etara** astelehenetik ostiralera (jaiegun nazionaletan **izan ezik**).

# ERREHABILITAZIORAKO ETA TXERTATZEN, EGOKITZEN ETA MUGIKORTASUNEAN LAGUNTZEKO PROGRAMA

Aseguratuak bere polizaren Baldintza Partikularretan **EZINTASUN IRAUNKORRAREN** bermea kontratatu izan balu edozein mailatan (Osoa, Absolutua edo Handia) horretarako aseguratutako kapital bat izendatuz eta istripu nahiz gaixotasun larriren bat izango balu etorkizunean ezintasun osoa, absolutua edo handia eragin dezakeena, bere eskura jarriko da aseguruarentzako eta haren senideentzako arreta integraleko programa bat, zerbitzu-programa oso bat koordinatuz eta prestatuz ahal izanez gero aseguratua gizartean nahiz lan-munduan berriro txertatzeko ondoren definituko diren baldintzetan.

Horretarako, programaren arduradun/kudeatzaile pertsonal bat izendatuko da, besteak beste aseguratua eta bere senideak 2 urte arteko –kasuaren arabera– epe batean modu pertsonalizatuan laguntzeko, aholkatzeko eta orientatzeko eta sor daitezkeen beharrak konpontzeko lana izango duena, istripuaren edo gaixotasun larriaren unetik aurrera. Gainera, sartutako zerbitzu eta estaldura guztien koordinazioaz arduratuko da.

Era berean, bigarren mailako zerbitzuen programa bat sartuko da; bertan sartzeko gorputzeko kalteak kontsolidatu beharko dira ezintasun iraunkorrean (Osoa, Absolutua edo Handia).

**Zerbitzu honen prestaziorako eskubidea sortzeko**, aseguratua **istripu** bat izan beharko du edo **gaixotasun larri** bat diagnostikatu beharko zaio **etorkizunean ezintasun iraunkorra** eragin ahal izango diona, **Osoa, Absolutua edo Handia** graduetan.

Bigarren mailako zerbitzu-programan sartu ahal izateko, ezintasun iraunkorra aitortu beharko zaio behin betiko, **Osoa, Absolutua edo Handia** graduetan.

**GAIXOTASUN LARRIEN eta EZINTASUN IRAUNKORRAREN** –Osoa, Absolutua edo Handia graduetan– hautazko kontratazioaren berme osagarriari dagokionez, Baldintza Orokorretan ezarritako definizio, mugen eta kanpoan utzitako arriskueta mugatzen da zerbitzu hau.

Prestaziorako eskubidea sortzeko, beharko dira:

- Istripuaren ondorengo larrialdietako edo lehen laguntzaren txostena.
- Ospitalizazio-kasuan altaren txosten medikoa.
- Egindako proba osagarrien txostenak.
- Tratatzen duen medikuak ezarritako errehabilitazio-pauta.
- Aurrekari medikoen txostena, familia-medikuaren historia klinikoaren erregistroaren arabera.
- Prozesua ondo baloratzen lagun dezakeen edozein datu kliniko, erradiologiko, histologiko nahiz laborategikoa.
- Horrez gain, Aseguratuaren osasun-azterketa edo proba medikoak egitea eskatu ahal izango da; gastuak aseguru-etxearen kontura joango dira.
- Aseguratuaren ezintasunaren arrazoia istripu bat izango balitz, istripu hori sortu duten kausen eta zirkunstantzien berri ematen duen atestatua edo eginbide judizialak ere eskatu ahal izango dira eransgarri gisa.
- Gizarte Segurantzako organo eskudunek egindako ebazpena. Aseguratuari emandako ezintasun-maila, kausak eta zirkunstantziak zein haren osasun-aurrekariak, horien data eta eboluzioa, zehaztuko dira ebazpen horretan.

## **ISTRIPUAREN EDO GAIXOTASUN LARRIAREN ONDORENGO LEHEN MAILAKO ZERBITZU PROGRAMA**

### • Arduradun/kudeatzaile pertsonala

Arduradun/kudeatzaile pertsonal bat jarriko da Aseguratuaren eta haren senideen eskura, une bakoitzeko –osasunaren, lan-munduaren nahiz gizartearen eremuetan– behar zehatzei egokitutako arreta pertsonalizatuko programa bat konfiguratzeko eta diseinatzeko. Haren funtzio nagusiak izango dira haiek laguntzea, koordinatzea eta aholkatzea; horrez gain, beharrak detektatzea, krisiak prebenitzea eta estalitako prestazio guztiak aktiboki eskaintzea eta koordinatzea.

