



Asistencia Médica

Su servicio de salud a su propia conveniencia.

Condiciones generales del servicio Coopealianza Asistencia Médica.

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

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. Este documento 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”, brinda a sus ASOCIADOS, en adelante llamados AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), servicios de asistencia que se indican en el 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 de la forma como se indica en este documento.

II. DEFINICIONES:

En aquellos casos en que se utilicen letras mayúsculas los términos serán definidos de la siguiente manera:

- 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 este anexo.

- B) AFILIADO: Persona natural ASOCIADO de COOPEALIANZA que haya contratado el programa de asistencia “COOPEALIANZA ASISTENCIA A LA SALUD”.
- C) ADDIUVA: 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 los servicios del programa “COOPEALIANZA ASISTENCIA A LA SALUD” de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.
- F) DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del AFILIADO dentro del territorio nacional.
- 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 ADDIUVA 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 haber adquirido el plan asistencial por la Cooperativa mediante sus 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 documento.
- 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 este documento.
- M) 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 y en el domicilio habitual permanente del ASOCIADO, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.
- N) HORARIO COMERCIAL: Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
- O) HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Durante las 24 (veinticuatro) horas.

P) TERRITORIALIDAD DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES: Todo el territorio nacional de Costa Rica, salvo caso contrario que el servicio lo exprese en sus restricciones propias.

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 brinda 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. ADDIUVA enviará un médico general hasta el domicilio del AFILIADO para su revisión.

Este servicio cubre el costo de la visita médica y el transporte.

Asistencia Médica se prestará con base en las siguientes condiciones:

- ✓ Sin límite en el costo por evento y limitado a 2 (dos) eventos por año por cada AFILIADO, no acumulables, sin embargo, 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). Este servicio se coordina por medio de la red de especialistas de ADDIUVA si el cliente así lo solicita.
2. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24 (veinticuatro) horas. Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional de la salud para que le brinde una orientación médica ante cualquier duda relacionada con salud. La orientación busca minimizar riesgos en salud, siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, entregando soluciones a dudas médicas cotidianas. No en 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, ni en eventos por año.
 3. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA: En caso de que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO sufra lesiones súbitas e imprevistas debido a un accidente y/o emergencia que requiera traslado al centro hospitalario más cercano, a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación para el traslado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO. Este presente servicio se prestará sin límite en el costo y con límite de 2 (dos) eventos al año. ADDIUVA gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir, ADDIUVA coordinará el traslado por medio de los servicios de

ambulancia pública en la localidad y pagará el 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, ADDIUVA realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la localización del AFILIADO y le transmitirá esta información.

El servicio ofrecido es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad del producto o de los puntos de venta. A su vez, 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, serán de entera responsabilidad del AFILIADO o BENEFICIARIO.

Este servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

5. REFERENCIA Y/O CONEXIÓN CON MÉDICOS, LABORATORIOS, HOSPITALES, CLÍNICAS. Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre médicos, incluyendo: especialistas, nutricionistas, clínicas, hospitales, laboratorios y clínicas en el lugar de interés del solicitante.

En caso de que el AFILIADO lo solicite, ADDIUVA coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre sujeto a disponibilidad de espacio. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

2. ASISTENCIA ENFERMERÍA.

VISITA DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA 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 preexistente, ADDIUVA 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 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 un periodo de 3 (tres) meses entre cada visita agendada, no acumulables.

Procedimientos médicos para ejecutar por el especialista en Enfermería o afín antes mencionados: Colocar inyecciones e ingesta de medicamentos con base en 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 a 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. Este servicio asistencial se realizará mediante la coordinación de la cita de acuerdo con la disponibilidad del AFILIADO y el proveedor. No es de emergencia, este se prestará exclusivamente en horario de comercial: de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm; además de que será única y exclusivamente en el territorio que este documento establece, 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). Este servicio se coordina por medio de la red de especialistas de ADDIUVA si el cliente así lo solicita. Por ejemplo: en el caso de la Morfina (por el tipo de medicamento, el paciente debe quedar en observación de la enfermera por dos horas para vigilar que no se presenten sin reacciones adversas). Si se presentan reacciones el tiempo puede extenderse 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.
- ✓ La aplicación de inyección para planificar.
- ✓ Los pacientes con Cirugías de corazón abierto deben tener cuidado permanente por 6 meses, especialmente en su ambiente, espacio físico, higiene, cuidados específicos de la herida (hasta 3 veces al día). Si no se cumple al pie de la letra, hay riesgos de bacterias o recaídas de infecciones superficiales e internas.

