



Servicios del programa de asistencia para asociados de COPEMEP.

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. El presente ANEXO N° 1 establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el programa de asistencia **“S.O.S ASISTENCIA MÉDICA SALDO DEUDOR”**
2. COPEMEP mediante el programa de asistencia **“S.O.S ASISTENCIA MÉDICA SALDO DEUDOR”** le brinda a sus ASOCIADOS en adelante llamados AFILIADOS servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
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 anexo contractual.

2. 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 éste anexo.
- B) AFILIADO: Persona natural DEUDOR asociado a COPEMEP que haya contratado el programa de asistencia **“S.O.S ASISTENCIA MÉDICA SALDO DEUDOR”**.
- C) ADDIUVA: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- D) BENEFICIARIO: Deudor titular asociado de COPEMEP que gozará de todos los servicios expresamente detallados en el documento.
- 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 ADDIUVA 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 asistencia “S.O.S ASISTENCIA MÉDICA SALDO DEUDOR” estén a disposición de los AFILIADO, 72 (setenta y dos) horas después de la afiliación al programa de asistencia “S.O.S ASISTENCIA MÉDICA SALDO DEUDOR”.
- 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) 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.
- L) HORARIO COMERCIAL: Días hábiles, no feriados, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm.
- M) HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Durante las 24 (veinticuatro) horas.

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES

CONSULTA CON ESPECIALISTA

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. En caso de que el AFILIADO requiera un evento adicional a los que están en cobertura, ADDIUVA podrá coordinarlo y ofrecerle al AFILIADO un costo preferencial, el cual deberá pagar de forma directa al médico que le brinde 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.

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 6 (seis) 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.

ESPECIALISTAS EN LA SALUD

VIDEO LLAMADA CON ESPECIALISTA EN MÉDICO GENERAL: Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto por medio de video llamada con un profesional de salud para que le brinde una orientación médica ante dudas que tenga en el área de 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 un límite de 3 (tres) eventos por año, por cada evento, la videollamada será con un tiempo máximo de duración de 60 (sesenta) minutos. Es un servicio con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del AFILIADO y el proveedor, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial

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 del 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 comercial.



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 comercial.

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 año y será proporcionado en horario comercial.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

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.

CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS 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.

ASISTENCIA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN

ENVÍO DE ARTÍCULOS DE ASEO PERSONAL HASTA EL HOSPITAL CON MOTIVO DE INTERNACIÓN: Por solicitud y 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, 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, componiéndose al envío de artículos disponibles en el mercado nacional. Este servicio tiene un límite de costo por evento de ₡ 25.000 (veinte cinco mil colones) se limita a 3 (tres) eventos por año por AFILIADO.

TRANSPORTE DE UN FAMILIAR PARA EL INGRESO INICIAL DE INTERNACIÓN: Por solicitud del AFILIADO ADDIUVA cubrirá los gastos de desplazamiento de un familiar del AFILIADO para ingreso inicial, hasta el lugar de la internación hospitalaria, el día de la internación, en un medio de transporte hábil, terrestre 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 presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 20 (veinte) kilómetros y un límite de 3 (tres) eventos al año, limitado a 1 (un) 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 IDA Y REGRESO DE VISITA DURANTE EL PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA: Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA cubrirá los gastos de desplazamiento de familiares y/o amigos del AFILIADO hasta 4 (cuatro) personas, desde un mismo punto inicial y hasta un mismo punto final, durante los primeros 3 (tres) días de internación, un solo traslado de ida y uno de regreso por día, en un medio de transporte hábil, 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: 20 (veinte) kilómetros con límite de 3 (tres) eventos al año limitado a 3 (tres) traslado 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.

SERVICIO DE MENSAJERIA EN EL PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA: Por 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 (con un peso igual o menor a 5 (cinco) kilogramos, 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: 15 (quince) kilómetros con límite de 3 (tres) eventos al año y limitado a 3 (tres) envíos por periodo de hospitalización.

TRANSPORTE DEL AFILIADO PARA REGRESO AL HOGAR POR ALTA MÉDICA: Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA cubrirá los gastos de desplazamiento del AFILIADO, desde el centro médico donde se encontraba internado, hasta su domicilio permanente y habitual, en un medio de transporte hábil, terrestre seleccionado a criterio de ADDIUVA. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 20 (veinte) kilómetros con límite de 3 (tres) eventos al año. ADDIUVA coordina únicamente el traslado del AFILIADO, 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.

ASISTENCIA NUTRICIONAL POS HOSPITALIZACION VÍA TELEFÓNICA: Por solicitud del AFILIADO, 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, para una mejor recuperación POST LA HOSPITALIZACION, orientación para la preparación de dietas saludables y bien balanceadas, información sobre el contenido calórico de los alimentos o tabla de calorías, alimentos que deben incluir y excluir de las comidas para personas con sobrepeso o intolerantes a lactosa. Este servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

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 realizando un recordatorio periódico sobre los mismos, siendo responsabilidad del AFILIADO tener el medicamento y realizar la ingesta del mismo. El presente servicio se prestará sin límite de costo y sin límite de eventos.

4. 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 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. 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 continental.
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 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.

5. OTRAS CONSIDERACIONES

OBLIGACIONES DEL AFILIADO: En caso de evento procedente según lo indicado en el presente anexo, 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 ciudadanía o cédula de residencia o extranjería, la dirección donde solicita el servicio, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa. No serán atendidas solicitudes de reembolsos por servicios que hayan sido contratados directamente por el AFILIADO sin previa autorización de ADDIUVA.

6. RESPONSABILIDAD

ADDIUVA a través del programa asistencia “S.O.S ASISTENCIA MÉDICA SALDO DEUDOR” 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

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, 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.



7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ADDIIVA 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.

8. EXCEDENTES

Cualquier costo que supere los montos establecidos en las coberturas de este anexo, deberá ser pagado por parte del AFILIADO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio en efectivo.

9. 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 ADDIIVA, COOPEMEP o del AFILIADO.

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

Jose Juan Arguedas Peix
Interamerican Assist CR S.A