

CONDICIONES GENERALES BETO SALUD PREVENTIVA.

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

- a) El presente ANEXO establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia “SALUD PREVENTIVA”.
- b) GRUPO GENTE mediante el programa de asistencia “SALUD PREVENTIVA”, le brinda a sus AFILIADOS en adelante llamados AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
- c) Por solicitud telefónica, del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) al centro de atención telefónica de ADDIUVA, ésta dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente anexo contractual.
- d) ADDIUVA una empresa proveedora de servicios de asistencia para todos sus AFILIADOS y/o BENEFICIARIO (S) hayan sido autorizados, que, de forma voluntaria, adquieran el presente programa denominado “SALUD PREVENTIVA”, según las normativas y restricciones que se detallan en el presente CONTRATO, y en la “SOLICITUD DE AFILIACIÓN”, la cual forma parte integral del mismo.
- e) Los beneficios de los servicios de asistencia son exclusivos para el AFILIADO y/o BENEFICIARIO (S) de acuerdo con las condiciones pactadas en la Solicitud de Afiliación, y podrán disfrutar de ellos 72 horas después de adquirido el plan, tiempo que tarda ADDIUVA en activar la cuenta en el Sistema. El plazo de contratación del presente producto SALUD PREVENTIVA es mensual y entra en vigencia a partir de la firma del contrato y del pago de la primera cuota y se prorrogará de forma automática mediante el pago del AFILIADO de las cuotas respectivas y la anuencia de GRUPO GENTE en continuar con la prestación del servicio.
- f) El pago de la cuota es de periodicidad mensual, la omisión de su pago inhabilitará automáticamente los beneficios otorgados hasta que el AFILIADO se ponga al día. Quedará a criterio de GRUPO GENTE la continuación del servicio sin que medie una nueva afiliación. El AFILIADO podrá dar por terminado este Servicio en cualquier momento dando aviso con al menos un mes de anticipación en los que deberá cancelar las cuotas correspondientes de acuerdo con el plan adquirido en dólares o tipo de cambio en colones según el Banco Central de Costa Rica, posterior a dicha desafiliación el AFILIADO podrá inscribirse nuevamente como AFILIADOS y/o BENEFICIARIO (S) de un AFILIADO hasta seis (6) meses después de dicha desafiliación. Dicha decisión de desafiliarse anticipadamente de manera escrita y enviada por correo electrónico de ADDIUVA.
- g) Los servicios de SALUD PREVENTIVA serán prestados a través del o los Hospitales y Profesionales de la Salud afiliados a la RED DE PROVEEDORES que ADDIUVA pondrá a disposición de sus afiliados. Dichos proveedores reúnen las condiciones exigidas para atender pacientes y están legalmente registrados y autorizados para prestar el libre ejercicio de su profesión o los servicios que le son propios por las autoridades correspondientes, además cuentan con las respectivas pólizas de responsabilidad civil y profesional, por lo que son directamente responsables por su propia gestión y servicios prestados.



**PORQUE SALE MAS CARO
NO ESTAR LISTO.**

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. Para los efectos del presente CONTRATO y del DE ASISTENCIA MEDICINA se entiende:

a) ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños 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, física o jurídica AFILIADO de GRUPO GENTE que haya contratado el programa de "SALUD PREVENTIVA".

c) ATENCION MEDICA PRIMARIA: Para ciertas especialidades, según sea el plan contratado en la SOLICITUD DE AFILIACION, el Afiliado y/o BENEFICIARIO(S), podrán solicitar para algunas especialidades su cita directamente con el Médico Especialista, requerirá que la primera cita de intervención sea por parte de un Médico General de la RED quién autorizará y referirá de ser necesario al paciente hacia el Especialista autorizado en el plan, debido a que la enfermedad superó la capacidad resolutive del Médico General.

d) CONSULTA EXTERNA: Es la Atención Médica a los AFILIADOS y/o BENEFICIARIO(S), a través de Médicos Generales, Odontólogos y Médicos Especialistas en las especialidades contempladas en el Plan adquirido por el afiliado, a través de la RED MEDICA de ADDIUVA.

e) ESTUDIOS DE GABINETE: Son estudios médicos solicitados como parte de los requerimientos médicos para determinar una enfermedad, llámese, estudios de Laboratorio, Rayos X, Ultrasonido, Mamografía, Patología y cualquiera que el Médico requiera, los cuales estarán cubiertos dependiendo del plan contratado.

f) ADDIUVA: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

g) BENEFICIARIO(S): Es beneficiario(s) del AFILIADO su cónyuge o compañero (a) permanente, sus hijos menores de 18 (dieciocho) 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 "SALUD PREVENTIVA" de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo contractual.

h) DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del AFILIADO dentro del territorio nacional continental.

i) 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.

j) 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.

k) FECHA DE INICIO: 72 horas después de adquirido el plan, tiempo que tarda ADDIUVA en activar la cuenta en el Sistema. Fecha a partir de la cual los servicios de "SALUD PREVENTIVA" estén a disposición de los AFILIADOS.

l) 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.

m) 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.

n) GRAN ÁREA METROPOLITANA: La 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.

o) HORARIO COMERCIAL: Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.