2. ORIENTACIÓN EN ENFERMERÍA TELEFÓNICA 24 (veinticuatro) horas. Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUVA le pondrá en contacto telefónico con un profesional de salud en Enfermería, el cual le brindará orientación médica ante dudas que tenga en relación con el área de la salud.

La orientación busca minimizar riesgos en salud, al cumplir con el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, ofreciendo soluciones a dudas médicas cotidianas. No se trata de una consulta médica, de tal forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto ni de eventos por año.

4. REFERENCIA Y/O CONEXIÓN CON ENFERMEROS (AS). Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre especialistas en Enfermería en el lugar de interés del solicitante.

Si el AFILIADO lo solicita, ADDIUVA coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación, que estará sujeto a disponibilidad de espacio.

ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios profesionales o la atención del centro médico.

Este servicio se prestará sin límite en el monto ni de eventos por año.

3. ASISTENCIA PSICOLÓGICA.

1. ASISTENCIA CON ESPECIALISTAS EN PSICOLOGÍA: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), derivado de una emergencia trastorno emocional, ADDIUVA coordinará una cita para su diagnóstico clínico. El profesional en psicología deberá encontrarse dentro de los proveedores de ADDIUVA. Este servicio cubre el costo de la cita.

Este servicio prestará 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 en un periodo hábil 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 brindará el servicio de atención psicológica.
- ✓ Es un servicio asistencial que se realiza mediante la coordinación de la cita de acuerdo con la disponibilidad del AFILIADO y el proveedor, no es de emergencia.
- ✓ El servicio se prestará exclusivamente en horario comercial, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm, con las limitaciones territoriales que este documento establece, 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).
- ✓ Este servicio se coordina por medio de la red de especialistas de ADDIUVA, en caso de que el cliente así lo solicite.

2. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en psicología para que le brinde una orientación psicológica ante dudas que tenga en el área de salud.

La orientación busca minimizar riesgos en salud, siguiendo el protocolo de consulta médica psicológica, identificando las necesidades del AFILIADO y/o BENEFICIARIO y entregando soluciones a dudas psicológicas cotidianas, de forma que no se diagnostican enfermedades o procedimientos, ni se prescriben medicamentos.

Este servicio se prestará sin límite en el monto ni de eventos por año.

3. REFERENCIA Y CONEXIÓN CON PSICÓLOGOS: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre especialistas en psicología en el lugar de interés del solicitante.

Si el cliente lo solicita, ADDIUVA coordinará una cita para su atención en aquellos centros que realicen este tipo de reservación, lo cual estará sujeto a la disponibilidad de espacios.

ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia, no tendrá ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios o la atención del profesional.

Este servicio se prestará sin límite en el monto ni de eventos por año.

4. ASISTENCIA NUTRICIONAL.

ASISTENCIA CON ESPECIALISTA EN NUTRICIÓN: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), derivado de una emergencia médica repentina, ADDIUVA coordinará una cita con un nutricionista para el titular o beneficiarios de tal manera que se realice una revisión general en el consultorio del especialista, de acuerdo con la disponibilidad. En caso que la red lo permita, también se dará el envío al domicilio.

Este servicio cubre el costo de la valoración.

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 un periodo 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 o más visitas, el costo será responsabilidad del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).

En aquellos casos donde no exista infraestructura adecuada, ADDIUVA coordinará dicha asistencia por medio de orientación telefónica.

El costo de los exámenes que realice 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 ADDIUVA, si el cliente así lo solicita. Este servicio se prestará en caso de una necesidad médica por enfermedad súbita no persistente, la cual se agendará con base en la disponibilidad de la agenda del especialista en nutrición en las siguientes 24 (veinticuatro) horas.

Este refiere un servicio asistencial que es una coordinación de cita con base en la disponibilidad del AFILIADO y el proveedor, no es de emergencia. Este se prestará exclusivamente en horario comercial, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm, y con las limitaciones territoriales que este documento establece, 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), ADDIUVA pondrá al BENEFICIARIO en contacto telefónico con un orientador nutricional, quien le proporcionará: 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 monto y de eventos por año.

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

ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico. El

presente servicio se prestará sin límite en el monto y 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 el consultorio dependerá a la lesión y/o emergencia del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S). Deberá coordinarse con 24 (veinticuatro) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista que brinde la visita domiciliar o la consulta terapéutica.

También se coordinará por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una condición preexistente. ADDIUVA coordinará el servicio hasta el domicilio, 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 un periodo 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 cuya cita se coordina con base en la disponibilidad del AFILIADO y el proveedor. No es de emergencia, sino que se prestará exclusivamente en horario comercial, de lunes a sábado de 8:30 am a 5:00 pm, y con las limitaciones territoriales que este documento establece, 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), ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en fisioterapia para que le brinde una orientación telefónica ante dudas que tenga en el área de afectación, ya sean dolores musculares y/o lesiones.

La orientación busca minimizar riesgos en salud siguiendo el protocolo de conducta médica terapéutica, identificando las necesidades del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), entregando soluciones a dudas. Este servicio 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 de eventos por año.

3. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE UNA LESIÓN EFECTUANDO UNA ACTIVIDAD FÍSICA: En caso de que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE y/o ACTIVIDAD FÍSICA que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano. Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUVA 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 sí un límite de 2 (dos) eventos por año.

ADDIUVA gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta esta, ADDIUVA 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), ADDIUVA 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 esta 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 referentes 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, estos serán de entera responsabilidad del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).

El presente servicio se prestará sin límite en el monto, ni de eventos por año.

6. ASISTENCIA CULINARIA.

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CULINARIA VÍA TELEFÓNICA INFOCHEF. Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un orientador culinario para proporcionarle consejos para la preparación de platillos, tales como: 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. No tiene límite de eventos, ni costo.

7. ASISTENCIA POR HOSPITALIZACIÓN.

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

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), ADDIUVA 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. Este proceso se realizará 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. Serán enviados para una única persona.

La elección de los productos, marca, tamaño y cualquier otra característica es exclusiva de ADDIUVA, y refiere el 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: ADDIUVA a solicitud del AFILIADO, cubrirá los gastos de desplazamiento de un familiar del AFILIADO hasta el lugar de la internación hospitalaria (el día de la internación) en un medio de transporte comercial o terrestre para realizar trámites de ingreso inicial. El medio será seleccionado a criterio de ADDIUVA cuando el AFILIADO sufra un accidente o enfermedad que lo obligue según criterio del equipo médico

tratante a permanecer hospitalizado por más de 24 (veinticuatro) horas.

El 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. ADDIUVA coordinará únicamente el traslado del familiar, no siendo responsable del ingreso de este al hospital. Esta responsabilidad corresponderá al familiar encargado de 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: ADDIUVA, 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 ADDIUVA 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.

ADDIUVA coordina únicamente el traslado de las personas, no siendo responsable del ingreso de éstos al hospital; es responsabilidad de dichas personas obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria. Si el AFILIADO así lo solicita, ADDIUVA 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): ADDIUVA 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 ADDIUVA 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. ADDIUVA coordina únicamente el traslado de las personas, no siendo responsable del ingreso de estos al hospital, es responsabilidad de dichas personas obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria.

