

Anexo 5 “Condiciones generales del servicio ASISTENCIA A LA SALUD del contrato de prestación de servicio entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.



Servicios del programa “COOPEALIANZA ASISTENCIA A LA SALUD” para ASOCIADOS de COOPEALIANZA.

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. El presente ANEXO 1 establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia “COOPEALIANZA ASISTENCIA A LA SALUD”.
2. COOPEALIANZA mediante el programa de asistencia “COOPEALIANZA ASISTENCIA A LA SALUD”, le brinda a sus ASOCIADOS en adelante llamados AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
3. Por solicitud telefónica del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) 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.

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 AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), causado 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 ASOCIADO de COOPEALIANZA que haya contratado el programa de asistencia “COOPEALIANZA ASISTENCIA A LA SALUD”.
- C) AACR: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- D) AAI: GRUPO AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL.
- E) BENEFICIARIO(S): Es beneficiario(s) del AFILIADO su cónyuge o compañero (a) permanente, sus hijos menores de 21 (veintiún) años que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del AFILIADO, quienes podrán gozar de todos o algunos de

Anexo 5 “Condiciones generales del servicio ASISTENCIA A LA SALUD del contrato de prestación de servicio entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

los servicios del programa “COOPEALIANZA ASISTENCIA A LA SALUD” de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo contractual.

- F) DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del AFILIADO dentro del territorio nacional continental.
- G) EMERGENCIA: Hecho súbito e imprevisto que ponga en riesgo la integridad física del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, con un lapso máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas de haber acontecido y que se trate de un evento cubierto.
- H) EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por AACR puesto en contacto con el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), apropiado para prestar servicios de asistencia pre-hospitalaria en urgencia médica.
- I) FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de “COOPEALIANZA ASISTENCIA A LA SALUD” estén a disposición de los AFILIADOS 72 horas posterior a haber adquirido el plan asistencial por la Cooperativa en sus diversos canales de comercialización.
- J) GRUPO FAMILIAR: AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).
- K) PROGRAMA DE ASISTENCIA: Es el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) tienen a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- L) SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- M) GRAN ÁREA METROPOLITANA: El gran área metropolitana, abreviado como GAM, Incluye las grandes áreas urbanas adyacentes de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago, específicamente los siguientes cantones: De la provincia de San José, los cantones de San José, Escazú, Desamparados, Aserrí, Mora, Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita, Vázquez de Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca, Curridabat, de la provincia de Alajuela, los cantones centrales de Alajuela, Grecia, Atenas, Palmares, Poás, San Ramón, de la provincia de Cartago, los cantones de Cartago, Paraíso, La Unión, Oreamuno, El Guarco, de la provincia de Heredia, los cantones de Heredia, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, Belén, Flores, San Pablo.
- N) HORARIO COMERCIAL: Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.
- O) HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Durante las 24 (veinticuatro) horas.
- P) TERRITORIALIDAD DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES: Todo el territorio nacional continental de la Costa Rica, salvo caso contrario que el servicio así lo exprese en sus restricciones propias.

Anexo 5 “Condiciones generales del servicio ASISTENCIA A LA SALUD del contrato de prestación de servicio entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

III. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES:

1. ASISTENCIA MÉDICA.

1. VISITA MÉDICA DOMICILIAR. La visita médica domiciliar se deberá coordinar veinticuatro (24) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del médico que brinde la visita médica domiciliar. Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, AACR enviará un médico general hasta el domicilio del AFILIADO para su revisión. Este servicio cubre el costo de la visita médica y el transporte. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Sin límite en el costo por evento y limitado a 2 (dos) eventos por año por AFILIADO, no acumulables pero no hay restricción en el monto o costo de la visita. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el AFILIADO. El costo de los exámenes que deba realizarse el CLIENTE, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la valoración, serán cubiertos directamente por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), el presente servicio se coordina por medio de la red de especialistas de AACR si el cliente así lo solicita.

2. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24 (veinticuatro) horas. Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional de la 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 y/o BENEFICIARIO 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.

3. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA: En caso que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO sufra lesiones súbitas e imprevistas debido a un accidente y/o emergencia, que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación para el traslado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO. El presente servicio se prestará con sin límite en el costo y con límite de 2 (dos) eventos al año. AACR 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, AACR coordinará el traslado por medio de los servicios de ambulancia pública en la localidad y pagará traslado del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en taxi hasta el centro hospitalario.

4. CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS. Por previa solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AACR realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la localización del AFILIADO y le transmitirá ésta información. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad del producto o de los puntos de venta, no está incluido ningún tipo de gastos referente a compras de medicamentos o tratamientos en que el AFILIADO o BENEFICIARIO incurra al acudir a la farmacia indicada, mismos que serán de entera responsabilidad del AFILIADO o BENEFICIARIO. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

Anexo 5 “Condiciones generales del servicio ASISTENCIA A LA SALUD del contrato de prestación de servicio entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

5. REFERENCIA Y/O CONEXIÓN CON MÉDICOS, LABORATORIOS, HOSPITALES, CLÍNICAS. Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre médicos incluyendo especialistas, nutricionistas, clínicas, hospitales, laboratorios y clínicas en el lugar de interés del solicitante. Si el AFILIADO lo solicita, AACR coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio. AACR 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. ASISTENCIA ENFERMERIA.

1. VISITA DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA DOMICILIAR. La visita del especialista en Enfermería al domicilio se deberá coordinar veinticuatro (24) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista que brinde la visita domiciliar o en su defecto un asistente en Enfermería o Paramédico. Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, AACR enviará al Enfermero(a) o afín hasta el domicilio del AFILIADO para su revisión. Este servicio cubre el costo de la visita del especialista y el transporte. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Sin límite en el costo por evento y limitado a 2 (dos) eventos por año por AFILIADO con un máximo de una hora (60 minutos) de atención con el especialista y con una carencia de 3 (tres) meses entre cada visita agendada, no acumulables. Procedimiento médicos a ejecutar por el especialista en Enfermería o afín antes mencionado: Colocar inyecciones e Ingesta de medicamentos con base a la receta médica emitida por un médico general o especialista, limpieza de heridas previamente tratadas en un centro médico y cuidado general de un paciente por una hora por solicitud del afiliado para él o sus beneficiarios con base a un estado de enfermedad. El costo de los medicamentos y accesorios necesarios para ejecutar la asistencia solicitada será cubierto directamente 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. El costo de los exámenes que deba realizarse el CLIENTE, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la valoración, serán cubiertos directamente por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), el presente servicio se coordina por medio de la red de especialistas de AACR si el cliente así lo solicita. La Morfina (por el tipo de medicamento, el paciente debe quedar en observación de la enfermera por dos horas (sin reacciones), con reacciones se puede extender a cuatro horas solo en este procedimiento la visita se amplía en el tiempo de cobertura. Se excluye curación de úlceras debido a que se prolongan hasta 15 días y la limpieza o curación debe ser diaria. Excluido la aplicación de inyección para planificar. Excluido los pacientes con Cirugías de corazón abierto estos deben de tener mucho cuidado permanente por 6 meses ambiente del paciente, espacio físico, higiene, cuidados específicos de la herida de hasta 3 veces al día, si esto no se cumple al pie de la letra, hay riesgos de bacterias o recaídas de infecciones superficiales e internas.

Anexo 5 “Condiciones generales del servicio ASISTENCIA A LA SALUD del contrato de prestación de servicio entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

2. ORIENTACIÓN EN ENFERMERIA TELEFÓNICA 24 (veinticuatro) horas. Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional de la salud de Enfermería 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 y/o BENEFICIARIO 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.

