

Condiciones generales

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” le brinda a sus ASOCIADOS en adelante llamados AFILIADOS servicios de asistencia que se indican en el presente documento.
3. Por solicitud telefónica del AFILIADO 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 documento.

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 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 documento.
- B) AFILIADO: Persona natural ASOCIADA a COOPEALIANZA que haya contratado el programa de asistencia “COOPEALIANZA ASISTENCIA A LA SALUD”.
- C) ADDIUVA: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- D) BENEFICIARIO(S): Titular asociado de COOPEALINZA gozará de todos los servicios expresamente detallados en el documento y podrá ceder el servicio de pediatría a uno o alguno de sus hijos menores de 12 años que esté debidamente registrado ante el registro civil con el parentesco.
- E) DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del AFILIADO dentro del

territorio nacional.

F) **EMERGENCIA:** Es todo hecho que se presente a consecuencia de acontecimientos debido a situaciones fortuitas, que no sean por daños o situaciones preexistentes, que no se deriven por falta de mantenimiento. Para ser considerada emergencia se deberá de reportar en el momento del incidente. La emergencia médica para efectos de prestación de servicios de asistencia médica se definirá como aquella situación médica en la cual peligre la vida o integridad física del AFILIADO.

G) **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por ADDIIVA puesto en contacto con el AFILIADO, apropiado para prestar servicios de asistencia prehospitalaria en urgencia médica.

H) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de “COOPEALIANZA ASISTENCIA A LA SALUD” estén a disposición de los AFILIADO, 72 (setenta y dos) horas después de la afiliación al programa “COOPEALIANZA ASISTENCIA A LA SALUD”.

I) **PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Es el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO tiene a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

J) **SERVICIOS:** Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

K) **CO-PAGO:** Se define como copago al monto económico que el AFILIADO debe cancelarle al proveedor cuando le brinde algún servicio de “COOPEALIANZA ASISTENCIA A LA SALUD”.

L) **ALCANCE TERRITORIAL NACIONAL PARA TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA:** Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional continental y en el domicilio habitual permanente del AFILIADO siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

M) **HORARIO COMERCIAL:** Días hábiles, no feriados, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm.

N) **HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS:** Durante las 24 (veinticuatro) horas.

III. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES:

1. TARIFAS ESPECIALES EN CONSULTAS MÉDICAS

1.1 MEDICINA GENERAL

VISITA MÉDICA GENERAL AL DOMICILIO Y/O CONSULTORIO: La visita médica domiciliar se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del médico que brinde la visita médica domiciliar. Por solicitud del AFILIADO, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, 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. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 6 (seis) visitas médicas sin límite en el costo de la visita.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO MÉDICO A DOMICILIO Y/O CONSULTORIO: 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. Donde no exista infraestructura adecuada ADDIUVA coordinará dicha asistencia médica por medio de los servicios públicos de ambulancia. Siendo una atención de emergencia, no se enviará en ningún caso, médicos especialistas. No se presta el servicio de visita médica para personas menores de 2 (dos) años. El costo de los exámenes que deba realizarse el AFILIADO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO, el servicio no opera bajo modalidad de reembolso. ADDIUVA podrá optar entre coordinar la consulta médica a domicilio o en un consultorio de la red. En caso de que el AFILIADO visite al consultorio este deberá cubrir el costo del transporte. No aplica visita para lectura de epicrisis, expediente clínico, exámenes y/o procesos administrativos no ligados con una valoración médica por enfermedad o accidente.

1.2 ESPECIALIDADES

CONSULTA CON ESPECIALISTA EN PEDIATRÍA: La visita del especialista en pediatría aplica para los hijos menores de 12 (doce) años del AFILIADO, se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista. Por solicitud del AFILIADO, siempre que no se manifieste un antecedente de preexistencia por alguna patología en el estado del menor con vínculo de consanguinidad con el AFILIADO, ADDIUVA proporcionará la cita con el especialista para su revisión en el consultorio al menor de edad. Durante el servicio, el especialista 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.

CONSULTA CON ESPECIALISTA EN UROLOGÍA: La visita del especialista en urología se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista. Por solicitud del AFILIADO, siempre que no se manifieste un antecedente de preexistencia por alguna patología o preexistencia, ADDIUVA proporcionará la cita con un profesional Urólogo para su revisión en consultorio al afiliado. Este servicio cubre la cita con el especialista que realizará consultas sobre hábitos sexuales y urinarios, realizará una exploración física que abarca pene, testículos y próstata mediante tacto rectal para descartar incremento irregular prostático, además de referir las pruebas de seguimiento necesarias para comprobar su dictamen o para tratar algún padecimiento o afectación del afiliado.