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

III. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES:

Este programa consiste en un servicio de GRUPO GENTE, mediante el cual se realiza un pago mensual que otorga el derecho de utilizar los servicios que el Plan brinda, en ningún momento el monto pagado se debe de tomar como un crédito o un ahorro a ser utilizado en los servicios pactados, sino más bien como el pago de una membresía que da derecho a disfrutar de los beneficios del Plan. Los servicios aquí establecidos, dependiendo del Plan contratado en la Solicitud de Afiliación podrán estar limitados en una cantidad de eventos al año o bien no tener límite. El PLAN ASISTENCIA SALUD podrá ofrecer los siguientes servicios al AFILIADOS y/o BENEFICIARIO (S):



**PORQUE SALE MAS CARO
NO ESTAR LISTO.**

1. ASISTENCIA MÉDICA, CITAS DE CONSULTA EXTERNA:

GRUPO GENTE ofrecerá según el Plan, Citas Médicas de Consulta Externa o en Urgencias por medio de Médicos Generales, Médicos Especialistas y Odontólogos. El AFILIADO y/o BENEFICIARIO (S) contarán con el beneficio de pagar solo un porcentaje del costo de la cita, dicha proporcionalidad dependerá del plan suscrito por el afiliado en la SOLICITUD DE AFILIACION, si el profesional no se encuentra autorizado en la red de ADDIUVA, el costo del servicio deberá ser cubierto en su totalidad por el AFILIADO o su FAMILIAR. En caso de que haya Atención Primaria previo al Especialista, el Medico General asignado dará autorización al Call Center de Servicio al Cliente para otorgar la cita con dicho Especialista. ADDIUVA se reserva el derecho de elegir al profesional que realizará la atención de la cita médica u odontológica. Para la obtención de dichas citas el AFILIADO y/o BENEFICIARIO (S) se deben comunicar al Call Center de Servicio al Cliente de ADDIUVA al teléfono del plan SALUD PREVENTIVA o el número que se establezca y estar al día con el pago del plan, la cita médica se establecerá de acuerdo con la disponibilidad con los Médicos, Profesionales de la Salud u Odontólogos de la RED.

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. 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. No aplica para chequeo médico general.

LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS: Por 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. 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. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.



**PORQUE SALE MAS CARO
NO ESTAR LISTO.**

COORDINACIÓN DE CITAS EN CENTROS MÉDICOS: ESPECIALISTAS, CLÍNICAS Y LABORATORIOS: Por solicitud del AFILIADO, ADDIUIVA proporcionará información general vía telefónica sobre médicos incluyendo especialistas, nutricionistas clínicas, hospitales y laboratorios en el lugar de interés del solicitante. Si el AFILIADO lo solicita, ADDIUIVA coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio. ADDIUIVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

1.2 AMBULANCIA

TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA: En caso de que el AFILIADO sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD GRAVE que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO, ADDIUIVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO. ADDIUIVA 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, ADDIUIVA solicitará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicio de ambulancia de Cruz Roja de la localidad. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo, pero sí un límite de 6 (seis) eventos por año.

SERVICIO DE CONEXIÓN PARA TERCEROS SIN COSTO ADICIONAL: El AFILIADO podrá ceder a la coordinación de la ambulancia a una tercera persona de su elección a consecuencia de que sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD grave que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo, ni límite en la cantidad de eventos por año. El valor del servicio lo paga el tercero de forma directa al proveedor.

1.3 ESPECIALIDADES

VISITA O CONSULTA EN CONSULTORIO MEDICO NUTRICIONISTA: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), derivado de una emergencia médica repentina, ADDIUIVA coordinará una cita con un nutricionista para el titular o beneficiarios para su revisión general. El presente servicio se prestará con las siguientes limitaciones: Con un límite en el costo y/o monto de la consulta nutricional de un 80%. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).

EXCLUSIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO: 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 ADDIUIVA coordinará 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 ADDIUIVA. Se prestará 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. El presente servicio se prestará en horario comercial.