3. REFERENCIA Y/O CONEXIÓN CON ENFERMEROS (AS). Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre especialistas en Enfermería en el lugar de interés del solicitante. Si el AFILIADO lo solicita, AACR coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio. AACR presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios profesionales o la atención del centro médico. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

3. ASISTENCIA PSICOLÓGICA.

1. ASISTENCIA CON ESPECIALISTAS EN PSICOLOGIA: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), derivado de una emergencia transtorno emocional, AACR coordinará una cita en para su diagnóstico clínico, el cual debe de encontrarse dentro de los proveedores de AACR. Este servicio cubre el costo de la cita. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Sin límite en el costo por evento y limitado a 2 (dos) eventos por año por AFILIADO con un máximo de una hora (60 minutos) de atención con el especialista y con una carencia de 3 (tres) meses entre cada visita agendada, no acumulables. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el AFILIADO. La visita al especialista en psicología se deberá coordinar 24 (veinticuatro) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista que brindara el servicio de atención psicológica. Es un servicio asistencial que es 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, con las limitaciones territoriales que éste documento establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio. El costo de los exámenes que deba realizarse el CLIENTE, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la valoración, serán cubiertos directamente por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), el presente servicio se coordina por medio de la red de especialistas de AACR si el cliente así lo solicita.

2. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR 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 y/o BENEFICIARIO e entregando soluciones a dudas psicológicas cotidianas, de forma que no se diagnostican enfermedades o procedimientos

Anexo 5 “Condiciones generales del servicio ASISTENCIA A LA SALUD del contrato de prestación de servicio entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

ni se prescriben medicamentos. Este servicio no tiene límites de eventos al año. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y con sin límite de eventos por año.

3. REFERENCIA Y CONEXIÓN CON PSICÓLOGOS: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre especialistas en psicología en el lugar de interés del solicitante. Si el cliente lo solicita, AACR coordinará una cita para su atención en aquellos centros que realicen este tipo de reservación y siempre sujeto a disponibilidad de espacios. AACR presta este servicio como información o mera referencia no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios o la atención del profesional. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

4. ASISTENCIA NUTRICIONAL.

1. ASISTENCIA CON ESPECIALISTA EN NUTRICION: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), derivado de una emergencia médica repentina, AACR coordinara una cita con un nutricionista para el titular o beneficiarios para su revisión general en el consultorio del especialista con base a su disponibilidad o si la red lo permite tambien se puede ofrecer envio al domicilio. Este servicio cubre el costo de la valoración. El presente servicio se prestará con las siguientes limitaciones: El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Sin límite en el costo por evento y limitado a 2 (dos) eventos por año por AFILIADO con un maximo de una hora (60 minutos) de atención con el especialista y con una carencia de 3 (tres) meses entre cada visita agendada, no acumulables. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S). Exclusiones específicas del servicio nutricional: Están excluidas nuevas visitas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S). Donde no exista infraestructura adecuada AACR coordinará dicha la asistencia por medio de orientación telefónica. El costo de los exámenes que deba realizarse el CLIENTE, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la valoración, serán cubiertos directamente por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), el presente servicio se coordina por medio de la red de especialistas de AACR si el cliente asi lo solicita. Se prestara en caso de una necesidad médica por enfermedad súbita no persistente la visita de un especialista en nutrición, la cual se agendará en base y disponibilidad de la agenda del especialista en nutrición en las siguientes 24 (veinticuatro) horas. Es un servicio asistencial que es 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 con las limitaciones territoriales que éste documento establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

2. INFORMACIÓN Y/O ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VÍA TELEFÓNICA: Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), AACR 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 asociados al consumo de alimentos, recomendaciones alimenticias para personas diabéticas, intolerantes a la lactosa y personas con sobrepeso. Este servicio será proporcionado en horario comercial. El presente servicio se prestará sin límite en el

Anexo 5 “Condiciones generales del servicio ASISTENCIA A LA SALUD del contrato de prestación de servicio entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

monto y sin límite de eventos por año.

3. REFERENCIA O INDICACIÓN DE ESPECIALISTAS EN NUTRICIÓN: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), AACR proporcionará información general vía telefónica sobre especialistas en nutrición, próximos al domicilio o dirección de interés del solicitante. AACR 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.

5. ASISTENCIA FISIOTERAPIA.

1. VISITA DE UN FISIOTERAPEUTA AL DOMICILIO O VISITA EN CONSULTORIO: La visita del fisioterapeuta en el domicilio o visita en consultorio, dependerá a la lesión y/o emergencia del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), se deberá coordinar con 24 (veinticuatro) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista que brinde la visita domiciliar o brinde la consulta terapéutica. Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, AACR coordinara el servicio hasta el domicilio, el servicio cubre el costo de la visita médica y el transporte. En caso de visita del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), este deberá cubrir el costo del transporte. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Sin límite en el costo por evento y limitado a 2 (dos) eventos por año por AFILIADO con un máximo de una hora (60 minutos) de atención con el especialista y con una carencia de 3 (tres) meses entre cada visita agendada, no acumulables. El costo de los medicamentos y / o exámenes será cubierto directamente por el AFILIADO, en caso de ser requeridos o referidos por el especialista. Es un servicio asistencial que es 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 sábado de 8:30 am a 5:00 pm y con las limitaciones territoriales que éste documento establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio

2. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN TEMAS RELACIONADOS A DOLORES MUSCULARES y/o LESIONES. Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), AACR 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 y/o BENEFICIARIO(S) 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.

3. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE UNA LESION EFECTUANDO UNA ACTIVIDAD FISICA: En caso que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE y/o ACTIVIDAD FISICA que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S). Este servicio no tiene límite o restricción en el costo pero si un límite de 2 (dos)

Anexo 5 “Condiciones generales del servicio ASISTENCIA A LA SALUD del contrato de prestación de servicio entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

eventos por año. AACR 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, AACR coordinará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicios de ambulancia de Cruz Roja de la localidad.

4. CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS PARA EXÁMENES: Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), AACR realizará la búsqueda del mejor precio de clínicas o centros médicos para la realización de exámenes médicos cercanos a la localización del AFILIADO y le transmitirá ésta información. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad del producto o de los puntos de venta, no está incluido ningún tipo de gastos referente a compras de medicamentos o tratamientos en que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), incurra al acudir a la farmacia, centro médico y/o clínica indicada, mismos que serán de entera responsabilidad del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S). El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

6. ASISTENCIA CULINARIA.

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CULINARIA VÍA TELEFÓNICA INFOCHEF. Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), AACR lo pondrá en contacto telefónico con un orientador culinario para que le sean proporcionados consejos culinarios para la preparación de platillos con recetas saludables, innovadoras, rápidas y recomendaciones para preparar platillos comunes de forma más sana, referencias en servicios de catering service. Este servicio será proporcionado en horario comercial. Este presente servicio no tiene límite de eventos, ni costo.

7. ASISTENCIA POR HOSPITALIZACIÓN.

TERRITORIALIDAD: Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica, conforme con las limitaciones territoriales que en éste documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

1. ENVÍO DE ARTÍCULOS DE ASEO PERSONAL HASTA EL HOSPITAL CON MOTIVO DE INTERNACIÓN: Por previa solicitud telefónica, cuando el AFILIADO sea hospitalizado por más de 24 (veinticuatro) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) AACR gestionará y cubrirá, por una única vez, el pago del envío de artículos de aseo personal hasta el centro hospitalario donde haya sido hospitalizado el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. Los artículos de aseo personal que se enviarán son: Un cepillo de dientes, crema dental, jabón de tocador, una toalla de baño, cepillo o peine de cabello, champú y acondicionador para cabello. Se enviarán para una única persona. La elección de los productos, marca, tamaño y cualquier otra característica, es exclusiva de AACR, componiéndose al envío de artículos disponibles en el mercado nacional. Este servicio tiene un límite de costo por evento de U\$ 50.00 (cincuenta dólares) se limita a 1 (un) evento por año por AFILIADO y 1 (un) evento por periodo de hospitalización.

