

Se puede hacer uso de todas las coberturas, luego de 72 horas (**3 días hábiles**), después de activada la asistencia.

Importante: Todas las asistencias deben de coordinarse previamente al teléfono: **2528-7558**.

Los eventos son por **año de vigencia** (a partir de la fecha de activación de la asistencia) y no por año calendario.

DETALLE DE LOS SERVICIOS		COSTO por evento	EVENTOS Anuales
CONSULTA EN MEDICINA GENERAL		COSTO	EVENTOS
-Visita médica al Domicilio del asociado o Consultorio Médico.		Sin costo	6
-Traslado médico terrestre en ambulancia (por accidente o enfermedad).		Sin costo	6
EXAMENES MEDICOS		COSTO	EVENTOS
-Hemograma Completo	-Examen de la vista	Sin costo	6
-Audiometría	-Examen de Heces o Uroanálisis		
-Perfil Lipídico (metabolismo y riesgo coronario)	-Electrocardiograma		
-Rayos X	-Ultrasonido	¢30.000	3

Importante:

Todos los exámenes requieren referencia médica de la Red Addiuva o de la C.C.S.S.

Incluye examen de bienvenida de cortesía *: mamografía o antígeno prostático:

* A usar máximo 60 de activada la asistencia.

CONSULTA REMOTA CON ESPECIALISTAS EN SALUD: (Video conferencia-Teléfono-Chat)		COSTO	EVENTOS
-Orientación médica remota con los siguientes especialistas:		Sin costo	Sin límite
-Médico general	-Fisioterapeuta		
-Nutricionista	-Psicólogo		

CONSULTA CON ESPECIALISTAS EN SALUD		COSTO	EVENTOS
Visita del asociado al Consultorio o vista del Médico al domicilio del asociado, con los siguientes especialistas:			
-Nutricionista	-Enfermería	¢5.000	6
-Fisioterapeuta	-Psicología		

Carencia: 30 días para utilizar estas coberturas.

DESCUENTO EN CONSULTAS CON ESPECIALISTAS		COSTO	EVENTOS
Visita del asociado al consultorio médico de especialistas en:			
-Cardiología	-Pediatría	¢20.000	3
-Ginecología	-Geriatría		
-Urología	*		
-Ortopedia	-Gastroenterología	¢25.000	3

Carencia: 30 días para utilizar estas coberturas.

ASISTENCIA GRATUITA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN (únicamente)		COBERTURA hasta	EVENTOS
Envío hasta el lugar de internación hospitalaria, de artículos aseo personal (cepillo de dientes, pasta dental, desodorante, toalla de manos, toalla de baño, alcohol en gel, toallas húmedas, jabón líquido y de baño, toallas sanitarias, rasuradora desechable).		¢60.000	3

ASISTENCIA GRATUITA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN (únicamente)

	COBERTURA hasta	EVENTOS
Transporte del afiliado o de familiares (hasta 4 personas), hacia un mismo destino, durante los primeros 3 días de internación, un solo traslado por día.		3 evento por año.
Servicio de mensajería para traslados de documentos o pequeños paquetes por trámites laborales o administrativos (Ej: ropa, incapacidades, cargador telefónico, artículos personales, documentos laborales, etc.).	25 Km	Limitado a 1 traslado por periodo de hospitalización
Transporte del afiliado para regreso al hogar (Taxi o ambulancia, según la necesidad, basado en criterio médico).		
-Control de agenda y avisos, para la ingesta puntual de medicamentos.	Sin costo	Sin límite
-Asistencia nutricional post hospitalización.		

SERVICIOS DE INFORMACION

	COSTO	EVENTOS
-Localización del mejor precio de un medicamento.	Sin costo	Sin límite
-Coordinación de citas de servicios no cubiertos en el plan con especialistas, clínicas,		

Addiuva es un proveedor de servicios de asistencia, que en conjunto con Coope Ande, ponen a su disposición este servicio. Para solicitar una asistencia, debe hacerlo directamente al teléfono 2528-7558 del proveedor.