VISITA O CONSULTA EN CONSULTORIO MEDICO EN FISIOTERAPIA: La visita del fisioterapeuta en el domicilio o visita en consultorio, dependerá de 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, ADDIUVA coordinará 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 costo de los medicamentos será cubierto directamente por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), en caso de ser requeridos o referidos por el especialista.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO: 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 ADDIUVA coordinará dicha la asistencia por medio de los servicios públicos de ambulancia hasta el centro médico público más cercano. Siendo una atención de emergencia, no se enviará en ningún caso, médicos especialistas. No se presta el servicio de visita terapéutica domiciliar o visita al consultorio para personas menores de 2 (dos) años. El costo de los exámenes que deba realizarse el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO. El presente servicio se prestará en horario comercial.

VISITA O CONSULTA EN CONSULTORIO DENTAL: Atención por emergencia dental (dolor, sangrado e hinchazón): Para efectos del servicio de asistencia odontológica, se considera urgencia dental aquellas situaciones que requieran de atención y revisión inmediata por el odontólogo por presentarse dolor intenso, inflamación, sangrado, contusiones o traumatismos que afecten directamente las piezas dentarias. ADDIUVA coordinará la visita del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) a una clínica odontológica de la RED de PROVEEDORES para atender la urgencia dental previamente autorizada por el EQUIPO MEDICO de ADDIUVA. La atención de la emergencia corresponde a la consulta del paciente para diagnosticar y atender la causa del dolor que genera la emergencia, no considerando el tratamiento posterior. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces “ADDIUVA” deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. Estos servicios se brindarán con un límite en el costo y/o monto de la consulta dental de un 80%.

EXCLUSIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA: 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 ADDIUVA 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 coordinará por medio de la red de especialistas de ADDIUVA, la cual se agendará en base y disponibilidad de la agenda del especialista de la RED de proveedores de ADDIUVA en las siguientes 24 (veinticuatro) horas. El presente servicio se prestará en horario comercial.

- a) Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente.
- b) Cuando el afiliado incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- c) Los tratamientos hospitalarios y/o ambulatorios como consecuencia o complicación de un tratamiento odontológico previo.
- d) Procedimientos odontológicos que requieran hospitalización o atención dental domiciliaria.
- e) Procedimientos odontológicos que se requieran debido a mala práctica realizada en otras instituciones u odontólogos no adscritos a la RED DE PRESTADORES ODONTOLÓGICOS de ADDIUVA.
- f) No aplica la extracción de terceros molares retenidos. Cambio de Calces
- g) No aplica para tratamiento o procedimiento que exceda más de una pieza dental.
- h) Quedará excluido a su vez el recambio de amalgamas por resinas
- i) Calces necesarios para complementar el tratamiento de endodoncia.
- j) Las extracciones y endodoncias necesarias para tratamientos estéticos.
- k) Todo tratamiento odontológico con fines estéticos incluyendo el blanqueamiento o carillas de porcelana.
- l) Prótesis fijas, removibles, coronas, puentes, carillas, tratamientos de ortodoncia y ortopedia o cirugía maxilofacial.
- m) Las radiografías en general.
- n) Procedimientos no autorizados por ADDIUVA.

VISITA O CONSULTA EN CONSULTORIO MEDICO EN PSICOLOGIA: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), derivado de una emergencia, ADDIUVA coordinará una cita en el consultorio del especialista para su diagnóstico clínico, el cual debe de encontrarse dentro de los proveedores de ADDIUVA. El presente servicio se prestará con las siguientes limitaciones: Con un límite en el costo y/o monto de la consulta psicológica de un 80%. 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.

EXCLUSIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO: Están excluidas nuevas citas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será responsabilidad del AFILIADO. El periodo para aplicar a una segunda cita debe de haber transcurrido un mínimo de 3 (tres) meses desde la primera que solicitó, es un servicio que es una coordinación de cita con base a la disponibilidad del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) y el proveedor, no es de emergencia. El presente servicio se prestará en horario comercial.

Los servicios presentados anteriormente se brindarán con las siguientes condiciones: Con un límite en el costo y/o monto de la consulta de un 80% y limitado a 3 (tres) eventos por año por AFILIADO, no acumulables.

1.4 ESPECIALISTAS EN SALUD (TELEFONICA)

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, ADDIIVA 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 ADDIIVA 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, ADDIIVA 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.

2. EXAMENES MEDICOS.

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), ELECTROCARDIOGRAMA, EXAMEN DE HECES Y/O URINÁLISIS: Por previa solicitud del AFILIADO, ADDIIVA 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: Con un límite de 6 (seis) eventos por año y sin límite en el costo.