CONSULTA CON ESPECIALISTA EN OFTALMOLOGÍA: La visita del especialista en oftalmología se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista. Por solicitud del AFILIADO, derivado de una emergencia médica repentina en sus ojos y que no haya sido causada por una preexistencia, ADDIUVA proporcionará la cita con un especialista para su revisión en consultorio al afiliado. Durante el servicio, el especialista realizará la valoración por emergencia para resguardar la salud visual del afiliado. El presente servicio brinda atención de emergencia por problemas de visión y/o de riesgos por accidentes que afecten o atenten contra la salud visual del afiliado por heridas en ojos o párpados, por laceración parcial del ojo o párpados, por heridas provocadas por elementos extraños dentro de los ojos.

CONSULTA CON ESPECIALISTA EN GINECOLOGÍA: La visita del especialista en ginecología se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista. Por solicitud del AFILIADO, siempre que no se manifieste un antecedente de preexistencia por alguna patología ginecológica o embarazo, ADDIUVA proporcionará la cita con un especialista para su revisión en consultorio al afiliado. Durante el servicio, el especialista realizará consultas sobre hábitos sexuales y urinarios para levantar un historial clínico, realizará una exploración física genital y mamario, además de referir las pruebas de seguimiento necesarias para comprobar su dictamen o para tratar algún padecimiento o afectación del afiliado.

CONSULTA CON ESPECIALISTA EN CARDIOLOGÍA: La visita del especialista en cardiología se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista. Por solicitud del AFILIADO, siempre que no se manifieste un antecedente de preexistencia por alguna patología cardíaca, ADDIUVA proporcionará la cita con un especialista para su revisión en consultorio al afiliado. Durante el servicio, el especialista mediante técnicas básicas ambulatorias analizará el comportamiento del corazón e indagará en caso de que se manifieste algún mal funcionamiento o

alteración en su comportamiento y referir otras eventuales pruebas necesarias para tratar el perfil del afiliado.

Las consultas con especialistas descritas anteriormente se brindarán con un costo preferencial al AFILIADO bajo la modalidad de co-pago con una cancelación directa del AFILIADO al proveedor final prestador del servicio, el monto a cancelar por el AFILIADO es de ₡20.000 (veinte mil) colones por evento más impuesto respectivo. El presente servicio tiene un límite de 3 (tres) eventos anuales entre todas las especialidades médicas.

EXCLUSIONES: Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo total será de responsabilidad del AFILIADO. Las consultas de seguimiento, demás exámenes de laboratorio, muestras, medicamentos y demás derivados de la consulta deberán ser cubiertos por el afiliado directamente. Las citas serán coordinadas únicamente con especialistas que se encuentran dentro de la red médica de ADDIUVA. No se requiere referencia médica.

2. EXAMENES MÉDICOS

2.1 EXAMENES GRATUITOS

EXAMEN DE LA VISTA (VISIÓN Y PRESIÓN), HEMOGRAMA COMPLETO Y/O PERFIL LIPÍDICO, GLÓBULOS ROJOS Y BLANCOS, PLAQUETAS Y HEMOGLOBINA): Por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA le coordinará una cita para la realización de uno de los siguientes exámenes: examen de la vista, Hemograma Completo y/o Perfil Lipídico. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 1 (un) evento anual sin costo para el AFILIADO.

EXCLUSIONES: El costo de los medicamentos y demás gastos que se deriven de la valoración, serán cubiertos directamente por el AFILIADO, el presente servicio se coordina por medio de la red de centros médicos de ADDIUVA, la cual se agendará en base y disponibilidad de la RED de proveedores de ADDIUVA en las siguientes 24 (veinticuatro) horas. El presente servicio se prestará en horario comercial.