Anexo N° 3 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA SALUD”, del contrato de prestación de servicios entre COOPE ANDE E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

- 1.1 El presente ANEXO N° 1 establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia “ASISTENCIA SALUD”
- 1.2 COOPEANDE mediante el programa de Asistencia “ASISTENCIA SALUD” le brinda a sus ASOCIADOS en adelante llamados AFILIADOS servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
- 1.3 Por solicitud telefónica del AFILIADO al centro de atención telefónica de INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A. y/o AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL, dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente anexo contractual.

2. DEFINICIONES:

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- a- ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO causados única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual accede éste anexo.
- b- AFILIADO: Persona natural AFILIADO de COOPE ANDE que haya contratado el programa de asistencia “ASISTENCIA SALUD”.
- c- ADDIUVA: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- d- DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del AFILIADO dentro del territorio nacional.
- e- EMERGENCIA: Es todo hecho que se presente a consecuencia de acontecimientos debido a situaciones fortuitas, que no sean por daños o situaciones preexistentes, que no se deriven por falta de mantenimiento. Para ser considerada emergencia se deberá de reportar en el momento del incidente. La emergencia médica para efectos de prestación de servicios de asistencia médica se definirá como aquella situación médica en la cual peligre la vida o integridad física del AFILIADO.
- f- FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de “ASISTENCIA SALUD” estén a disposición de los AFILIADO, 72 (setenta y dos) horas después de la afiliación al programa “ASISTENCIA SALUD”.
- g- PROGRAMA DE ASISTENCIA: Es el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO tiene a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- h- SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

Anexo Nº 3 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA SALUD”, del contrato de prestación de servicios entre COOPE ANDE E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

- i- ALCANCE TERRITORIAL NACIONAL PARA TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA: Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional continental y en el domicilio habitual permanente del AFILIADO siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.
- j- HORARIO COMERCIAL: Días hábiles, no feriados, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm.
- k- HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Durante las 24 (veinticuatro) horas.

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES:

VISITA MÉDICA DOMICILIAR:

La visita médica domiciliar se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del médico que brinde la visita médica domiciliar. Por solicitud del AFILIADO, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, o un accidente dentro del hogar ADDIUVA enviará un médico general hasta el domicilio del AFILIADO para recibir la atención médica. Este servicio cubre el costo de la visita médica y el transporte. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 6 (seis) eventos por año no acumulables, no hay restricción en el monto o costo de la visita. El costo de los medicamentos recomendados por el médico que realiza la visita será cubierto directamente por el usuario del servicio.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO MÉDICO A DOMICILIO: Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO. Donde no exista infraestructura adecuada ADDIUVA coordinará dicha la asistencia médica por medio de los servicios públicos de ambulancia. Siendo una atención de emergencia, no se enviará en ningún caso, médicos especialistas. El costo de los exámenes que deba realizarse el usuario, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO, a menos de que el Médico le envía algún examen que esté dentro del paquete de asistencia, si cuenta con la cobertura.

TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA:

En caso de que el AFILIADO sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD grave que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo, pero si un límite de 6 (seis) eventos por año. ADDIUVA gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, ADDIUVA coordinará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicios de ambulancia de Cruz Roja de la localidad.

DETALLE DE CONSULTA CON ESPECIALISTAS CON DESCUENTO:

CONSULTA CON ESPECIALISTA EN CARDIOLOGÍA:

Este servicio cubre el costo de la cita con el profesional que mediante técnicas básicas ambulatorias permiten al médico analizar el comportamiento del corazón e indagar en caso de que se manifieste algún mal funcionamiento o alteración en su comportamiento y referir otras eventuales pruebas necesarias para tratar el perfil del afiliado. La visita del especialista en cardiología implica un pago con descuento e indicado más adelante y se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista. Por solicitud del AFILIADO, siempre que no se manifieste un antecedente de preexistencia por alguna patología cardíaca, ADDIUVA coordinará la cita con un profesional Cardiólogo para su revisión en consultorio al afiliado. Los demás exámenes, pruebas, costo de medicamentos o citas de seguimiento derivadas de la consulta realizada no están cubiertas dentro del plan por lo que deben ser canceladas por el afiliado. Es un servicio asistencial con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del AFILIADO y el proveedor, no es de emergencia, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm y única y exclusivamente en el territorio que este documento se establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

