

Bienvenido a Alcance

Amamos
lo que hacemos

Es **la esencia** de nuestra especie,
agruparnos, estar unidos, acompañarnos.
No hay nada mejor en el mundo
que **sentirse acompañado**.
Tener una mano amiga cuando se necesita.

Índice

1. Bienvenida
2. Nuestra organización
3. Qué nos hace diferentes
4. Comunicación
5. Centros de Atención
6. Nuestros Planes
7. Beneficios
8. Guía para solicitar el servicio
9. Funciones del Asistente de familia
10. Responsables



Estimado socio,

Queremos agradecerle por habernos elegido y de esta manera darle nuestra más cálida **bienvenida a nuestra Organización.**

Somos una empresa pionera en servicios de compañía, pensada para brindar a usted y a su familia **una cobertura de calidad técnica y humana.**

Calidad para nosotros es un compromiso, una búsqueda constante de la mejora de nuestros procesos, de las mejores prácticas. No es un fin en sí mismo sino un camino, es aprendizaje, **es trabajo en equipo.**

Cuando nos necesite encontrará en nosotros la tranquilidad, el respaldo de la trayectoria y la experiencia, **un equipo humano altamente capacitado y comprometido** con los valores que nos guían y distinguen.

A usted nos debemos y por usted nos esforzamos día a día **dando lo mejor de nosotros.**

Lo saluda cordialmente,

Gabriel Garcia Montoro
Gerente General





Historia, valores y principios

Alcance fue creada en 1996 como una empresa pensada para ofrecerte **el mejor Servicio de Compañía en internación o domicilio que tú y tu familia merecen.**

Nacimos con una misión clara, reinterpretar una necesidad existente, trabajando con **elevado compromiso, involucramiento, profesionalismo y destacada calidad y calidez humana**

A lo largo de estos años nos hemos guiado por **principios y valores únicos e ineludibles** que guían **nuestras decisiones y la comunicación** con nuestros socios.

Estos principios son los que **nos han permitido crecer**, son por los cuales las personas nos eligen y los que **nos diferencia de otras empresas.**

- ▶ **Calidad humana y técnica** de nuestros Asistentes de Familia. La capacidad de escuchar y comprender al socio y su entorno es tan vital como estar capacitado en los diferentes aspectos relacionados al servicio.
- ▶ **Empatía.** Sabemos y entendemos qué siente el socio y su familia, qué espera, cuáles son sus temores, expectativas y frustraciones cuando debe enfrentar una situación de convalecencia o enfermedad de alguno de sus miembros.

- ▶ **Atención personalizada.** Cada socio es único y así debe ser tratado. Una vez recibida la solicitud del servicio, nuestro Centro de Atención al Usuario asigna un referente, quien se encarga de supervisar todo el proceso durante la prestación.
- ▶ **Equipo altamente capacitado.** Contamos con un equipo profesional altamente especializado: Coordinación, Supervisión, Asistentes de Familia y nuestro Equipo Técnico formado por Médicos, Psicólogos, Licenciados en Enfermería y Auxiliares en Enfermería. Todos juntos, trabajamos para atender las situaciones planteadas por nuestros socios y su entorno.



Datos relevantes en nuestra historia:

- ▶ Más de **50 mil socios**
- ▶ Más de **100 mil gestiones** en nuestro **Centro de Atención al Socio.**
- ▶ Más de **360 mil coordinaciones de servicio.**
- ▶ Más de **7 millones de horas brindadas.**
- ▶ Pionera en el **desarrollo de los Grupos Familiares y Planes Premium.**
- ▶ **Pionera y única** en el desarrollo de **Asistentes de Familia.**

En **Alcance** te ofrecemos a ti y tu familia **diversos beneficios y valor agregado**, además de claros diferenciales en nuestros **Asistentes de Familia** que nos destacan y nos posicionan como la **mejor empresa de Servicio de Compañía**.



Equipo **multidisciplinario**

Contamos con un Equipo de Profesionales de la Salud de primer nivel, conformado por **Médicos, Psicólogos, Licenciados en Enfermería y Auxiliares de Enfermería**, responsables por la supervisión de servicios así como la capacitación de los Asistentes de Familia.

La **capacitación** de nuestros Asistentes de Familia se realiza en forma **continua**, recibiendo una formación en diversas áreas, y es de asistencia obligatoria. Hemos constituido un equipo de trabajo que selecciona, capacita, orienta y evalúa, a la vez que es sostén y referente de nuestros Asistentes de Familia.

El proceso de capacitación se realiza desde el ingreso y en forma continua, inculcándose los valores de la Organización y recibiendo formación en diversas áreas, trabajando así desde la interdisciplinariedad. De esta manera, el Asistente de Familia puede trabajar con el paciente, desde una visión integral, pudiendo abarcar todos los aspectos que atañen al cuidado del mismo, desde lo físico, lo emocional, lo social, abordando las distintas situaciones con solvencia, profesionalismo y calidez.



Asistentes de Familia

Cuando un miembro de la familia debe ser internado, toda la dinámica familiar resulta alterada en alguna medida.

El Asistente de Familia se constituye como un orientador, un facilitador, que asiste a la persona y a su grupo familiar desde una perspectiva integradora, siendo nexo entre el socio, la familia y el equipo de salud que está al cuidado del mismo.

Trabaja desde la prevención, promoción de salud y rehabilitación. Brindando una **atención integral que contemple al ser humano desde el punto de vista físico, psicológico, emocional y social**, en base a sólidos conocimientos técnicos.

Tanto el **proceso de selección como de formación inicial y continua** de nuestros Asistentes de Familia, integran el **aspecto profesional y humano**, siendo una característica **que nos diferencia y distingue**.



A través de nuestro propio **Centro de Capacitación**, participan de **programas permanentes de actualización**.

Nuestros Asistentes de Familia funcionan bajo **estrictos procedimientos de supervisión y coordinación** a través de un **sistema ágil y moderno de gestión**, atendiendo las expectativas de nuestros socios.

Cada socio es diferente, desde su personalidad, su historia de vida, su entorno, su patología, su edad, por lo cual **la personalización y profesionalidad en el cuidado resulta fundamental y pilar en la construcción del proceso de recuperación**.

Es por ello que brindamos una **atención personalizada que contempla al ser humano como un ser integral**, basándonos en conocimientos técnicos aplicados a cada situación particular, que abordamos con calidez y respeto.



Bitácora

Desde nuestros inicios la Bitácora fue creada para nuestro socio y su familia con la finalidad de que tengan un seguimiento de lo sucedido durante la prestación del servicio.

En la misma, el **Asistente de Familia** que se encuentra al cuidado del socio **realiza anotaciones que describen el transcurso de la guardia que realiza.**

Dejando registrado todo lo acontecido que afecta la evolución tanto del socio como la de su entorno, quedando en manos del propio socio y su familia.

► Comodidad para la coordinación de servicios

La coordinación de nuestros servicios pueden realizarse por una multiplicidad de medios, de forma que cada tú puedas optar por el que mayor comodidad te brinde.



App



Web



Teléfono



Mail



Personalmente

Hemos constituido un **equipo de trabajo** que selecciona, capacita, orienta y evalúa, a la vez que es **sostén y referente de nuestros Asistentes de Familia.**



En Alcance hacemos mucho énfasis en el servicio que brindamos. Un servicio profesional, por el elevado compromiso, calidad y calidez con el que se brinda. Un servicio de cercanía y de contención, una tarea hecha con amor para ti y también para tú familia.

Y esta cercanía también está en las vías de comunicación.

Hemos desarrollado una plataforma multimedios, a la que incorporamos todas las vías de comunicación posibles haciendo mucho énfasis en aquellas que son interactivas y donde podrás estar en contacto directo e inmediato.

- ▶ Casa central: **Bvar. España 2476.**
- ▶ Call center: todo contacto de nuestros socios puede hacerse por un único número de teléfono gratuito **0800-2902.**
- ▶ Sitio web interactivo: **www.alcance.com.uy.** Se pueden encontrar todos nuestros servicios, las preguntas frecuentes, teléfonos de contacto,
- ▶ Correo electrónico (**atencionsocio@alcance.com.uy**), realizar trámites en línea o consultar a uno de nuestros representantes de atención al socio.
- ▶ Aplicación para smartphone o Tablet: **app alcance.** Se trata de un software que da la posibilidad de tener todas las vías de comunicación digitales en un único lugar para mayor comodidad y rapidez. Se puede descargar en forma gratuita desde la tiendas de App Store y Google Play.

- ▶ Servicios y trámites **Online:**
 - Modificaciones de medios de pago
 - Notificación de cambios filiatorios
 - Alta de un nuevo integrante al grupo
 - Aumento de horas
 - Contratación del servicio
 - Constancias
 - Sugerencias / Solicitudes Especiales

- ▶ También puedes enterarte de todas nuestras **novedades y promociones** a través de:

 /alcanceuruguay

 @alcanceuy

 Alcanceuy



Centro de Atención al Socio

El objetivo de este Centro es brindar asesoramiento y evacuar todo tipo de dudas de nuestros socios, referentes tanto al servicio como al plan que cada uno posee. También realiza los cambios las al contrato vigente, alta y baja de integrantes a los planes familiares, cambios de dirección, modificaciones de medio de pagos, entre otras. Recibe también las sugerencias y comentarios que desees hacer, procesándolo y haciéndolo llegar al departamento o sector que corresponda para dar respuesta.



El Centro de Atención al Socio funciona de **lunes a viernes de 9 a 18 hs. y sábados de 9 a 12 hs.** en nuestra casa central en **Br. España 2476.**

En forma telefónica por **0800 2902 – 2902 4911**



Centro de Atención al Usuario

El objetivo de este Centro es ser el nexo de comunicación con el socio y su entorno durante la Prestación del Servicio. Se puede solicitar nuevos servicios, realizar consultas, solicitar modificaciones sobre servicios activos, informar el alta médica, entre otros. Para ello contamos con personal especializado en atender y entender las necesidades de nuestros socios, ya que entendemos que lo más importante es dar continuidad a la comunicación durante todo el tiempo que nuestro socio lo necesite.



El Centro de Atención al Usuario funciona **los 365 días del año las 24 hs.** en forma telefónica a través del **0800 2902.**



Planes Premium

Con estos planes podrás afiliarte **en forma individual o a toda tu familia** incluyendo hasta tres generaciones (vos, tus padres, tu cónyuge y tus hijos).

Por una única cuota mensual, y por las horas que desees (*), podrás acceder a un **servicio único** que solo Alcance te puede dar, complementado con una serie de beneficios: internación domiciliaria, visitas al médico, enfermería móvil, traslado en ambulancia y mensajería médica.

▶ **Siempre Compañía:**

Con este plan podrás disfrutar, más que de una compañía, de **una amistad**. Podrás realizar la actividad que más te guste junto a la compañía de un Asistente de Familia.

▶ **Plan Familiar.**

Con este plan podes **afiliar a tu familia** (vos, tu cónyuge y tus hijos), por una **única cuota mensual** con beneficios adicionales sin costo por las horas que desees. (*)

▶ Plan Amigos

Este novedoso plan grupal diseñado para **personas que tienen o no vínculo familiar entre sí**. Lo importante es que ahora pueden reunirse mediante este plan pagando grupalmente una **única cuota mensual** por las horas que desees (*).

▶ Plan Individual

Con este plan podrás contratar un **Asistente de Familia para vos**, con beneficios adicionales sin costo por las horas que desees (*).

▶ Domicilio por Convalecencia

Con este producto podrás contar con un Asistente de Familia durante la **recuperación de una convalecencia**, en la tranquilidad de tu hogar durante la misma cantidad de días que hayas estado internado en sanatorio, por las horas que desees (**).

▶ Domicilio Especial

Con este producto podrás contar con un Asistente de Familia durante la **recuperación de una dolencia**, en la tranquilidad de tu hogar, por las horas que desees (**).

(*) 8, 16, 24 horas

(**) 8, 12, 16, 24 horas

De acuerdo al **Plan que tengas contratado**, tendrás acceso a **diferentes servicios**:

▶ Internación domiciliaria

Con este beneficio el socio cuenta con un **Asistente de Familia** para aquellas ocasiones en la que la institución médica indica continuar con la **internación en el hogar**.

▶ Visitas al médico

Acompañamos al socio a sus consultas médicas, ya sea por alguna dificultad para movilizarse o simplemente porque no quiere hacerlo solo.

▶ Enfermería móvil

Contamos con un **Departamento de Enfermería exclusivo**, brindándole a nuestro socio la posibilidad de realizarse un **tratamiento sin trasladarse de su domicilio**.

Este servicio cubre la aplicación de inyectables intramusculares, subcutáneos y controles de presión. ALCANCE cuenta con habilitación del M.S.P. para brindar este servicio.

▶ Traslado en ambulancia

Pensando en la comodidad del socio para el **retorno a su domicilio**, le ofrecemos el traslado en ambulancia.

▶ Mensajería médica

Generando opciones que faciliten y ayuden a administrar los tiempos de la familia, creamos este servicio que le **permite a nuestro socio realizar trámites médicos** concernientes a su convalecencia.

Todos nuestros **Planes en Sanatorio** podrás **complementarlos** contratando un **Asistente de Familia** para que te asista durante la recuperación en la **tranquilidad de tu hogar** por las horas que desees.

► Coordinación de servicios

El Centro de Atención al usuario funciona los **365 días del año durante las 24 horas**. A través del **0800 2902**, personalmente en **Br. España 2476** (de lunes a viernes de 9 a 18 hs., sábados de 9 a 12 hs.) o a través de nuestra **app**.

► Información necesaria para solicitar el servicio:

- Nombre del afiliado
- Número de cédula de identidad
- Nombre del centro asistencial
- Deberá tener sala asignada
- Motivo de la internación
- Nombre de la persona que realiza la solicitud, parentesco y teléfono de contacto.

► Información de servicio

- El servicio podrá ser solicitado las 24 horas y se entregará a partir de las 4 horas de coordinado, con un máximo de 24 horas, siempre que la solicitud se reciba dentro del horario de coordinación (de lunes a domingos de 6 a 19 hs.)
- Las solicitudes de servicio fuera del horario de coordinación, serán debidamente coordinadas a partir de las 6 hs.
- Los servicios que se soliciten para el turno de la noche deberán comenzar como máximo a las 23 hs. En ningún caso se iniciarán o culminarán los servicios entre las 0 y 6 hs., como así tampoco se realizarán cambios de turno de Asistentes de Familia en ese horario.

▶ Partición de los horarios

El usuario podrá utilizar la totalidad de las horas contratadas o menos, descontándose en todos los casos en módulos de 8 horas. Excepto quienes tienen 12h contratadas, que se descuentan en 2 módulos de 6hs o un módulo de 8h y un módulo de 4hs.

- Una vez seleccionados los horarios deseados, estos deberán ser mantenidos durante los días de servicio, salvo razones de fuerza mayor. **IMPORTANTE:** el Asistente de Familia se retirará indefectiblemente cuando culmine el horario acordado.

▶ Compañía en domicilio por convalecencia

- Deberá ser solicitado dentro de las 24 horas siguientes al alta sanatorial.
- Se deberá presentar en Alcance el parte del alta sanatorial.
- Los días de atención brindados serán por la misma cantidad de días de la última internación.

▶ Compañía en Domicilio Especial

- Se deberá presentar en Alcance un certificado médico que indique la dolencia y la cantidad de días de convalecencia.

Beneficios

▶ Enfermería móvil

- Este servicio se brinda todos los días de 8 a 13, excepto los feriados no laborables; y se debe solicitar con 24 horas de anticipación.
- Se deberá presentar certificado médico con la indicación, la medicación a administrar y timbre profesional.
- Se brinda en Montevideo Urbano.

▶ **Traslado en ambulancia**

- Este servicio podrá ser coordinado una vez firmada el alta sanatorial por el médico del centro asistencial.
- Se brinda en Montevideo.

▶ **Mensajería medica**

- Podrá utilizarse cuando el afiliado está utilizando el servicio de compañía en trámites relacionados a su convalecencia.
- Se debe solicitar con 24 horas de anticipación
- Podrá ser utilizado de lunes a viernes de 9 a 17 hs, excepto los días feriados no laborables.
- Se brinda en Montevideo Urbano.

▶ **Internación domiciliaria**

Este servicio se brindará en la ciudad de Montevideo Urbano, Las Piedras, Pando, Costa de Oro hasta Atlántida. Comprende el servicio de compañía en el domicilio sin necesidad de haber sido internado en el centro asistencial. El afiliado deberá proporcionar un certificado médico de la institución de salud que acredite la internación domiciliaria.

▶ **Visitas al médico**

El servicio se brindará en la ciudad de Montevideo, Las Piedras, Pando, Costa de Oro (hasta Atlántida). El afiliado deberá hacerse cargo del transporte de ida y vuelta de nuestro Asistente de Familia desde su domicilio al lugar de consulta

Podés **coordinar** cualquiera de nuestros **servicios** comunicándote con el **Centro de Atención al usuario** que funciona los **365 días del año** durante las **24 horas**.

Nuestro Asistente de Familia funciona como **nexo entre el socio, la familia y el equipo de salud** que está al cuidado del mismo, cumpliendo diferentes funciones.



En Sanatorio

- Apoyo y contención, trabajando tanto con el paciente como con su entorno.
- Prevención y promoción de salud, apoyando en los procesos de rehabilitación.
- Estimulación y recreación del paciente.
- Higiene y confort.
- Control de: vías venosas periféricas, ingesta según dieta adecuada a los requerimientos del paciente, goteos intravenosos con hora de comienzo y finalización, drenajes y sondas (permeabilidad, características de fluidos, cantidad, etc.) y control de materia y orina.
- Observación del estado de la piel.
- Acompañar al paciente con alta sanatorial hasta el domicilio si se encuentra en horario de guardia (si el paciente o familiares lo solicitan, y el domicilio se encuentra dentro del Departamento de Montevideo). Previamente el socio deberá solicitar dicho servicio a Alcance.
- Informar adecuadamente a la familia de lo acontecido durante la guardia, al igual que lo comunicado en el reporte médico, en caso de que lo hubiera durante su turno. Así como también el registro diario en la carpeta de Evolución y seguimiento del servicio.
- Higienizar las bolsas colectoras, en pacientes con colostomía.



En Domicilio

Realizará las **mismas funciones que en el Sanatorio**, y se agrega:

- Calentar y servir alimentos (No cocinar).
- Control de alimentación adecuada dentro del horario, e informar a los familiares a cargo del paciente.
- Medicación vía oral con indicación médica, que deberá estar escrita por el familiar a cargo.
- Deambulación y movilización del paciente de acuerdo a la indicación médica y requerimientos del mismo.

Nota: Toda salida del Asistente de Familia con el socio fuera del domicilio deberá ser previamente comunicada y autorizada por el Depto. de Supervisión.



Gerente General
Sr. Gabriel Garcia Montoro



Gerente Prestación de Servicios
Sra. Myriam Lescano Arriola



Gerente Administración
Sr. Pablo Garcia Montoro



Gerente Recursos Humanos
Psic. Ma. Eugenia Castillos Verna



Gerente Comercial
Lic. Andrea Russo Marrero

“Nuestro socio es **nuestra razón de ser**, a él **nos debemos** y por él **nos esforzamos día a día**, dando lo mejor de nosotros”



Br. España 2476 | **0800 2902**
atencionsocio@alcance.com.uy | **alcance.com.uy**

Miembro Fundador de la Cámara Uruguaya de Empresas de Servicios de Acompañantes

