



# Condiciones Generales

SALUD INDIVIDUAL





## I. Consideraciones preliminares:

1.El presente ANEXO N ° 3 establece las características generales, límites y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia "ASISTENCIA SALUD INDIVIDUAL"

2.COOPEANDE mediante el programa de Asistencia "ASISTENCIA SALUD INDIVIDUAL" le brinda a sus AFILIADOS en adelante llamados ASOCIADO servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.

3.Por solicitud telefónica del ASOCIADO al centro de atención telefónica de ADDIUVA, dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente anexo contractual.

## II. 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 ASOCIADO 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) ASOCIADO:** Persona natural ASOCIADO de COOPE ANDE que haya contratado el programa de asistencia "ASISTENCIA SALUD INDIVIDUAL".

**C) ADDIUVA:** INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

**D) DOMICILIO:** Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del ASOCIADO 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 ASOCIADO.

**F) FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de "ASISTENCIA SALUD INDIVIDUAL" estén a disposición de los ASOCIADO, 72 (setenta y dos) horas hábiles después de la afiliación al programa "ASISTENCIA SALUD INDIVIDUAL".

**G) PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Es el conjunto de servicios de asistencia que el ASOCIADO 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 ASOCIADO 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 ASOCIADO siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

**J) HORARIO HÁBIL:** 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.



### III. Descripción de servicios, límites 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 ASOCIADO, derivado de una necesidad médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, ADDIIVA enviará un médico general hasta el domicilio del ASOCIADO para recibir la atención médica. Este servicio cubre el costo de la visita médica, el transporte y la primera dosis de medicamentos con el fin de disminuir y/o estabilizar el dolor del afiliado. 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.

**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 ASOCIADO.

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 ASOCIADO, así como los medicamentos posteriores y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el ASOCIADO.

#### TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA:

En caso de que el ASOCIADO 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 ASOCIADO, ADDIIVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del ASOCIADO. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo, pero si 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 EN: (CARDIOLOGÍA, UROLOGÍA, GINECOLOGÍA, PEDIATRÍA Y GERIATRÍA):** Las siguientes consultas descritas con especialistas (Cardiología, Urología, Ginecología, Pediatría y Geriatria) tendrán un costo para el asociado de €20 000 mil colones (treinta mil colones) por consulta y limitado a 3 (tres) eventos por año.

**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 ASOCIADO, 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 ASOCIADO. 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 ASOCIADO. 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 ASOCIADO. Es un servicio asistencial con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del ASOCIADO 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:** 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 ASOCIADO, 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 ASOCIADO. 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 ASOCIADO. Las consultas de seguimiento, demás exámenes de laboratorio, muestras, medicamentos y demás derivados de la consulta deberán ser cubiertos por el ASOCIADO

directamente. Es un servicio asistencial con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del ASOCIADO 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:**

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 ASOCIADO, 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 ASOCIADO.

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 ASOCIADO. Las consultas de seguimiento, demás exámenes de laboratorio, muestras, medicamentos y demás derivados de la consulta deberán ser cubiertos por el ASOCIADO directamente. Es un servicio asistencial con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del ASOCIADO 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 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 ASOCIADO, siempre que no se manifieste un antecedente de pre existencia por alguna patología en el estado del menor de vínculo de consanguineidad con el ASOCIADO, ADDIIVA proporcionará 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 ASOCIADO directamente. Es un servicio asistencial con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del ASOCIADO 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:** 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 ASOCIADO, 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 ASOCIADO directamente. Es un servicio asistencial con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del ASOCIADO 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.

**EXCLUSIONES DE LAS CONSULTAS CON ESPECIALISTAS:** Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del ASOCIADO. El costo de los exámenes que deba realizarse el ASOCIADO, así como los medicamentos y demás gastos que se



deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el ASOCIADO. 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 ASOCIADO 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: ORTOPEDIA Y GASTROENTEROLOGÍA:** Las consultas con especialistas descritas a continuación (Ortopedia y Gastroenterología) se brindarán con un costo final para el ASOCIADO de €25 000 mil colones (veinticinco mil colones), limitadas a 3 (tres) eventos por año.

**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 ASOCIADO 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 ASOCIADO 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 ASOCIADO, también se proporcionan consejos a manera de información para retardar la aparición de posibles lesiones relacionadas a la edad o a enfermedades en el ASOCIADO.