Gainera, zerbitzu hauek hartzen ditu barnean:

- Aholkularitza pertsonalizatua, laguntza, orientazioa eta koordinazioa osasunaren arloarekin (arreta eta zaintzak) lotutako izapideetarako.
- Terapeuten eta mediku espezialisten informazioa, aholkularitza eta koordinazioa, gure profesionalen lantaldeak gainbegiratuta.
- Egokia ikusten den kasuetan, behar diren espezialistak bilatzeko aukera eskainiko da, Aseguratuak haiekin izango dituen hitzorduetara presentzialki laguntzea eta jarraitzeko, kontrolatzeko eta prebenitzeko harreman telefonikoak egitea.
- Lan- eta gizarte-mailan, Gizarte Segurantzarekiko, osasun-sistemarekiko, aseguru-etxeekiko eta enpresarekiko –Aseguratuak istripuaren unean lanean dagoen kasuetan– nahiz Aseguratuak ezbeharretik eratorritako izapideren bat egin behar duen beste edozein erakunde, entitate edo organismorekiko izapideei buruzko aholkularitza pertsonalizatua eta informazioa emango dira.

- **Errehabilitazio-programaren gainbegiratzea eta jarraipen medikoa**

Aseguratuak errehabilitazio medikoa beharko balu, esleitutako kudeatzaile/arduradun pertsonalak hartuko du Aseguratuari preskribatutako errehabilitazio medikoa gainbegiratzeko ardura; aldizkako bilerak izango ditu espezialista medikoekin Aseguratuari preskribatutako errehabilitazioa egokia dela ziurtatzeko eta gehien komeni zaionaz aholkatzeko, hark emandako informazioan oinarrituta.

- **Osasun-arloko profesionalak etxean**

Aseguratuak osasun-arloko profesionalak etxera bidaltzea eskatu ahal izango du (OLTak, erizaintzako laguntzaileak, fisioterapeutak, logopedak...), desplazamendurik egin behar izan ez dezan eta aseguruaren nahiz haren senideen egunerokotasuna eta bizitza-kalitatea hobek izan daitezen.

Osasun-arloko profesional horiek behar dituen zaintzak edo tratamendu bereziak emango dizkiote aseguruari, duen mendekotasunaren edo gaixotasunaren arabera eta betiere bere egoera pertsonala eta arazo zehatzak kontuan hartuz.

Zerbitzua Aseguruaren beharrei egokitzen dela ziurtatzeko, beti eskatuko da tratamendua preskribatzen duen mediku-txostena.

**Profesionalaren ordainsarien nahiz desplazamenduaren kostuak Aseguruaren kargura joango dira.**

- **Laguntza eta aholkularitza psikologikoak**

Aseguratuak bere eskura izango du istripuaren edo gaixotasunaren ondoriozko egoera zailei, tentsio emozionalari, ezinegonari, zalantzei edo kezkei aurre egiteko lagunduko dion eta behar duen laguntza psikologikoa.

Zerbitzu psikologikoak –Aseguratuaren egoera pertsonalaren arabera– aholkuak eta orientazioa emango dizkio Aseguratuari bere egoera psikologiko eta emozionala hobetzeko.

Aseguratuak jasotako laguntza psikologikoa ez da inoiz bideratuko diagnostikatzeko edo tratamenduren bat preskribatzeko.

**1 orduko 3 saio telefoniko eta 3 saio presentzial arte antolatu eta ordainduko dira.**

- **Coaching integrala familia-nukleoaren barruko zaintzaileentzat**

Aseguratuak edo senideren batek eskatuz gero, coaching-zerbitzu bat eskaintzen da gaixoa erabilgarritasunez eta eraginkortasunez laguntzeko tresnekin, pautekin eta teknikekin; horrela, bizikidetasuna eta gaixoak zailtasunen aurrean duten jarrera hobetuko dira.

Prestazioa gaixo dagoen, mendekoa den, istripua izan duen edo arreta etengabea eta/edo berezia behar dituen Aseguratuarekin bizi diren pertsonentzat da.