CONSULTA CON ESPECIALISTA EN UROLOGÍA:

Por solicitud del AFILIADO, siempre que no se manifieste un antecedente de preexistencia por alguna patología o preexistencia, ADDIUVA coordinará la cita con un profesional Urólogo para su revisión en consultorio al afiliado. La visita del especialista en urología se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista. Este servicio implica un pago con descuento e indicado más adelante y cubre la cita con el profesional, quien realizará consultas sobre hábitos sexuales y urinarios, realizará una exploración física que abarca pene, testículos y próstata mediante tacto rectal para descartar incremento irregular prostático, además de referir las pruebas de seguimiento necesarias para comprobar su dictamen o para tratar algún padecimiento o afectación del afiliado. Las consultas de seguimiento, demás exámenes de laboratorio, muestras, medicamentos y demás derivados de la consulta deberán ser cubiertos por el afiliado directamente.

Es un servicio asistencial con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del AFILIADO y el proveedor, no es de emergencia, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm y única y exclusivamente en el territorio que este documento se establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

CONSULTA CON ESPECIALISTA EN GINECOLOGÍA:

Por solicitud del AFILIADO, siempre que no se manifieste un antecedente de preexistencia por alguna patología ginecológica o embarazo, ADDIUVA coordinará la cita con un profesional Ginecólogo para su revisión en consultorio al afiliado. La visita del especialista en ginecología se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista. Este servicio implica un pago con descuento e indicado más adelante y cubre el costo de la cita con el profesional que realizará consultas sobre hábitos sexuales y urinarios para levantar un historial clínico, realizará una exploración física genital y mamario además de referir las pruebas de seguimiento necesarias para comprobar su dictamen o para tratar algún padecimiento o afectación del afiliado. Las consultas de seguimiento, demás exámenes de laboratorio, muestras, medicamentos y demás derivados de la consulta deberán ser cubiertos por el afiliado directamente. Es un servicio asistencial con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del AFILIADO y el proveedor, no es de emergencia,

Anexo Nº 3 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA SALUD”, del contrato de prestación de servicios entre COOPE ANDE E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm y única y exclusivamente en el territorio que este documento se establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

CONSULTA CON ESPECIALISTA EN PEDIATRÍA:

Por solicitud del AFILIADO, siempre que no se manifieste un antecedente de preexistencia por alguna patología en el estado del menor de vínculo de consanguinidad con el afiliado, ADDIUVA coordinará la cita con un profesional Pediatra para su revisión en consultorio al menor de edad. La visita del especialista en pediatría se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista. Este servicio implica un pago con descuento e indicado más adelante y cubre el costo de la cita con el profesional que realizará consultas para levantar un historial clínico, atenderá al menor en caso de presencia de enfermedades o de algún malestar, se le realizará toma de signos, se dará control de peso y de estado de cuadro de vacunas, realizará una exploración física en alguna zona afectada si es alguna patología lo que genera la necesidad de la atención para brindar consejos al encargado del menor para la correcta atención de su sintomatología además de referir los medicamentos o pruebas de seguimiento necesarias para comprobar su dictamen o para tratar algún padecimiento o afectación del infante. Las consultas de seguimiento, demás exámenes de laboratorio, muestras, medicamentos y demás derivados de la consulta deberán ser cubiertos por el afiliado directamente. Es un servicio asistencial con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del AFILIADO y el proveedor, no es de emergencia, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm y única y exclusivamente en el territorio que este documento se establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

CONSULTA CON ESPECIALISTAS EN GERIATRÍA:

Por solicitud del AFILIADO, siempre que no se manifieste un antecedente de alguna patología del adulto mayor ya existe, ADDIUVA coordinará la cita con un profesional Geriatra para su revisión en consultorio al adulto mayor. La visita del especialista en geriatría se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista. Este servicio implica un pago con descuento e indicado más adelante y cubre el costo de la cita con el profesional que realizará consultas relacionadas al historial de enfermedades, historial de toma de medicamentos, consultas en el área psicológica del adulto mayor y de índole social relacionadas a su convivencia, además atenderá al adulto mayor en caso de presencia de algún malestar, se le realizará toma de signos, se dará control de peso y realizará una exploración física en alguna zona afectada que pueda generarle molestia al adulto mayor con el fin de brindar consejos al encargado del adulto mayor para la correcta atención de su sintomatología además de referir los medicamentos o pruebas de seguimiento necesarias para comprobar su dictamen o para tratar algún padecimiento. Las consultas de seguimiento, demás exámenes de laboratorio, muestras, medicamentos y demás derivados de la consulta deberán ser cubiertos por el afiliado directamente. Es un servicio asistencial con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del AFILIADO y el proveedor, no es de emergencia, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm y única y exclusivamente en el territorio que este documento se establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

COSTOS Y EVENTOS CONSULTA CON ESPECIALISTAS CON DESCUENTO:

Anexo Nº 3 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA SALUD”, del contrato de prestación de servicios entre COOPE ANDE E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

Las consultas con especialistas descritas anteriormente se brindarán con un costo final para el afiliado de ₡20.000 mil colones cada evento (veinte mil colones), limitadas a 3 (tres) eventos por año.

EXCLUSIONES CONSULTA CON ESPECIALISTAS CON DESCUENTO:

Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO. El costo de los exámenes que deba realizarse el usuario, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO. Los servicios con especialista tienen una cobertura máxima de 3 (tres) eventos en conjunto de todas las especialidades. La utilización de los servicios cuenta con una carencia de 30 días después de adquirido el plan ASISTENCIA SALUD.

CONSULTA CON ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA:

A solicitud del afiliado y siempre que requiera atención con un profesional de la red médica de ADDIUVA, se coordinará una cita presencial en consultorio con un profesional de la rama de la ortopedia para otorgar al afiliado un diagnóstico de lesiones, en sistema muscular o esquelético, articulaciones, ligamentos, tendones y nervios, así como brindar recomendaciones de tratamientos ya sean con medicina o con ejercicios o cirugías relacionadas a eventuales problemas que se puedan detectar durante la cita con el afiliado, también se proporcionan consejos a manera de información para retardar la aparición de posibles lesiones relacionadas a la edad o a enfermedades en el AFILIADO. La visita del especialista en ortopedia se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista. El costo de los exámenes que deba realizarse el usuario, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO.

CONSULTA CON ESPECIALISTA EN GASTROENTEROLOGÍA:

A solicitud del afiliado y cuando sea necesario recibir atención con un profesional de la red de ADDIUVA se brindará una cita presencial con un profesional en gastroenterología para atender problemas de salud en el aparato digestivo, este servicio brinda la atención a enfermedades de más recurrencia como gastritis, úlceras, duodenitis, colitis y proporciona información de cómo ser tratadas con medicamentos o con procedimientos recomendados por el profesional de la salud. También se brindará información de consejos de prevención de enfermedades gástricas. La visita del especialista en gastroenterología se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista. El costo de los exámenes que deba realizarse el usuario, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO.

COSTOS Y EVENTOS CONSULTA CON ESPECIALISTAS CON DESCUENTO:

Las consultas con especialistas ORTOPEDIA y GASTROENTEROLOGÍA descritas anteriormente, se brindarán con un costo final para el afiliado de ₡25.000 mil colones (veinticinco mil colones), limitadas a 3 (tres) eventos por año.

EXCLUSIONES DE CONSULTA CON ESPECIALISTAS CON DESCUENTO:

Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO. El costo de los exámenes que deba realizarse el usuario, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO. La utilización de los servicios cuenta con una carencia de 30 días después de adquirido el plan ASISTENCIA SALUD. Es un servicio asistencial con una coordinación de cita con base a la disponibilidad

Anexo Nº 3 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA SALUD”, del contrato de prestación de servicios entre COOPE ANDE E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

del AFILIADO y el proveedor, no es de emergencia, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm y única y exclusivamente en el territorio que este documento se establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

CONSULTA CON ESPECIALISTAS EN SALUD, VISITA AL DOMICILIO Y/O CONSULTORIO CON ESPECIALISTA EN:

NUTRICIÓN:

Por solicitud del AFILIADO derivado de una emergencia médica repentina, ADDIUVA coordinará una cita con un nutricionista para su revisión general en el consultorio y/o al domicilio (según disponibilidad de la red), con el especialista con base a su disponibilidad o si la red lo permite también se puede ofrecer envió al domicilio. Donde no exista infraestructura adecuada ADDIUVA coordinará dicha la asistencia por medio de orientación telefónica.