**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 ASOCIADO y cuando sea necesario recibir atención con un profesional de la red de ADDIIVA 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.

**EXCLUSIONES:** Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del ASOCIADO. El costo de los exámenes que deba realizarse el ASOCIADO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el ASOCIADO. 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 ASOCIADO 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.

**ESPECIALIDADES MEDICAS AL DOMICILIO Y/O CONSULTORIO EN:** Las consultas con especialistas descritas a continuación (Nutricionista, Fisioterapeuta, Enfermería y



Psicología) tendrán un costo para el ASOCIADO de €5 000 mil colones (cinco mil colones), limitadas a 6 (seis) eventos por año.

**ASISTENCIA CON NUTRICIONISTA:** Por solicitud del ASOCIADO derivado de una emergencia médica repentina, ADDIIVA 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 envió al domicilio. Este servicio cubre el costo de la valoración. Donde no exista infraestructura adecuada ADDIIVA coordinará dicha la asistencia por medio de orientación telefónica.

**ASISTENCIA CON FISIOTERAPEUTA:** Por solicitud del ASOCIADO derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, ADDIIVA coordinará la cita con un fisioterapeuta en el consultorio y/o al domicilio. Donde no exista infraestructura adecuada ADDIIVA coordinará dicha la 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 ASOCIADO, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, ADDIIVA enviará un profesional en enfermería hasta el domicilio del ASOCIADO para recibir la atención necesaria por el ASOCIADO. 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 ASOCIADO.





**ASISTENCIA PSICOLÓGICA:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIUIVA 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 vulnerabilidades a la salud siguiendo el protocolo de consulta médica psicológica identificando las necesidades del ASOCIADO entregando soluciones a dudas psicológicas cotidianas, de forma que no se diagnostican enfermedades o procedimientos ni se prescriben medicamentos.

**EXCLUSIONES ESPECIALIDADES MEDICAS AL DOMICILIO Y/O CONSULTORIO:** Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del ASOCIADO. El costo de los exámenes que deba realizarse el ASOCIADO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el ASOCIADO. 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 ASOCIADO 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:

**EXÁMEN DE BIENVENIDA (Mamografía o Antígeno prostático para personas mayores a 40 años y electrocardiograma para personas menores de 40 años según corresponda el caso.)**

Por previa solicitud del afiliado se coordinará la realización de un examen de Mamografía o Antígeno prostático para personas mayores a 40 años y en caso de que el titular sea menor de 40 años el examen de bienvenida a escoger será un electrocardiograma. ADDIUIVA 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 ADDIUIVA con los laboratorios de la RED de especialistas.

## EXÁMENES DE LABORATORIO.

Por previa solicitud del ASOCIADO y para determinar una enfermedad y que requiera uno de estos estudios médicos, ADDIUIVA le coordinará una cita en el centro médico, dentro de la red de centros médicos de ADDIUIVA para los siguientes exámenes: Examen de Hemograma Completo, Audiometría, Perfil Lipídico, Examen de Heces y/o Uroanálisis y electrocardiograma. Los servicios mencionados se prestarán con las siguientes condiciones: Limitado a 6 (seis) eventos por año sin límite en el costo para el ASOCIADO.





#### EXÁMENES DE RAYOS X, ULTRASONIDO:

Por previa solicitud del ASOCIADO 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 6 (seis) eventos por año con un límite de hasta €30 000 mil colones (treinta mil colones) para el ASOCIADO.

**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 ASOCIADO. El costo de los medicamentos y demás gastos que se deriven de los exámenes, serán cubiertos directamente por el ASOCIADO, 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. Exámenes de Laboratorio, Ultrasonidos y Rayos X, se coordina derivado de una consulta con el especialista que pertenece a la red de proveedores de ADDIUIVA, el cual genera la referencia médica para solicitar los exámenes. El ASOCIADO 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 DE LA SALUD EN: (Video conferencia, telefónica y/o Chat)

**ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA MÉDICO GENERAL:** Por solicitud del ASOCIADO, 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 vulnerabilidades a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del ASOCIADO 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 ASOCIADO, 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 ASOCIADO 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 ASOCIADO 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 vulnerabilidades a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica terapéutica, identificando las necesidades del ASOCIADO y 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 ASOCIADO, 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 vulnerabilidades a la salud siguiendo el protocolo de consulta médica psicológica identificando las necesidades del ASOCIADO 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 ASOCIADO 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 ASOCIADO, 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 un límite de €60 000 mil colones (sesenta mil colones) y se limita a 3 (tres) eventos al año por ASOCIADO.