2. TRANSPORTE DE UN FAMILIAR PARA EL INGRESO INICIAL DE INTERNACIÓN: AACR a solicitud del

Anexo 5 “Condiciones generales del servicio ASISTENCIA A LA SALUD del contrato de prestación de servicio entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

AFILIADO, cubrirá los gastos de desplazamiento de un familiar del AFILIADO para ingreso inicial, hasta el lugar de la internación hospitalaria, el día de la internación, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de AACR cuando el AFILIADO sufra un accidente o enfermedad que lo obligue según criterio del equipo médico tratante a permanecer hospitalizado por más de 24 (veinticuatro) horas. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 (cuarenta) kilómetros y límite de 1 (un) evento al año, limitado a 1 (un) traslado por periodo de hospitalización AACR 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.

3. TRANSPORTE DE FAMILIARES O AMIGOS PARA LA REALIZACIÓN DE VISITA DURANTE EL PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA: AACR a solicitud del AFILIADO, cubrirá los gastos de desplazamiento de familiares y/o amigos del AFILIADO, hasta 4 (cuatro) personas, desde un mismo destino, durante los primeros 3 (tres) días de internación, un solo traslado por día, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de AACR cuando el AFILIADO se encuentre internado en un hospital público o privado. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 (cuarenta) kilómetros con límite de 1 (un) eventos al año y 3 eventos por periodo de hospitalización. AACR coordina únicamente el traslado de las personas, no siendo responsable del ingreso de los mismos al hospital, es responsabilidad de dichas personas obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria. Si el AFILIADO así lo solicita, AACR coordinará y cubrirá los gastos del regreso de dichas personas a su domicilio, el presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 (cuarenta) kilómetros límite de 1 (un) evento al año y 3 traslados por periodo de hospitalización.

4. TRANSPORTE DE REGRESO DE LOS FAMILIARES Y/O AMIGOS QUE REALIZARON VISITA DURANTE PERÍODO DE INTERNACIÓN HOSPITALAR (HASTA 4 PERSONAS, HACIA UN MISMO DESTINO, DURANTE LOS PRIMEROS 3 DÍAS DE INTERNACIÓN, UN SOLO TRASLADO POR DÍA): AACR a solicitud del AFILIADO, cubrirá los gastos de desplazamiento de familiares y/o amigos del AFILIADO, hasta 4 (cuatro) personas, hacia un mismo destino, durante los primeros 3 (tres) días de internación, un solo traslado por día, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de AACR cuando el AFILIADO se encuentre internado en un hospital público o privado. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 (cuarenta) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año y 3 (tres) eventos por periodo de hospitalización. AACR coordina únicamente el traslado de las personas, no siendo responsable del ingreso de los mismos al hospital, es responsabilidad de dichas personas obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria.

5. SERVICIO DE MENSAJERIA EN EL PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA: AACR 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) AACR 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 AACR. Este servicio se

Anexo 5 “Condiciones generales del servicio ASISTENCIA A LA SALUD del contrato de prestación de servicio entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

prestará hasta el siguiente límite: 25 (veinticinco) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año y limitado a 3 (tres) envíos por el periodo de hospitalización.

6. TRANSPORTE DEL TITULAR PARA REGRESO AL HOGAR POR ALTA MÉDICA: AACR a solicitud del AFILIADO, cubrirá los gastos de desplazamiento del cliente, desde el centro médico donde se encontraba internado, hasta su domicilio permanente y habitual, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de AACR. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 (cuarenta) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año. AACR coordina únicamente el traslado del titular, 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.

7. AGENDA Y AVISOS PARA LA INGESTA PUNTUAL DE MEDICAMENTOS DESPUÉS DE LA INTERNACIÓN HOSPITALARIA: Por solicitud del AFILIADO, AACR enviará registrará y coordinará una agenda para el control de la ingesta de medicamentos del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, realizando un recordatorio periódico sobre los mismos. El presente servicio se prestará sin límite de costo y sin límite de eventos.

8. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL POST HOSPITALIZACION VÍA TELEFÓNICA: Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera alguna orientación nutricional telefónica para resolver inquietudes en materia alimentaria, American Assist lo pondrá en contacto con un profesional con el fin de brindarle consejos nutricionales, 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 diabéticas, con sobrepeso o intolerantes a lactosa. Este servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

9. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Por previa solicitud del CLIENTE, AACR transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo. Cuando el AFILIADO tenga conocimiento previo que no contará con cobertura de señal telefónica o capacidad en la batería de su móvil, el AFILIADO deberá llamar a la línea de asistencia AACR, para indicar el nombre, número de teléfono de la persona que el call center debe localizar para brindar el mensaje urgente, según lo indicado por el AFILIADO, el medio de contacto es únicamente telefónico, no se envían correos electrónicos o mensajes en redes sociales. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

10. REFERENCIA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS Y FARMACIAS: Previa solicitud del AFILIADO, AACR 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.

Anexo 5 “Condiciones generales del servicio ASISTENCIA A LA SALUD del contrato de prestación de servicio entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

8. SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LA FAMILIA.

TERRITORIALIDAD: Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional continental costarricense con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre agencias bancarias, restaurantes, cine, conciertos, teatros, museos, eventos culturales, hoteles, traductores e intérpretes, floristerías, empresas para la limpieza de alfombras y lavanderías. AACR presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la prestación del servicio del proveedor. No hay límite de eventos al año en el uso de este servicio.

IV. 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 AACR.
2. Los servicios adicionales que el AFLIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y riesgo.
3. Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el AFILIADO con dolo o mala fe.
4. Las enfermedades, lesiones o traslados médicos derivados de tratamientos médicos, padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes.
5. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales, ni los causados por ingestión de bebidas alcohólicas.
6. Lo relativo y derivado de prótesis, lentes de contacto, anteojos.
7. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.
8. Los causados por mala fe del tomador, AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).
9. 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.
10. 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.
11. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
12. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
13. La prestación de los servicios se realizará dentro de la territorialidad indicada desde que exista

Anexo 5 “Condiciones generales del servicio ASISTENCIA A LA SALUD del contrato de prestación de servicio entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

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.

14. Servicios solicitados 48 (cuarenta y ocho) horas después de ocurrida la emergencia.
15. Traslado en ambulancia por labor de parto (embarazo).
16. Los servicios se prestarán y tendrán cobertura en todo el territorio nacional continental.
17. La vista médica se brinda con especialidad en medicina general, por este motivo no aplica para niños menores y de dos años.

V. OTRAS CONSIDERACIONES

OBLIGACIONES DEL AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S): En caso de evento procedente según lo indicado en el presente anexo, el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía o cédula de residencia o extranjería, el número de tarjeta de crédito, 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 AACR.

VI. RESPONSABILIDAD

AACR a través del programa “COOPEALIANZA ASISTENCIA A LA SALUD” quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS, 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 AACR, 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 AACR, 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 AACR.

AACR no será responsable en ningún caso y bajo ninguna circunstancia de los resultados de los procedimientos, prácticas, recomendaciones, dictámenes y conceptos médicos derivados del servicio de traslado médico terrestre, segunda opinión médica, orientación médica telefónica y médico a domicilio, por cuanto la responsabilidad se encuentra garantizada por cada uno de los médicos y profesionales contratados que atienden el caso como profesionales acreditados para ejercer esa función.

Los servicios de asistencia donde exista reparos por parte de AACR cuentan con garantía de

Anexo 5 “Condiciones generales del servicio ASISTENCIA A LA SALUD del contrato de prestación de servicio entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

servicio por un plazo de 30 (treinta) días una vez finalizado el servicio.

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

En los casos donde se genere un daño ocasionado por una mala labor del proveedor o bien por accidente en la maniobra, que ocasione un daño al inmueble del afiliado o beneficiario, AACR se hará responsable o hará responsable al proveedor del servicio de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable y su reporte se haga dentro de 24 (veinticuatro) horas máximo después de finalizo el servicio.

VII. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

AACR 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.

VIII. EXCEDENTES

Cualquier costo que supere los montos establecidos en las coberturas de este anexo, deberá ser pagado por parte del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

IX. TERMINACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

El AFILIADO podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de AACR, COOPEALIANZA, o del AFILIADO.

Si el AFILIADO cancela su tarjeta de crédito o servicio con COOPEALIANZA, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.