ASISTENCIA FISIOTERAPEUTA:

Por solicitud del AFILIADO derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, ADDIUVA coordinará la cita con un fisioterapeuta en el consultorio y/o al domicilio, según disponibilidad de la red.

ASISTENCIA CON PROFESIONAL EN ENFERMERÍA:

Por solicitud del AFILIADO, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, ADDIUVA enviará un profesional en enfermería hasta el domicilio del AFILIADO para recibir la atención necesaria por el afiliado. La visita médica domiciliar se deberá coordinar 24 (veinticuatro) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del profesional. Este servicio cubre el costo de la visita médica y el transporte e incluye la realización de las siguientes actividades: administración de inyectables, curas básicas, toma de muestras, además de proporcionar información sobre autocuidados personales al afiliado.

ASISTENCIA PSICOLÓGICA:

Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA coordinará una cita (presencial en el consultorio o a domicilio, según disponibilidad de la red), con un profesional en psicología para que le brinde una orientación psicológica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de consulta médica psicológica identificando las necesidades del AFILIADO entregando soluciones a dudas psicológicas cotidianas, de forma que no se diagnostican enfermedades o procedimientos ni se prescriben medicamentos.

COSTOS Y EVENTOS CONSULTA CON ESPECIALISTAS EN SALUD, VISITA AL DOMICILIO Y/O CONSULTORIO CON ESPECIALISTA:

Las consultas con especialistas en Nutrición, Fisioterapeuta, Enfermería Y Psicológica descritas anteriormente, tendrán un costo para el afiliado de ₡5.000 mil colones (cinco mil colones), limitadas a 6 (seis) eventos por año.

EXCLUSIONES CONSULTA CON ESPECIALISTAS EN SALUD, VISITA AL DOMICILIO Y/O CONSULTORIO CON ESPECIALISTA:

Anexo Nº 3 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA SALUD”, del contrato de prestación de servicios entre COOPE ANDE E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO. El costo de los exámenes que deba realizarse el usuario, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO. La utilización de los servicios cuenta con una carencia de 30 días después de adquirido el plan ASISTENCIA SALUD. Es un servicio asistencial con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del AFILIADO y el proveedor, no es de emergencia, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm y única y exclusivamente en el territorio que este documento se establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

DETALLE DE EXÁMENES MÉDICOS:

EXAMEN DE BIENVENIDA (Mamografía o Antígeno prostático):

Por previa solicitud del afiliado se coordinará la realización de un examen de Mamografía o Antígeno prostático. ADDIUVA coordinará la cita y le referirá a un laboratorio o centro médico de la red para la práctica de un examen clínico de su elección. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 1 (un) evento por afiliación al programa. Este servicio debe ser realizado durante los siguientes 60 (sesenta) días a la afiliación al programa de asistencia. Este servicio no es reembolsable y aplica única y exclusivamente bajo la coordinación de ADDIUVA con los laboratorios de la RED de especialistas.

EXAMENES DE LABORATORIO:

Por previa solicitud del AFILIADO y para determinar una enfermedad y que requiera uno de estos estudios médicos, ADDIUVA le coordinará una cita en el centro medico, dentro de la red de centros médicos de ADDIUVA para los siguientes exámenes: Examen de Hemograma Completo, Audiometría, Perfil Lipídico, Examen de Heces y/o Urianálisis y electrocardiograma. Los servicios mencionados se prestarán con las siguientes condiciones: Limitado a 6 (seis) eventos al año. Este servicio no restricción en el costo.