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

ADDIUIVA a solicitud del ASOCIADO cubrirá los gastos de desplazamiento de un familiar del ASOCIADO 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 ASOCIADO 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.

##### SERVICIO DE MENSAJERÍA EN EL PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA:

ADDIUIVA a solicitud del ASOCIADO, 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 ASOCIADO necesite enviar o recibir. Incluye el traslado de artículos personales, documentos, cargadores telefónicos; hasta y desde el centro hospitalario donde haya sido hospitalizado el ASOCIADO, 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.



#### **TRANSPORTE DEL ASOCIADO PARA REGRESO AL HOGAR POR ALTA**

**MÉDICA:** ADDIUA a solicitud del ASOCIADO, cubrirá los gastos de desplazamiento del ASOCIADO, 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 ADDIUA. 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. ADDIUA coordina únicamente el traslado del ASOCIADO, 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 las vulnerabilidades del traslado son absolutamente tomadas por él.

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

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

#### **ASISTENCIA NUTRICIONAL POS HOSPITALIZACION VÍA TELEFÓNICA:**

Por solicitud del ASOCIADO, siempre que requiera alguna orientación nutricional telefónica para resolver inquietudes en materia alimentaria, ADDIUA 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 INFORMACIÓN:**

#### **REFERENCIA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS Y FARMACIAS:**

Prevía solicitud del ASOCIADO, ADDIUA realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la localización del ASOCIADO 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 ASOCIADO incurra al acudir a la farmacia indicada, mismos que serán de entera responsabilidad del ASOCIADO. 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 ASOCIADO, ADDIUA proporcionará información general vía telefónica sobre médicos incluyendo especialistas, nutricionistas clínicas, hospitales y laboratorios en el lugar de interés del solicitante. Si el ASOCIADO, ADDIUA coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio. ADDIUA 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 de eventos por año y se utilizará para coordinar citas de otras



especialidades no cubiertas en este plan o cuando el ASOCIADO haya utilizado al 100% las citas que le incluye este plan, en cuyo caso, el costo del servicio lo deberá cubrir en su totalidad el ASOCIADO. De igual forma, deberá de cubrir los exámenes médicos si ya agotado los que tiene disponibles en este plan.

#### IV. Exclusiones generales:

Quedan excluidas de los límites establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Los servicios que el ASOCIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIIVA.
2. Los servicios adicionales que el AFLIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y vulnerabilidad y que no forman parte de la red de proveedores de ADDIIVA.
3. Los causados por mala fe del tomador, ASOCIADO.
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 vulnerabilidad la integridad física del prestador del servicio.
9. Los servicios se prestarán en todo el territorio nacional continental.



10. Mala fe del ASOCIADO, comprobada por el personal de la Empresa American Assist CR o si en la petición mediare mala fe.

11. Eventos a consecuencia directa o indirecta de terrorismo.

## V. OTRAS CONSIDERACIONES:

**OBLIGACIONES DEL ASOCIADO:** En caso de evento procedente según lo indicado en el presente anexo, el ASOCIADO deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del ASOCIADO 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 ASOCIADO sin previa autorización de ADDIIVA.

**RESPONSABILIDAD:** ADDIIVA a través del programa “ASISTENCIA SALUD INDIVIDUAL” quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del ASOCIADO, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo los servicios que el ASOCIADO 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 los límites descritos en el presente anexo, no implica aceptación de responsabilidad por





parte de ADDIUIVA, 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 ADDIUIVA.

ADDIUIVA 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 ADDIUIVA; sin embargo, ADDIUIVA será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable.

**PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:** ADDIUIVA 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.

**EXCEDENTES:** Cualquier costo que supere los montos establecidos en los límites de este anexo, deberá ser pagado por parte del ASOCIADO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio en efectivo.

**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 ADDIUIVA, COOPE ANDE, o del ASOCIADO. Si el ASOCIADO cancela su servicio con COOPE ANDE, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.







 •  •  Chat en Línea • 2243-0303 • [www.coopeande1.com](http://www.coopeande1.com)

