



ASISTENCIA SALUD
COOPE ANDE

Condiciones Generales





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 este anexo.

B) AFILIADO: Persona natural AFILIADO de COOPE ANDE que haya contratado el programa de asistencia "ASISTENCIA SALUD".

C) ADDIUIVA: 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.

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.



1. 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, addiiva 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 addiiva 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.



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, addiiva 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 sí un límite de 6 (seis) eventos por año. Addiiva 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, addiiva coordinará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicios de ambulancia de cruz roja de la localidad.



CONSULTA CON ESPECIALISTAS CON DESCUENTO



Consulta con especialista en cardiología

La visita del especialista en cardiología 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 cardiaca, ADDIIVA proporcionará sin costo la cita con un profesional Cardiólogo para su revisión en consultorio al afiliado. 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. 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 éste documento se establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.



Consulta con especialista en urología

La visita del especialista en urología 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 o preexistencia, ADDIIVA proporcionará sin costo la cita con un profesional Urólogo para su revisión en consultorio al afiliado. Este servicio cubre el costo de la cita con el profesional que 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 éste documento se establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.



Consulta con especialista en ginecología

La visita del especialista en ginecología 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 ginecológica o embarazo, ADDIIVA proporcionará sin costo la cita con un profesional Ginecólogo para su revisión en consultorio al afiliado. Este servicio 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, 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 éste documento se establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.



Consulta con especialista en pediatría

La visita del especialista en pediatría 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 pre existencia por alguna patología en el estado del menor de vínculo de consanguineidad con el afiliado, ADDIIVA proporcionará sin costo la cita con un profesional Pediatra para su revisión en consultorio al menor de edad (0 a 12 años) . Este servicio 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 éste documento se establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.



Consulta con especialistas en geriatría

La visita del especialista en geriatría 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 alguna patología del adulto mayor ya existe, ADDIIVA proporcionará sin costo la cita con un profesional Geriatra para su revisión en consultorio al adulto mayor. Este servicio 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.

Las consultas con especialistas descritas anteriormente se brindarán con un costo final para el afiliado de ₡20,000 mil colones (veinte mil colones), limitadas a 3 (tres) eventos por año.

EXCLUSIONES: 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.



Consulta con especialista en ortopedia

La visita del especialista en ortopedia se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista. A solicitud del afiliado y siempre que requiera atención con un profesional de la red médica de ADDIIVA, 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.



Consulta con especialista en gastroenterología

La visita del especialista en gastroenterología se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista. A solicitud del afiliado y cuando sea necesario recibir atención con un profesional de la red de ADDIUIVA 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.

Las consultas con especialistas 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: 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.

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, ADDIUIVA coordinará una cita con un nutricionista para su revisión general en el consultorio y/o al domicilio con el especialista con base a su disponibilidad o si la red lo permite también se puede ofrecer envío al domicilio. Este servicio cubre el costo de la valoración. Donde no exista infraestructura adecuada ADDIUIVA coordinará dicha 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, ADDIUIVA coordinará la cita con un fisioterapeuta en el consultorio y/o al domicilio. Donde no exista infraestructura adecuada ADDIUIVA coordinará dicha asistencia por medio de orientación telefónica.



Asistencia con profesional en enfermería

La visita médica domiciliar se deberá coordinar 24 (veinticuatro) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del profesional. Por solicitud del AFILIADO, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, ADDIUIVA enviará un profesional en enfermería hasta el domicilio del AFILIADO para recibir la atención necesaria por el afiliado. 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, ADDIIVA coordinará una cita 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.

Las consultas con especialistas descritas anteriormente tendrán un costo para el afiliado de €5,000 mil colones (cinco mil colones), limitadas a 6 (seis) eventos por año.

EXCLUSIONES: 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.

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. ADDIIVA le coordinará y 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 ADDIIVA con los laboratorios de la RED de especialistas.