**1 orduko 3 saio telefoniko eta 3 saio presentzial arte antolatu eta ordainduko dira.**

- **Informazio/orientazio soziala eta laguntzen eta zerbitzuen kudeaketa**

Aseguratuak, bere senideek eta zaintzaileek eskatuz gero, orientazio- eta aholkularitza-zerbitzu bat aktibatuko da gai hauekin laguntzeko:

- Laguntza eta baliabide sozialak eta asistentzialak, orokorrak nahiz espezifikokoak.
- Ergoterapia, Telelaguntza, Etxeko laguntza, Eguneko zentroak, Egoitzak, Etxez etxeko laguntza eta Teknikak
- Desgaitasunerako eta ezintasun-egoera desberdinetarako izapideak
- Arrisku sozialaren eta familiarraren egoerak
- Baliabideak aurkitzea
- Laguntzak mendekotasunari eta trastorno degeneratiboei Baliabide sozial, asistentzial eta sanitarioak, Elkarteak eta Boluntarioritza-zerbitzuak.

- **Zaintzaile espezialista bilatzea eta hautatzea**

Aseguratuak edo bere senideek eskatuz gero, Aseguratuaren mendekotasunaren espezialitatean prestakuntza eta kualifikazio akreditatuak dituen profesional espezializatu bat bilatu eta hautatuko da.

**Bi bilaketa sartzen dira zerbitzuan urtaldi bakoitzeko, eta Aseguratuaren kargura joango dira profesionalaren ordainsariei eta desplazamenduari dagozkien kostuak.**

- **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 zurretik 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 desgaitasuna, Aseguratuaren lesioen larritasuna eta familia-unitateko mendeko kideen kopurua.

Nolanahi ere, **prestazioaren gehieneko muga 60 ordukoa** izango da, **egunean 2 ordu jarraitu gutxienez** lehenengo egunetik kontatzen hasita.

Ordu horiek **bi hilabeteko epean** banatuko dira **gehienez** ere.

- **Laguntza pertsonala**

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

- Higienean laguntzea, bere burua txukuntzen, dutxatzen 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 zereginak egiteko desgaitasuna, Aseguratuaren lesioen larritasuna eta familia-unitateko mendeko kideen kopurua.



Nolanahi ere, **prestazioaren gehieneko muga 60 ordukoa** izango da, **egunean 2 ordu jarraitu gutxienez** lehenengo egunetik kontaktzen hasita.

Ordu horiek **bi hilabeteko epean** banatuko dira **gehienez** ere.

- **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 badago.

- **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 4 egunez** eta **egunean 60 euroko mugaraino** emango da.

- **Botikak bidaltzea**

Aseguratuak behar dituen botikak bidaltzea barne hartzen du, baita zerbitzurako eskubideak sortzen duen kontingentziari ez dagozkion osasun-arazoengatik behar direnak ere.

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

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

Zerbitzu hau **gehienez 6 aldiz** eta **gehienez bi hilabetez** emango da.

- **Mezu urgenteak transmititzea**

Barne hartzen du aseguratua familiartekoari 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 jarraikiz 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 desgaitasuna, Aseguratuaren lesioen larritasuna eta familia-unitateko mendeko kideen kopurua.

Nolanahi ere, **prestazioaren gehieneko muga 60 ordukoa** izango da, **egunean 2 ordu jarraitu gutxienez** lehenengo egunetik kontaktzen hasita, **bi hilabeteko epean gehienez**.

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 laguntzea**

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 20 egunez** emango da, **hilabeteko epean gehienez**.

- **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), trenez (1. klasean) edo taxiz, 16 urteko seme-alabak edo desgaitasuna dutenak eta Aseguratuaren etxe berean bizi eta indarrean dagoen legediari jarraikiz 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 jarraikiz mendekotasun-egoeran dauden lehen graduko aurreko ahaideak familiarterko baten edo Aseguratuak izendatutako pertsonaren Espainiako etxera hegazkinez hegaldi erregularrean (turista klasean), trenez (1. klasean) edo taxiz eramatea barne hartzen du.

- **Seme-alaba adingabeak edo desgaitasuna dutenak eta mendeko aurreko ahaideak eramateko 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 jarraikiz mendekotasun-egoeran dauden lehen graduko aurreko ahaideak familiarterko 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.