EXAMENES DE RAYOS X, ULTRASONIDO:

Por previa solicitud del AFILIADO y para determinar una enfermedad y que requiera uno de estos estudios médicos, ADDIUVA le coordinará en unos de sus centros médicos según disponibilidad y agendará la atención para dicho estudio. Los servicios mencionados se prestarán con las siguientes condiciones: Limitado a 3 (tres) eventos, con una cobertura de hasta ₡30.000 colones por evento (treinta mil colones) para el AFILIADO.

EXCLUSIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO EXÁMENES MÉDICOS:

Están excluidas nuevas visitas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria un segundo examen o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO. El costo de los medicamentos y demás gastos que se deriven de los exámenes, serán cubiertos directamente por el AFILIADO, el presente servicio se coordina por medio de la red de especialistas de ADDIUVA, la cual se agendará en base y disponibilidad del especialista y/o centro médico de la RED de proveedores de ADDIUVA en las siguientes 8 (ocho) horas. El presente servicio se prestará en horario comercial. La Asistencia Exámenes Médicos: Exámenes de Laboratorio, Ultrasonidos y Rayos X, se coordina derivado de una consulta con el especialista en cobertura del plan “ASISTENCIA SALUD”, el cual genera la referencia médica para solicitar los exámenes. El AFILIADO en caso de contar con una referencia

Anexo Nº 3 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA SALUD”, del contrato de prestación de servicios entre COOPE ANDE E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

médica de un especialista que no pertenece a la red de ADDIUVA deberá de enviarla por medio de un correo electrónico a la dirección que le suministra el centro de atención telefónica de asistencia de ADDIUVA. Excluyendo los exámenes médicos con referencia de un especialista externo a la red de ADDIUVA que contará con una carencia de 30 (treinta) días posterior de haber adquirido el plan médico. Ultrasonido no aplica para embarazos y/o cirugías estéticas y/o doppler y/o tejidos blandos en sus diferentes ramificaciones. Rayos X no aplica para imágenes dentales.

DETALLE DE ESPECIALISTAS SALUD EN: (Video conferencia, telefónica y/o Chat):

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA MÉDICO GENERAL:

Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional de salud para que le brinde una orientación médica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del AFILIADO entregando soluciones a dudas médicas cotidianas, no se trata de una consulta médica, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin costo y sin límite de eventos por año para el AFILIADO.

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VÍA TELEFÓNICA:

Por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un orientador nutricional, para que le proporcione consejos de nutrición, guía para la preparación de una dieta saludable y bien balanceada, informaciones sobre las calorías contenidas en los alimentos o tabla de calorías y consejos de salud AFILIADO al consumo de alimentos, recomendaciones alimenticias para personas diabéticas, intolerantes a la lactosa y personas con sobrepeso. El presente servicio se prestará sin costo y sin límite de eventos por año para el AFILIADO.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN FISIOTERAPIA PARA TEMAS RELACIONADOS A DOLORES MUSCULARES y/o LESIONES:

Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en fisioterapia para que le brinde una orientación telefónica ante dudas que tenga en el área de la de afectación como dolores musculares y/o lesiones. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica terapéutica, identificando las necesidades del AFILIADO entregando soluciones a dudas, no se trata de una consulta médica general, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin costo y sin límite de eventos por año para el AFILIADO.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA:

Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en psicología para que le brinde una orientación psicológica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de consulta médica psicológica identificando las necesidades del AFILIADO entregando soluciones a dudas psicológicas cotidianas, de forma que no se diagnostican enfermedades o procedimientos ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin costo y sin límite de eventos por año para el AFILIADO.

ASISTENCIA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN:

ENVÍO DE ARTÍCULOS DE ASEO PERSONAL HASTA EL HOSPITAL CON MOTIVO DE INTERNACIÓN.

Por previa solicitud y cuando el AFILIADO sea hospitalizado por más de 48 (cuarenta y ocho) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) ADDIUVA gestionará y cubrirá, el pago del envío de artículos de aseo personal hasta el centro hospitalario donde haya sido hospitalizado el AFILIADO, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. Los artículos de aseo personal que se enviarán son: cepillo y pasta de dientes, desodorante, alcohol en gel, toalla de cuerpo, de manos toallas húmedas, rasuradora desechable, jabón líquido de baño. Se enviarán para una única persona. La elección de los productos, marca, tamaño y cualquier otra característica, es exclusiva de ADDIUVA, componiéndose al envío de artículos disponibles en el mercado nacional. Este servicio tiene un límite de ₡60 000,00 (sesenta mil colones) y distribuido en 3 (tres) eventos al año. Si el servicio excede el monto límite, este deberá ser cubierto por el afiliado.