5. SERVICIO DE MENSAJERÍA EN EL PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA: ADDIUVA a solicitud del AFILIADO, posterior a una hospitalización superior a 24 (veinticuatro) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) ADDIUVA gestionará y cubrirá el pago del envío por mensajería de aquellos artículos, documentos o pequeños paquetes que el AFILIADO necesite enviar o recibir. Este servicio 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, con exclusivo criterio de ADDIUVA.

Este servicio se 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.

5. TRANSPORTE DEL TITULAR PARA REGRESO AL HOGAR POR ALTA MÉDICA: ADDIUVA, 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 0 terrestre, seleccionado a criterio de ADDIUVA.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 (cuarenta) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año.

ADDIUVA coordina únicamente el traslado del titular, por medio de taxi o ambulancia, según la necesidad y criterio médico. Será responsabilidad del titular obtener los permisos de salida del centro médico y asume absolutamente los riesgos del traslado.

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

8. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL POST HOSPITALIZACIÓN 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 cuyo propósito es 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 de costo ni límite de eventos.

9. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Por previa solicitud del CLIENTE, ADDIUVA transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio se prestará sin límite de costo ni límite de eventos

Cuando el AFILIADO tenga conocimiento previo de que no contará con cobertura de señal telefónica o capacidad en la batería de su móvil, deberá llamar a la línea de asistencia ADDIUVA.

En su llamada deberá indicar nombre, número del 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 se prestará sin límite de costo ni límite de eventos.

10. REFERENCIA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS Y FARMACIAS: Previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la localización del AFILIADO y le transmitirá esta información vía telefónica.

Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad de los puntos de venta. No contempla ningún tipo de gastos referentes a compras de medicamentos o tratamientos en que el AFILIADO incurra al acudir a la farmacia indicada; los costos de éstos serán asumidos por el AFILIADO. Este servicio se prestará sin límite de costo ni límite de eventos.

8. SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LA FAMILIA

TERRITORIALIDAD: Los servicios mencionados a continuación se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional costarricense, con las limitaciones territoriales que se establecen en este

documento, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre entidades bancarias, restaurantes, cines, conciertos, teatros, museos, eventos culturales, hoteles, traductores e intérpretes, floristerías, empresas para la limpieza de alfombras y lavanderías.

ADDIUVA 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 siguientes reclamaciones o solicitudes de servicios:

1. Los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA.
2. Los servicios adicionales que el AFLIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y riesgo.
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. (EN COSTA RICA NO CONTAMOS CON EJÉRCITO, NI SU CORRESPONDIENTE FUERZA ARMADA, SON ÓRGANOS DE SEGURIDAD PÚBLICA)
12. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
13. 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 o, 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.
17. La visita médica se brindará con especialidad en Medicina General, por este motivo no aplica para niños menores y de dos años.

OTRAS CONSIDERACIONES

OBLIGACIONES DEL AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S): En caso de evento procedente según lo indicado en el este anexo, el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono a cualquiera de los números definidos para tal fin.

En su llamada deberá 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 ADDIUVA.

V. RESPONSABILIDAD

ADDIUVA a través del programa “Coopealianza ASISTENCIA A LA SALUD” quedará excluida 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, quedan excluidos de responsabilidad todos aquellos servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma, o con terceros encargados de prestar dichos servicios.

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

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

Los servicios de asistencia donde exista reparos por parte de ADDIUVA cuentan con garantía de 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 ADDIUVA, sin embargo, ADDIUVA 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 por accidente en la maniobra que ocasione un daño al inmueble del afiliado o beneficiario, ADDIUVA 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 realice dentro de 24 (veinticuatro) horas máximo después de finalizado el servicio.

VI. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ADDIUVA podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios. En forma indirecta por: intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre y cuando en el lugar donde se presta 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 preste el servicio de asistencia.

VII. 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.

VIII. TERMINACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

El AFILIADO podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar de indemnización alguna a favor de ADDIUVA, Coopealianza, o del AFILIADO. Si el AFILIADO cancela su tarjeta de crédito o servicio con Coopealianza también dará lugar a que termine o se suspenda el servicio de Asistencia.