- **Konpainiako etxeko animaliak zaintzea**

Aseguratuaren maskoten garraioa eta egoitza bateko ostatua barne hartzen ditu.

Zerbitzu hau **hilabetez emango da gehienez**.

Zerbitzu honetarako, Aseguratuaren jabetzekoak diren eta identifikatzeko txipa duten **txakurrak eta katuak** bakarrik hartuko dira maskotatzat. Katuak identifikatzeko txipa nahitaezkoa ez den Autonomia Erkidegoen kasuan, Aseguratuak maskotaren jabea dela egiaztatzen duen dokumentua aurkeztu beharko du.

Bezeroak proposatukoa ez den beste egoitza bat aukeratu nahi izanez gero, aukeratu ahal izango da; kasu horretan, **300 euro arte gehienez** estaliko dira.

- **Etxez etxeko ile-apaintzailea**

Oinarrizko ile-apaindegiaresh desplazamendu-kostuak eta zerbitzuak (garbitzea, moztea eta orraztea) barne hartzen ditu, **6 zerbitzu gehienez**.

- **Gau lasaiak**

Aseguratua ospitaleratua dagoen gauetan lagunduko duen laguntzaile espezializatu bat antolatzea, bilatzea, bidaltzea eta ordaintzea barne hartzen du, ospitalean 48 ordu baino gehiago egon behar izanez gero.

**Gaeko 8 orduz eta gehienez 6 gauez** emango da prestazioa.

- **Medikuen hitzorduetara laguntzea**

Aseguratua bere medikuen hitzorduetara lagunduko duen profesional laguntzaile bat bilatzea eta ordaintzea barne hartzen du, bizilekutik 20 km-ra bitarteko eremuan, taxi bat joateko eta etortzeko jarriz.

**Gehienez 6 aldiz erabiliko da zerbitzua.**

- **Ospitalean egon ondorengo etxe-prestakuntza**

Etxebizitza 48 orduko epean antolatzea eta prestatzea barne hartzen du, ospitalean egon ondorengo itzulera ahalik eta baldintza onenetan egin dadin. Gehienez 4 orduz emango da zerbitzua.

Prestazio hauek sartzen dira:

- Etxebizitza berriro irekitzea: kontraleihoak eta ur-, gas- eta elektrizitate-hornidurak irekitzea, aparatu elektrikoak piztea...
- Etxebizitzaren berogailuaren tenperatura doitzea.
- Etxebizitza garbitzea.
- Erosketak egitea (kostua Aseguratuaren kargura joango da).

Zerbitzu hau eman ahal izateko, Aseguratuak edo bere bikotekideak parte hartzeko eskaera bat bidali beharko dute, giltzek eta/edo etxebizitzan sartzeko kodeek eskuragarri egon beharko dute eta lokalean sartzeko baldintzek erabat seguruak izan beharko dute.

Zerbitzua giltzak eta/edo etxebizitzan sartzeko kodea eman ondorengo 24 orduko epean emango da. Epea 48 orduetara zabal daiteke giltzak asteburuan edo jaiegun-bezperan ematen badira.

Beharrezkoa balitz, zerbitzuaren kargura joango da, 100 euroko mugarekin, taxiz giltzak jasotzera joateko eta lan egingo duen laguntzaileari emateko ibilbidea, ospitaletik atera aurreko 24 orduetan. Estaldura bera emango da lanaren amaieran, giltzak itzultzeko.

Ezin bazaizkio giltzak laguntzaileari eman ospitaletik atera aurretik, lana irten aurreko 48 orduetan enkargatu zaionean, laguntzaileak bizilekura itzultzean beteko du bere misioa.

- **Ohiko etxebizitzako telelaguntza**

Telelaguntza-zerbitzu jarraituaren prestazioa barne hartzen du (asteko 7 egunez 24 orduz, jaiegunak barne) etxeko gailu finko bidez (urrunko kontroleko terminalak eta unitateak).

Era berean, laguntza-jarduerak sartzten dira hainbat arlotan: prebentzioa, ohitura osasungarriak, euskarri psikosoziala eta aholkularitza profesional espezializatua.