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: Con un límite de 3 (tres) eventos por año y bajo una cobertura de ₡ 40 000,00 (cuarenta mil colones). Este servicio aplica para los siguientes estudios:

Este servicio aplica para los siguientes estudios:

Rayos X: Aplica para todas las partes del cuerpo. 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.



**PORQUE SALE MAS CARO
NO ESTAR LISTO.**

EXCLUSIONES ESPECIFICAS DE EXÁMENES MÉDICOS: 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. La asistencia exámenes: 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. No aplica para chequeos médicos.

4. ASISTENCIA POR HOSPITALIZACIÓN.

DOTACION DE ARTÍCULOS DE ASEO PERSONAL HASTA EL LUGAR 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, 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 ADDIUVA, imponiéndose al envío de artículos disponibles en el mercado nacional. Este servicio tiene un límite de costo por evento de \$50 (cincuenta dólares) se limita a 3 (tres) eventos por año por AFILIADO.

TRANSPORTE DE UN FAMILIAR PARA EL INGRESO INICIAL DE INTERNACIÓN: ADDIUVA a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), cubrirá los gastos de desplazamiento de un familiar del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) 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 ADDIUVA cuando el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) sufra un accidente o enfermedad que lo obligue según criterio del equipo médico tratante a permanecer hospitalizado por más de 24 horas. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 (cuarenta) kilómetros y límite de 1 (un) evento al año, limitado a 3 (tres) traslado por periodo de hospitalización ADDIUVA coordina únicamente el traslado del familiar, no siendo responsable del ingreso del mismo al hospital, es responsabilidad del mismo familiar obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria.

TRANSPORTE DE FAMILIARES Y/O AMIGOS PARA REALIZACIÓN DE VISITA DURANTE PERÍODO DE INTERNACIÓN HOSPITALAR (HASTA 4 PERSONAS, DESDE UN MISMO DESTINO, DURANTE LOS PRIMEROS 3 DÍAS DE INTERNACIÓN, UN SOLO TRASLADO POR DÍA): ADDIUVA a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), cubrirá los gastos de desplazamiento de familiares y/o amigos del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 y/o BENEFICIARIO(S) 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 los mismos al hospital, es responsabilidad de dichas personas obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria.



**PORQUE SALE MAS CARO
NO ESTAR LISTO.**

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 y/o BENEFICIARIO(S), cubrirá los gastos de desplazamiento de familiares y/o amigos del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 y/o BENEFICIARIO(S) 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 los mismos al hospital, es responsabilidad de dichas personas obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria.

SERVICIOS DE MOVILIDAD DE DOCUMENTOS Y PAQUETES PEQUEÑOS. TRÁMITES LABORALES O ADMINISTRATIVOS (EJ: ROPA, INCAPACIDADES, CARGADOR TELEFÓNICO, ARTICULOS PERSONALES, DOCUMENTOS LABORALES, ETC): 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. 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 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.

COORDINACIÓN DE MOVILIDAD DEL AFILIADO PARA REGRESO AL HOGAR (MOVILIDAD O AMBULANCIA, SEGÚN LA NECESIDAD, BASADO EN CRITERIO MÉDICO): 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, 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, es responsabilidad del titular obtener los permisos de salida del centro médico y que los riesgos del traslado son absolutamente tomados por él.

LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS: Por 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. 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. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

ASISTENCIA NUTRICIONAL POST HOSPITALIZACIÓN: Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera alguna orientación nutricional telefónica para resolver inquietudes en materia alimentaria, ADDIUVA 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.

CONTROL DE AGENDA Y AVISOS, PARA LA INGESTA PUNTUAL DE MEDICAMENTOS: Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA enviará registrar y coordinará una agenda para el control de la ingesta de medicamentos del AFILIADO, realizando un recordatorio periódico sobre los mismos. El presente servicio se prestará sin límite de costo y sin límite de eventos.

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 y/o BENEFICIARIO(S) haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA.
2. Los servicios adicionales que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) 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 y/o BENEFICIARIO(S) 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 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. Traslado en ambulancia por labor de parto (embarazo).
15. Los servicios se prestarán y tendrán cobertura en todo el territorio nacional continental.
16. 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 ADDIUVA.

VI. RESPONSABILIDAD

ADDIUVA a través del programa "SALUD PREVENTIVA" 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 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 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, 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 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.

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 haga dentro de 24 (veinticuatro) horas máximo después de finalizo el servicio.



**PORQUE SALE MAS CARO
NO ESTAR LISTO.**

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 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 ADDIUVA, GRUPO GENTE, o del AFILIADO.

Si el AFILIADO cancela su préstamo o servicio con GRUPO GENTE, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.



**PORQUE SALE MAS CARO
NO ESTAR LISTO.**