2.2 EXAMENES CON MODALIDAD DE CO-PAGO

HEMOGRAMA COMPLETO (INCLUYE: PERFIL LIPÍDICO, GLÓBULOS ROJOS Y BLANCOS, PLAQUETAS Y HEMOGLOBINA), AUDIOMETRÍA, PERFIL LIPÍDICO (CONJUNTO DE EXAMENES DE METABOLISMO Y RIESGO CORONARIO. INCLUYE: COLESTEROL Y TRIGLICERIOS), EXAMEN DE HECES Y/O URINÁLISIS: Por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA le coordinará una cita para la realización de uno de los siguientes exámenes: Hemograma Completo, Audiometría, Perfil Lipídico, Examen de Heces y/o Urinálisis. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Sin límite de eventos y bajo de la modalidad de co-pago en el cual el AFILIADO debe cancelar la suma de ₡5.000 (cinco mil colones) por evento más el impuesto respectivo de forma directa al centro médico previo a la

realización del examen.

ELECTROCARDIOGRAMA: Por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA le coordinará una cita para la realización de un electrocardiograma. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Sin límite de eventos y bajo de la modalidad de co-pago en el cual el AFILIADO debe cancelar la suma de ₡7.500 (siete mil quinientos colones) por evento más el impuesto respectivo de forma directa al centro médico previo a la realización del examen.

ULTRASONIDOS Y RAYOS X: Por previa solicitud del AFILIADO y para determinar una enfermedad y que requiera uno de estos estudios médicos. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Sin límite de eventos y bajo la modalidad de co-pago en el cual el AFILIADO debe cancelar la suma de ₡20.000 (veinte mil colones) por evento más el impuesto respectivo de forma directa al centro médico previo a la realización del examen.

Este servicio aplica para los siguientes estudios:

Rayos X: Aplica para todo el cuerpo, se excluyen las imágenes dentales.

Ultrasonido: Hombro, Rodilla, Tobillo, Prostático, Tiroides, Vías Urinarias, Codo, Muñeca, Cuello, Abdomen General, Abdomen Superior, Abdomen Inferior, Protuberancias en tejidos, Testículos, Tejidos blandos y Mamas. No aplica para embarazo y/o cirugías estéticas.

EXCLUSIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO ESTUDIO DE ASISTENCIA EXÁMENES:

- ✓ El costo de los medicamentos y demás gastos que se deriven de la valoración, serán cubiertos directamente por el AFILIADO, el presente servicio se coordina por medio de la red de centros médicos de ADDIUVA, la cual se agendará con base y disponibilidad de la RED de proveedores de ADDIUVA en las siguientes 24 (veinticuatro) horas. El presente servicio se prestará en horario comercial.
- ✓ La asistencia de exámenes tales como: Electrocardiograma, Exámenes de Laboratorio, Ultrasonidos y Rayos X, el AFILIADO se coordina derivado de una consulta con el especialista en Medicina General, que pertenece a la red de proveedores de ADDIUVA, el cual genera la referencia médica para solicitar los exámenes, el AFILIADO en caso de contar con una referencia médica que no pertenece a la red de ADDIUVA deberá de enviarla por medio de un correo electrónico a la dirección que le suministra el centro de atención telefónica de asistencia de ADDIUVA para su respectiva coordinación.
- ✓ Ultrasonido no aplica para embarazos y/o cirugías estéticas.
- ✓ Rayos X no aplica para imágenes dentales.
- ✓ La carencia para referencias médicas externas a la RED de ADDIUVA, es de 30 (treinta) días posterior a haber adquirido el producto.

3. SERVICIOS DE ASISTENCIA

3.1 VISITA CON ESPECIALISTAS.

VISITA AL DOMICILIO Y/O CONSULTORIO CON ESPECIALISTA EN NUTRICIÓN: Por solicitud del AFILIADO derivado de una emergencia médica repentina, ADDIUVA coordinará una cita con un nutricionista para su revisión general en el consultorio del especialista con base a su disponibilidad o si la red lo permite también se puede ofrecer envió al domicilio. Los servicios con especialista tienen una cobertura máxima de 1 (un) evento por semestre. Limitado a una hora de atención (60 minutos). La atención del AFILIADO se programará para ser realizada dentro de las siguientes 8 (ocho) horas posteriores a la solicitud.

VISITA AL DOMICILIO Y/O CONSULTORIO CON ESPECIALISTA EN FISIOTERAPIA: Por solicitud del AFILIADO derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, ADDIUVA coordinará una cita con un fisioterapeuta para su revisión general en el consultorio del especialista con base a su disponibilidad o si la red lo permite también se puede ofrecer envió al domicilio. Los servicios con especialista tienen una cobertura máxima de 1 (un) evento por semestre. Limitado a una hora de atención (60 minutos). La atención del AFILIADO se programará para ser realizada dentro de las siguientes 8 (ocho) horas de la solicitud.

EXCLUSIONES: Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO. El costo de los exámenes que deba realizarse el AFILIADO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita con el especialista, serán cubiertos directamente por el AFILIADO. Este servicio se prestará en horario comercial y con las limitaciones territoriales que este documento establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

3.2 SERVICIO DE AMBULANCIA.

TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD: En caso de que el AFILIADO sufra una lesión súbita e imprevista a consecuencia de un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD grave que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO. Este servicio no tiene límite en el costo por traslado y está limitado a 3 (tres) eventos por año. ADDIUVA gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, ADDIUVA coordinará el traslado por medio de servicios de emergencia de la localidad.

3.3 SERVICIO DE INFORMACIÓN.

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

COORDINACIÓN DE CITAS EN CENTROS MÉDICOS: ESPECIALISTAS, CLINICAS Y LABORATORIOS: Por solicitud del AFILIADO ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre médicos incluyendo especialistas, nutricionistas clínicas, hospitales y laboratorios en el lugar de interés del solicitante. Si el AFILIADO lo solicita, 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.

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

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

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

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

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

4. DESCUENTOS ADICIONALES

4.1 RED DE DESCUENTOS EN LABORATORIOS CLÍNICOS: Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA proporcionará información telefónica sobre descuentos y lugares con convenio de la red de proveedores de ADDIUVA donde recibirá el beneficio pre convenido con el comercio de hasta 30% variable de descuento para los servicios de laboratorio clínico. ADDIUVA no asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos, ni sobre la calidad del servicio que brinda el centro médico. Este servicio no incluye el traslado al centro de la red. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

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 ADDIUVA.
2. Los servicios adicionales que el AFLIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y riesgo y que no forman parte de la red de proveedores de ADDIUVA.
3. Los 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, que sean la causa de la solicitud médica o exámenes.
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, anteojos o lentes de contacto.
7. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas submarinas o subacuáticas, escalamiento de montañas, actos acrobáticos y prácticas de boxeo profesional en competencia o entrenamiento.
8. Los causados por mala fe del tomador, AFILIADO.
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 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 infraestructura pública y privada para la prestación de los servicios, se exceptúan lugares donde no exista un acceso transitable por carretera, aquellos lugares en los que por fuerza mayor o caso fortuito no se pudiere prestar la asistencia y donde por razones de orden público se ponga en riesgo la integridad física del prestador del servicio.
14. Cualquier solicitud médica o traslado de ambulancia para por labor de parto, etapa final del Embarazo.
15. Los servicios se prestarán y tendrán cobertura en todo el territorio nacional.
16. La vista medica se brinda con especialidad en medicina general, por este motivo no aplica para niños menores de dos años.
17. Mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de la Empresa ADDIUVA CR o si en la petición mediare mala fe.
18. Los casos de ambulancia por emergencia o accidente, no cubre traslados de hospital a casa ni de hospital a hospital.
19. Los siniestros a consecuencia de un desastre epidémico o infección.

20. Siniestros a consecuencia directa o indirecta de terrorismo.

21. Consulta en pediatría aplica para hijos del AFILIADO de 2 a 12 años.

V. OTRAS CONSIDERACIONES

OBLIGACIONES DEL AFILIADO: En caso de evento procedente según lo indicado en el presente documento, el AFILIADO deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar:

- ✓ El nombre del AFILIADO destinatario de la prestación.
- ✓ El número de la cédula de identidad o cédula de residencia o extranjería.
- ✓ La dirección donde solicita el servicio.
- ✓ El número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

No serán atendidas solicitudes de reembolsos por servicios que hayan sido contratados directamente por el AFILIADO sin previa autorización de ADDIUVA.

VI. RESPONSABILIDAD

ADDIUVA 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, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento. Así mismo los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.

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

ADDIUVA no será responsable en ningún caso y en ninguna circunstancia de los resultados de los procedimientos, prácticas, recomendaciones, por cuanto la responsabilidad se encuentra garantizada por cada uno de los técnicos y profesionales contratados que atienden el caso como profesionales.

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

VII. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

VIII. EXCEDENTES

Cualquier costo que supere los montos establecidos en las coberturas de este documento, deberá ser pagado por parte del AFILIADO 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 ADDIUVA, COOPEALIANZA o del AFILIADO.

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