Zerbitzua **6 hilabetez emango da gehienez**. Epe hori amaitutakoan, Aseguratuak aukera izango du nahi izanez gero zerbitzuarekin jarraitzeko; zerbitzuaren gastuak haren kontura joango dira.

Arreta-zerbitzu honen oinarritzko zutabeak hauek dira:

→ **Aseguratuaren ebaluazio pertsonalizatua.**

Aseguratu zerbitzu honetan sartzten den unean komunikazio-prozedura bat aktibatuko da: telelaguntza-profesionalak harremanetan jarriko dira interesdunarekin, zerbitzua aurkezteko, informazioa zabaltzeko eta zerbitzua kudeatzeko plataforman bere espediente soziosanitarioa irekitzeko beharrezkoak diren oinarritzko datu pertsonalak biltzeko.

Telelaguntza-profesionalak lehendik komunikatutako datuak zabaldu eta berretsiko ditu; besteak beste, datu sozialak (bizikidetza-egoera, mendekotasun-egoeraren balorazioa...), osasun-arlokoak (gaur egungo osasun-egoera, preskripzio farmakologikoak...) eta erabiltzailearen inguruneari dagozkionak (baliabide familiarak/pertsonalak, egiten dituen jarduera sozialak...). Datu horiek beharrezkoak dira larrialdietan arreta egokia eskaini ahal izateko eta aseguratuaren beharren jarraipen zuzena egin ahal izateko, egoeraren ezaguera sakona eta kalitatezko zerbitzu pertsonalizatua aseguratuak eskatutako eskariei behar duten berotasunarekin eskaintzeko aukera ematen dutelako.

→ **Berehalako arreta larrialdietan.**

Zerbitzu honen ezaugarri nagusia larrialdietan –larrialdi sanitarioak, sozialak, psikosozialak...– eskaintzen duen berehalakotasuna da.

Aseguratuak larrialdiren bat badu, besoko nahiz lepoko gisa daraman sakagailua aktibatu besterik ez du egin behar. 15 segundo baino gutxiago beharko dira teleoperadore batek erantzuteko. Profesionalak, hasierako ebaluazioan bildutako datuetan oinarrituz, larrialdi-baliabide egokiak (pertsonalak/publikoak/pribatuak) aktibatuko ditu sortutako larrialdiari erantzun proportzionala eta neurrizkoa emateko.

Larrialdien ondoren, telefonozko jarraipen jarraitua egingo da, larrialdia eragin duen kausa egonkortu arte, eta aseguratua larrialdiaren ondorengo egunetan zein egoeratan dagoen jakiteko jarraipen pertsonalizatua.

→ Aseguratuaren egoeraren jarraipen eta harreman jarraitua.

Azpmarratu behar da zerbitzu honen hurbiltasuna: Aseguratuaren eguneroko jardunetan parte hartzeko harreman jarraitua da, hark laguntza-, lasaitasun- eta konpainia-sentsazioak izan ditzan –aseguratuak bere bizilekuan jarraitu ahal izateko nahiz bere harreman sozialak eta senideekiko segurtasun-sentimendua bizirik mantentzeko–.

Barnean sartzen dira:

- Hileroko jarraipen-deiak.
- Gogorarazteko edo kortesiazko dei espezifikoak.
- Estalitako prestazioarekin lotutako gainerako zerbitzuen –eguneroko bizimodurako laguntzak...– jarraipena egiteko deiak.

## **BIGARREN MAILAKO ZERBITZU-PROGRAMA EZINTASUN IRAUNKORRA AITORTU ONDOREN OSOA, ABSOLUTUA EDO HANDIA GRADUJETA**

### **• Ohiko etxebizitzaren ergoterapia**

Zerbitzuak barne hartzen du ergoterapeuta batek Aseguratuaren bizilekuaren beharrak in situ ebaluatzea.

Datu hauek hartuko dira ebaluazioa egiteko:

- Diagnostikoa (gaixotasun nagusiak eta bigarren mailako gaixotasunak).
- Presio-ultzeren balorazioa.
- Balorazio fisikoa.
- Balorazio kognitiboa.
- Balorazio soziala, norekin bizi den eta zaintzaile nagusiaren profila detektatzeko.
- Etxebizitzaren/negozioaren balorazioa: kokalekua eta egoera, laguntza-produktua instalatu ahal izateko espazioa eta traba arkitektoniko posibleak, komuneko eta gainerako erabilera-areetako irisgarritasuna.
- Erabiltzen ari diren laguntza-produktuak egiaztatzea eta besteren bat proposatzea, beharrezkoa dela ikusiz gero.
- Laguntza-produktuei buruzko aholkularitza.
- Oharrak: garrantzizkotzat jotzen dugun edozein datu.
- Eskatzailearen, senideen eta zaintzaileen zalantzak edo galderak.

Protokolo gehigarri bat sartuko da dokumentazio arautuan pertsonak etxebizitzarekin eta ingurunearekin duen interakzioan dauden arazoak eta defizitak detektatzeko, bai erabiltzaileari eta bai senideei begira.

Ergoterapeutak laguntza-sistema bat eramango du bizilekura, laguntza informatikoko sistema batekin (smartphonea, tableta edo notebook-a), balorazioan jasotako datu guztiak sartzeko eta datu hauek erregistratzen dituen txosten bat egiteko:

- Eskatutako laguntza-produktuaren beharra baloratzea.
- Laguntza-produktu idealaren balorazioa eskatzailearen profilaren arabera eta laguntza-produktu osagarriaren beharraren balorazioa kasua izango balitz (zarakarren kontrako airezko koltxoi espezifikoak).
- Espazioetan beharrezkoak diren lanak/aldaketak baloratzea, irisgarriak izan daitezen: etxeko ekipamenduak, etxebizitzarako sarrerak, negoziak.
- Laguntza-behar espezifikoaren balorazioa (fisioterapeuta/psikologikoak...)

Aseguratuaren beharrak ebaluatu ondoren, ergoterapeutak dagokion txostena bidaliko du.

Konponbide erabilgarrien berri eduki ondoren eta horren ondorioz bizi-kalitatea hobetu ondoren proposatutako neurriak hartzen dituzten aseguratuen kasuan, banakako jarraipena egingo da, hobekuntza horrek eguneroko bizitzan eragindako inpaktua neurtzeko.

Horrela, arreta pertsonalizatua eta baliozkoa emango zaio aseguruari.

- **Ohiko etxebizitza egokitzea**

Aseguratuaren etxebizitzan mugikortasuna bermatzeko egin beharreko lanei buruzko aholkularitza eta haien koordinazioa eta antolaketa barnean sartzan dira, **6.000 euroko mugarekin**.

Muga hauek ezartzen zaizkio estalitako kalte-ordainaren zenbatekoari, aseguruak behar duen egokitzapen-beharraren arabera egin behar den obra-mota kontuan hartuta:

## OBRA MOTA

## KALTE-ORDAINAREN GEHIENEO ZENBATEKOA

### Komuna egokitzea:

- **Bainuontzia dutxarekin ordeztea ..... 2.300 euro arte**
- **Bainuontzia dutxa eta manpara egokituarekin  
ordeztea ..... 2.800 euro arte**
- **Laguntza-elementuak jartzea mugikortasuna eta  
autonomia errazteko ..... 500 euro arte**

**Desnibelak gainditzeko arrapalak eraikitzea ..... 1.500 euro arte**

**Barandak korridoreetan edo eskailera-ataletan instalatzea.....400 euro arte**

**Pasatzeko ateak egokitzea/zabaltzea.....1.000 euro arte**

Kasu guztietan, eta aurrean zehaztutakoa gorabehera, **6.000 euroko gehieneko muga** ezartzen da.

Berme honetako estalduratik kanpo utzi da administrazio baimenak lortzea, nahiz eta horiek lortzea nahitaezkoa izan obrak egin ahal izateko.

Aseguratuaren ohiko etxebizitza dagoen eraikinaren alderdi komunetan ere egokitzapen-obrak egitea beharrezkoa denean, Aseguru-entitateak bere gain hartuko du soilik Aseguratuari dagokion elementu komun horietako zati proportzionala.

Aseguratuak laguntza edo diru-laguntza publikoak jasotzen baditu obra-mota horiek egiteko, Aseguru-entitateak kalte-ordainetik deskontatuko du horien zenbatekoa.

Aseguratuari egokitzapen- edota aldaketa-obra horiek –betiere egingarriak badira eta ez badiote eraikinaren egiturari eragiten– gremio eta konpontzaile itunduen sarearen bidez egiteko aukera eskainiko zaio, eta, halakoetan, zuzenean ordainduko da baimendutako zerbitzuen kostua.

Aseguratuak obra zibila bere kabuz egitea erabakitzen duenean, berriz, hura egin izana frogatu beharko da etxebizitzan egindako lanen xehetasunak jasotzen dituen faktura aurkeztuta, bai eta lan horien kostu banakatuak ere. Baimendutako obrei dagozkien zenbatekoak itzuliko dira kasu bakoitzarentzat ezarritako mugekin.



- **Ibilgailuaren ergoterapia**

Zerbitzuak barne hartzen du ergoterapeuta batek Aseguratuaren ibilgailuaren beharrak in situ ebaluatzea: aholkularitza, ibilgailua egokitzeko beharrezkoak diren aldaketen balorazioa, ibilgailua entregatzea eta jasotzea...

- **Ibilgailua egokitzea**

Aseguratuaren ibilgailuari egin beharreko aldaketei buruzko aholkularitza eta haien koordinazioa eta antolaketa barnean sartzen dira, **6.000 euroko mugarekin**.

- **Gidatzeko beldurra gainditzeko laguntza psikologikoa**

Beharrezkoa izango balitz, **3 telefono-saio eta beste 3 saio presentzial gehienez** sartuko dira zerbitzu honen kargura gidatzeko beldurra gainditzeko.

- **Gidatzeko klase egokituak**

Beharrezkoa izango balitz, **1 orduko 3 gidatzeko klase espezifiko arte** sartuko dira zerbitzu honen kargura, **180 euroko gehieneko kostuarekin**.

- **Lana aurkitzeko orientazioa, lanbide-birziklatzea eta laguntza aktiboa**

Zerbitzu hau emango da ezintasun iraunkorra Osoa den kasuetan, lan-bizitzara itzultzeko, abiapuntuko egoera aztertuz, pautak, aholkuak eta laguntza profesionala emanez, teknikak eta metodologia landuz eta jarraipen pertsonalizatua eginez.

Barnean sartzen diren zerbitzuak:

- Balantze profesional xehatua: Datuak biltzea eta egoera profesionala aztertzea
- GAPak detektatzea: uneko egoera eta lortu nahi den lanpostua.
- Ibilbide-orri pertsonalizatua sortzea; informazioa, orientazioa eta aholkuak izapideak egiteko: egoera profesionalaren bilakaera eta aldaketa, organismo eta agente eskudunak, agintearen edo lanpostuaren mendekotasunari buruzko aholkuak, laguntza gogoeta egiteko eta erabakitzeke unean...

- Curriculum Vitae eta Komunikabide sozialak - Lana bilatzeko teknikak: nola erredaktatu CVak, nola prestatu telefonozko elkarrizketak lana aurkitzeko, lan-elkarrizketak nola prestatu... CVa online argitaratzea.
- MK pertsonalaren plana: hautagaiaren beharren arabera.
- Networking jarduerak.
- Emaitzak sortzen dituzten ohiturak eta errutinak: hautagaiari jarraipena egitea eta laguntza ematea, helburuak lortzeko.

### • **Laneko coaching-a**

Zerbitzu hau emango da ezintasun iraunkorra Osoa den kasuetan, lan-bizitzara itzultzen laguntzeko, aurretik Aseguratuak hala eskatuta.

Hauen antolaketa eta kostua sartzan da:

- 6 telefono-elkarrizketa
- 6 banakako elkarrizketa presentzial, aukera lokalen arabera, eta, halakorik ezean, online saioak (Skype edo Webex)
- 5 taldekako saio presentzial, aukera lokalen arabera, eta, halakorik ezean, online saioak (Skype edo Webex)

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

**Aseguratuak edo, hala badagokio, zerbitzuen onuradunak, abusuz edo doloz jokatzan 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 **94 944 74 28** telefono-zenbakira (etenik gabeko ordutegian) 24 orduko zerbitzura, asteko egun guztietan (jaiegunak barne).

**Seguros Lagun Aro Vida, S.A.k** 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 alde aurretik jakinarazteko erantzukizunik, ezta betebeharririk ere.

| **LAGUN ARO + BIZITZA**

Ongizate-Zerbitzuen  
Gida