Exámenes de laboratorio

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



Exámenes de rayos x, ultrasonido

Por previa solicitud del AFILIADO y para determinar una enfermedad y que requiera uno de estos estudios médicos, ADDIUIVA 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 mil colones (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 ADDIUIVA, la cual se agendará en base y disponibilidad del especialista y/o centro médico de la RED de proveedores de ADDIUIVA 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 médica de un especialista que no pertenece a la red de ADDIUIVA deberá de enviarla por medio de un correo electrónico a la dirección que le suministra el centro de atención telefónica de asistencia de ADDIUIVA. Excluyendo los exámenes médicos con referencia de un especialista externo a la red de ADDIUIVA 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.

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



Orientación médica telefónica médico general

Por solicitud del AFILIADO, ADDIUIVA 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 límite en el monto y sin límite de eventos por año.



Orientación nutricional vía telefónica

Por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUIVA lo pondrá en contacto telefónico con un orientador nutricional para que le sean proporcionados 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 límite en el monto ni límite de eventos por año y será proporcionado en horario hábil.



Orientación telefónica en fisioterapia para temas relacionados a dolores musculares y/o lesiones

Por solicitud del AFILIADO ADDIUIVA 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 límite en el monto y sin límite de eventos por año y será proporcionado en horario hábil.



Orientación psicológica telefónica

Por solicitud del AFILIADO, ADDIUIVA 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 límite en el monto ni límite de eventos por año. En horario hábil.

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) ADDIUIVA 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 ADDIUIVA, componiéndose al envío de artículos disponibles en el mercado nacional. Este servicio tiene una cobertura de €60,000 colones (sesenta mil colones) y se limita a 3 (tres) eventos al año por AFILIADO.



Transporte del afiliado o de familiares hasta 4 personas para un mismo destino

ADDIUIVA 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 ADDIUIVA 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 costo: 25 (veinticinco) kilómetros y un límite de 3 (tres) eventos al año, limitado a 1 (un) traslados por periodo de hospitalización ADDIUIVA coordina únicamente el traslado del familiar, no siendo responsable del ingreso del mismo al hospital, es responsabilidad del mismo familiar obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria.



Transporte del afiliado para regreso al hogar por alta médica

ADDIUIVA 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 ADDIUIVA. 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. ADDIUIVA 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, ADDIUIVA 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 del mismo. El presente servicio se prestará sin costo y sin límite de eventos.



Servicio de mensajería en el periodo de internación hospitalaria

ADDIUIVA 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) ADDIUIVA 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 ADDIUIVA. 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.



Asistencia nutricional post hospitalización vía telefónica

Por solicitud del AFILIADO, siempre que requiera alguna orientación nutricional telefónica para resolver inquietudes en materia alimentaria, ADDIUIVA lo pondrá en contacto con un profesional con el fin de brindarle consejos nutricionales, para una mejor recuperación POST LA HOSPITALIZACIÓN, 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, ADDIUIVA realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la localización del AFILIADO y le transmitirá ésta 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, clínicas y laboratorios

Por solicitud del AFILIADO, ADDIUIVA proporcionará información general vía telefónica sobre médicos incluyendo especialistas, nutricionistas clínicas, hospitales y laboratorios en el lugar de interés del solicitante. Si el AFILIADO, ADDIUIVA coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio. ADDIUIVA 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 límite en el monto y sin límite de eventos por año.



2. Exclusiones Generales

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

1. Los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUA.
2. Los servicios adicionales que el AFILIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y riesgo y que no forman parte de la red de proveedores de ADDIUA.
3. Los causados por mala fe del tomador, AFILIADO.
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 pudiese 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 American Assist CR o si en la petición mediare mala fe.
11. Siniestros a consecuencia directa o indirecta de terrorismo.





3. 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, a cualquiera de los números definidos 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 ADDIIVA.

4. Responsabilidad

ADDIIVA 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 ADDIIVA, 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 ADDIIVA, 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 ADDIIVA.

ADDIIVA no será responsable en ningún caso y en ninguna circunstancia de los resultados de los procedimientos, prácticas, recomendaciones, por cuanto la responsabilidad se encuentra 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 ADDIIVA, sin embargo ADDIIVA será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable.

5. Prestación de los servicios

ADDIIVA 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.

6. 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.

7. Terminación 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 ADDIIVA, COOPE ANDE, o del AFILIADO. Si el AFILIADO cancela su servicio con COOPE ANDE, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.



Coope Ande

 •  •  Chat en Línea • 2243-0303 • www.coopeande1.com