TRANSPORTE DEL AFILIADO O DE FAMILIARES HASTA 4 PERSONAS PARA UN MISMO DESTINO:

ADDIUVA a solicitud del AFILIADO cubrirá los gastos de desplazamiento de un familiar del AFILIADO para ingreso inicial, hasta el lugar de la internación hospitalaria o para la salida del centro de hospitalización, en un medio de transporte hábil, terrestre seleccionado a criterio de ADDIUVA cuando el AFILIADO sufra un accidente o enfermedad que lo obligue según criterio del equipo médico tratante a permanecer hospitalizado por más de 48 (cuarenta y ocho) horas. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 25 (veinticinco) kilómetros y un límite de 3 (tres) eventos al año, limitado a 1 (un) traslados por periodo de hospitalización. Si el servicio excede el límite establecido, este deberá ser cubierto por el afiliado. ADDIUVA coordina únicamente el traslado del familiar, no siendo responsable del ingreso de este al hospital, es responsabilidad del mismo familiar obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria.

SERVICIO DE MENSAJERIA EN EL PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA:

ADDIUVA a solicitud del AFILIADO, posterior a una hospitalización superior a 24 (veinticuatro) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) ADDIUVA gestionará y cubrirá, el pago del envío por mensajería de aquellos artículos, documentos o pequeños paquetes que el AFILIADO necesite enviar o recibir. Incluye el traslado de artículos personales, documentos, cargadores telefónicos; hasta y desde el centro hospitalario donde haya sido hospitalizado el AFILIADO, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita y las condiciones de seguridad sean adecuadas a exclusivo criterio de ADDIUVA. Este servicio se prestará hasta el siguiente límite: 25 (veinticinco) kilómetros con límite de 3 (tres) eventos al año y año limitado a 1 (un) traslados por periodo de hospitalización. Si el servicio excede el límite establecido, este deberá ser cubierto por el AFILIADO.

TRANSPORTE DEL AFILIADO PARA REGRESO AL HOGAR POR ALTA MÉDICA:

ADDIUVA a solicitud del AFILIADO, cubrirá los gastos de desplazamiento del AFILIADO, desde el centro médico donde se encontraba internado, hasta su domicilio permanente y habitual, en un medio de transporte hábil, terrestre seleccionado a criterio de ADDIUVA. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 25 (veinticinco) kilómetros con límite de 3 (tres) eventos al año y año limitado a 1 (un) traslados por periodo de hospitalización. Si el servicio excede el límite establecido, este deberá ser cubierto por el AFILIADO. ADDIUVA coordina únicamente el traslado del AFILIADO, por medio de taxi o ambulancia, según la necesidad y criterio médico, es responsabilidad del titular obtener los permisos de salida del centro médico y que los riesgos del traslado son absolutamente tomados por él.

CONTROL DE AGENDA Y AVISOS PARA LA INGESTA PUNTUAL DE MEDICAMENTOS DESPUÉS DE LA INTERNACIÓN HOSPITALARIA:

Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA enviará registrará y coordinará una agenda para el control de la ingesta de medicamentos del AFILIADO realizando un recordatorio periódico sobre los mismos, siendo responsabilidad del AFILIADO tener el medicamento y realizar la ingesta de este. El presente servicio se prestará sin costo y sin límite de eventos.

ASISTENCIA NUTRICIONAL POS HOSPITALIZACION VÍA TELEFÓNICA:

Por solicitud del AFILIADO, siempre que requiera alguna orientación nutricional telefónica para resolver inquietudes en materia alimentaria, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional con el fin de brindarle consejos nutricionales, para una mejor recuperación POST LA HOSPITALIZACION, orientación para la preparación de dietas saludables y bien balanceadas, información sobre el contenido calórico de los alimentos o tabla de calorías, alimentos que deben incluir y excluir de las comidas para personas con sobrepeso o intolerantes a lactosa. Este servicio se prestará sin costo y sin límite de eventos por año.

SERVICIOS DE INFORMACION:

REFERENCIA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS Y FARMACIAS:

Prevía solicitud del AFILIADO, ADDIUVA realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la localización del AFILIADO y le transmitirá esta información vía telefónica. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad de los puntos de venta, no está incluido ningún tipo de gastos referente a compras de medicamentos o tratamientos en que el AFILIADO incurra al acudir a la farmacia indicada, mismos que serán de entera responsabilidad del AFILIADO. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

COORDINACIÓN DE CITAS EN CENTROS MÉDICOS: ESPECIALISTAS, CLINICAS Y LABORATORIOS.

Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre médicos incluyendo especialistas, nutricionistas clínicas, hospitales y laboratorios en el lugar de interés del solicitante. Si el AFILIADO, ADDIUVA coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico. El presente servicio se prestará sin costo y sin límite de eventos por año.

4. EXCLUSIONES GENERALES:

Quedan excluidas de las coberturas establecidas, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA.
2. Los servicios adicionales que el AFLIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y riesgo y que no forman parte de la red de proveedores de ADDIUVA.
3. Los causados por mala fe del tomador, AFILIADO.

Anexo Nº 3 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA SALUD”, del contrato de prestación de servicios entre COOPE ANDE E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

4. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, entre otros.
5. Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
6. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
7. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
8. La prestación de los servicios se realizará dentro de la territorialidad indicada desde que exista infraestructura pública y privada para la prestación de los servicios, se exceptúan lugares donde no exista un acceso transitable por carretera, aquellos lugares en los que por fuerza mayor o caso fortuito no se pudiere prestar la asistencia y donde por razones de orden público se ponga en riesgo la integridad física del prestador del servicio.
9. Los servicios se prestarán y tendrán cobertura en todo el territorio nacional continental.
10. Mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de la Empresa ADDIUVA o si en la petición mediare mala fe.
11. Siniestros a consecuencia directa o indirecta de terrorismo.

5. OTRAS CONSIDERACIONES:

OBLIGACIONES DEL AFILIADO: En caso de evento procedente según lo indicado en el presente anexo, el AFILIADO deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono, al número **2528-7558** definido para tal fin, debiendo indicar el nombre del AFILIADO destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía o cédula de residencia o extranjería, la dirección donde solicita el servicio, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa. No serán atendidas solicitudes de reembolsos por servicios que hayan sido contratados directamente por el AFILIADO sin previa autorización de ADDIUVA.

6. RESPONSABILIDAD:

ADDIUVA a través del programa “ASISTENCIA SALUD” quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del AFILIADO, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de las coberturas descritas en el presente anexo, no implica aceptación de responsabilidad por parte de ADDIUVA, respecto de los amparos básicos legales que del servicio deba garantizar su prestador original, tales como garantías, respaldos, incumplimientos, calidad del servicio, retrasos y otros que correspondan siendo que no se trata de un prestador de servicio por seleccionado por ADDIUVA.

ADDIUVA no será responsable en ningún caso y en ninguna circunstancia de los resultados de los procedimientos, prácticas, recomendaciones, por cuanto la responsabilidad se encuentra

Anexo N° 3 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA SALUD”, del contrato de prestación de servicios entre COOPE ANDE E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

garantizada por cada uno de los técnicos y profesionales contratados que atienden el caso como profesionales.

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes debidamente autorizados y no empleados de ADDIUVA, sin embargo, ADDIUVA será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable.

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

ADDIUVA podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, o en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar en donde ha de prestarse el servicio de asistencia exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al DOMICILIO o las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada que garanticen la integridad personal del funcionario, colaborador, técnico o proveedor que vaya a prestar el servicio de asistencia.

8. EXCEDENTES:

Cualquier costo que supere los montos establecidos en las coberturas de este anexo, deberá ser pagado por parte del AFILIADO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio en efectivo.

9. TERMINACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

Podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de ADDIUVA, COOPEANDE, o del AFILIADO. Si el AFILIADO cancela su servicio con COOPEANDE, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia