

**Anexo N° 1 “Condiciones generales del servicio CS BIENESTAR del contrato de prestación de servicios CS BIENESTAR ENTRE COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

**Servicios del programa CS BIENESTAR para afiliados de COOPESERVIDORES.**

**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 “**CS BIENESTAR**”
2. COOPESERVIDORES mediante el programa de asistencia “**CS BIENESTAR**” le brinda a sus ASOCIADOS en adelante llamados AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
3. Por solicitud telefónica del AFILIADO y/o BENEFICIARIO al centro de atención telefónica de INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A. y/o AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL, dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente anexo contractual.

**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 y/o BENEFICIARIO 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 Y/O BENEFICIARIO:** Persona natural ASOCIADO de COOPESERVIDORES que haya contratado el programa de asistencia “**CS BIENESTAR**”.
- C) **AACR:** INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- D) **BENEFICIARIO:** Son beneficiarios del AFILIADO, su cónyuge o compañero (a) permanente, sus hijos menores de 24 (veinticuatro) años, a excepción de los hijos con capacidades limitadas que serán cubiertos sin límite de edad, que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del AFILIADO, quienes podrán gozar de todos o algunos de los servicios de “**CS BIENESTAR**” de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo contractual.
- E) **DOMICILIO:** Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del AFILIADO y/o BENEFICIARIO 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

**Anexo N° 1 “Condiciones generales del servicio CS BIENESTAR del contrato de prestación de servicios CS BIENESTAR ENTRE COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

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 y/o BENEFICIARIO.

G) EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por AACR puesto en contacto con el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, apropiado para prestar servicios de asistencia pre-hospitalaria en urgencia médica.

H) FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de “CS BIENESTAR” estén a disposición de los AFILIADO y/o BENEFICIARIOS, de forma inmediata previa verificación con el área de CS si el AFILIADO no aparece en base de datos.

I) GRUPO FAMILIAR: AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).

J) 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.

K) 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.

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

M) HORARIO COMERCIAL: Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm.

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

O) PREEXISTENCIA: Corresponde a cualquier enfermedad, patología o condición que haya sido conocida por el AFILIADO y diagnosticada médicamente con anterioridad a la suscripción del contrato o a la incorporación del los BENEFICIARIO(S), en su caso.

P) ENFERMEDAD: Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa.

**3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES**

**1. CONSULTA CON ESPECIALISTA EN SALUD.**

1. VISITA DE MÉDICO GENERAL AL DOMICILIO: La visita del profesional se deberá coordinar 4 (cuatro) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del médico que brinde la visita al domicilio. Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, AACR enviará un médico general hasta el domicilio del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO 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 4 (cuatro) visitas médicas sin límite en el costo de la visita al año. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO MÉDICO A DOMICILIO: 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. Donde no exista infraestructura adecuada AACR coordinará dicha la 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 y/o BENEFICIARIO así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, salvo que estén cubiertos bajo los servicios que incluye el programa CS BIENESTAR en el presente documento, en caso de ser requerido o referidos por el especialista. El servicio no opera bajo modalidad de reembolso. AACR podrá optar entre coordinar la consulta médica a domicilio o en un consultorio de la red. En caso de que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO visite al consultorio este debe pertenecer a la red de AACR y haberse coordinado por medio del call center de CS BIENESTAR. El costo del transporte será cubierto por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO.

2. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA: En caso que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO sufra una lesión súbita e imprevista a consecuencia de un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD grave que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano público o privado, por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO. Este servicio no tiene límite en el costo por traslado y está limitado a 2 (dos) eventos por año. AACR gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, AACR coordinará el traslado por medio de servicios de emergencia de la localidad.

3. ASISTENCIA CON FISIOTERAPEUTA: VISITA DE UN FISIOTERAPEUTA AL DOMICILIO O VISITA AL CONSULTORIO: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, AACR coordinará la visita de un fisioterapeuta al domicilio o consultorio de la RED AACR. El servicio cubre el costo de la visita y el transporte del especialista. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 2 (dos) visitas con el

**Anexo N° 1 “Condiciones generales del servicio CS BIENESTAR del contrato de prestación de servicios CS BIENESTAR ENTRE COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

especialista sin límite en el costo, hasta una hora de atención (60 minutos). Están excluidas nuevas visitas “de seguimiento” por un mismo evento. El costo de los medicamentos y/o exámenes será cubierto directamente por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, salvo que estén cubiertos bajo los servicios que incluye el programa CS BIENESTAR en el presente documento, en caso de ser requeridos o referidos por el especialista. Este servicio se prestará en horario de hábil y con las limitaciones territoriales que éste documento establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio. La atención del AFILIADO y/o BENEFICIARIO se programará para ser realizada dentro de las siguientes 24 (veinticuatro) horas de la solicitud.

4. **COORDINACIÓN DE UNA SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO y existiendo un diagnóstico de enfermedades graves complejas con riesgo de vida y para los efectos de realizar el servicio el AFILIADO y/o BENEFICIARIO deberá enviar al equipo médico de AACR que se le indique, su historia clínica completa con toda la información, estudios y análisis realizados para diagnosticarlo. AACR a través de su red médica profesional contactara una segunda opinión médica con el propósito de proporcionar información y consejo en los posibles tratamientos aplicables a la patología del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, el proveedor emitirá un informe el cual será entregado al AFILIADO y/o BENEFICIARIO por el mismo medio, el médico de la red especialista en la patología del AFILIADO y/o BENEFICIARIO brindara la lectura e interpretación del informe recibido. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y 1 (un) evento por año.

**2. ASISTENCIA EXÁMENES.**

1. **EXAMEN DE ELECTRO-CARDIOGRAMA:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO AACR le coordinará una cita para el estudio clínico electrocardiograma, dentro de la red de centros médicos de AACR.

2. **EXAMEN DE HEMOGRAMA COMPLETO, COPROCULTIVO, PERFIL LIPÍDICO, Y/O UROÁNÁLISIS:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO AACR le coordinará una cita para la realización de uno de los siguientes exámenes: Hemograma Completo, Perfil Lipídico y Coprocultivo y/o Uroánálisis.

3. **ULTRASONIDOS Y RAYOS X:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) y para determinar una enfermedad y que requiera uno de estos estudios médicos, AACR coordinará en unos de sus centros médicos según disponibilidad y agendará la atención para dicho estudio.

Los servicios mencionados se prestarán con las siguientes condiciones: Limitado a 6 (seis) eventos totales al año por núcleo en cobertura Asociado, Cónyuge e hijos menores a 24 años y sin límite en el monto.

**EXCLUSIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO ESTUDIO DE ASISTENCIA EXÁMENES:** Están excluidas nuevas visitas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S). Donde no exista infraestructura adecuada AACR

## **Anexo N° 1 “Condiciones generales del servicio CS BIENESTAR del contrato de prestación de servicios CS BIENESTAR ENTRE COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

coordinará dicha la asistencia por medio de orientación telefónica. El costo de los medicamentos y demás gastos que se deriven de la valoración, serán cubiertos directamente por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), el presente servicio se coordina por medio de la red de especialistas de AACR, la cual se agendará en base y disponibilidad de la agenda del especialista de la RED de proveedores de AACR 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 y/o BENEFICIARIO(S) se coordina derivado de una consulta con el especialista en Medicina General y/o Fisioterapia, que pertenece a la red de proveedores de AACR, el cual genera la referencia médica para solicitar los exámenes. El AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) en caso de contar con una referencia médica de un especialista que no pertenece a la red de AACR deberá de enviarla por medio de un correo electrónico a la dirección que le suministra el centro de atención telefónica de asistencia de AACR para proceder a la coordinación de la asistencia por cada evento solicitado, el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO podrá utilizar los exámenes que guste simultáneamente previa referencia médica.

Ultrasonido no aplica para embarazos y/o cirugías estéticas. Rayos X no aplica para imágenes dentales.

### **3. ESPECIALISTAS EN LINEA 24/7: (Video conferencia, telefónica y/o Chat)**

1. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA MÉDICO GENERAL: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR 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 y/o BENEFICIARIO entregando soluciones a dudas médicas cotidianas, no se trata de una consulta médica, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

2. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA FITNESS: Por solicitud del AFILIADO, AACR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional para que le brinde una orientación ante dudas que tenga mientras se encuentre entrenando o desarrollando una práctica deportiva y/o participando en una competencia deportiva, La orientación busca minimizar riesgos deportivos siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del AFILIADO entregando soluciones a dudas médicas, no se trata de una consulta médica, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

3. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VÍA TELEFÓNICA: Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR lo pondrá en contacto telefónico con un orientador nutricional para que le sean proporcionados consejos de nutrición, guía para la preparación de una dieta saludable y bien balanceada, informaciones sobre las calorías contenidas en los alimentos o tabla de calorías y consejos de salud AFILIADO y/o BENEFICIARIO al consumo de alimentos, recomendaciones alimenticias para personas diabéticas,

**Anexo N° 1 “Condiciones generales del servicio CS BIENESTAR del contrato de prestación de servicios CS BIENESTAR ENTRE COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

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.

4. **ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en psicología para que le brinde una orientación psicológica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de consulta médica psicológica identificando las necesidades del AFILIADO y/o BENEFICIARIO 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 por hasta por 60 (sesenta) minutos cada consulta y será proporcionado en horario comercial.

5. **ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN FISIOTERAPIA PARA TEMAS RELACIONADOS A DOLORS MUSCULARES y/o LESIONES:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO AACR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en fisioterapia para que le brinde una orientación telefónica ante dudas que tenga en el área de la de afectación como dolores musculares y/o lesiones. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica terapéutica, identificando las necesidades del AFILIADO y/o BENEFICIARIO 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.

**4. ASISTENCIA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN.**

1. **ENVÍO DE ARTÍCULOS DE ASEO PERSONAL HASTA EL HOSPITAL CON MOTIVO DE INTERNACIÓN:** Por previa solicitud y cuando el AFILIADO y/o BENEFICIARIO sea hospitalizado por más de 24 (veinticuatro) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) AACR gestionará y cubrirá, el pago del envío de artículos de aseo personal hasta el centro hospitalario donde haya sido hospitalizado el AFILIADO y/o BENEFICIARIO), siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. Los artículos de aseo personal que se enviarán son: Un cepillo de dientes, crema dental, jabón de tocador, una toalla de baño, cepillo o peine de cabello, champú y acondicionador para cabello. Se enviarán para una única persona. La elección de los productos, marca, tamaño y cualquier otra característica, es exclusiva de AACR, componiéndose al envío de artículos disponibles en el mercado nacional. Este servicio tiene un límite de costo por evento de US\$ 100,00 (cien DÓLARES AMERICANOS) se limita a 3 (tres) eventos por año por AFILIADO y/o BENEFICIARIO.

2. **TRANSPORTE DE UN FAMILIAR PARA EL INGRESO INICIAL DE INTERNACIÓN:** AACR a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO cubrirá los gastos de desplazamiento de un familiar del AFILIADO y/o BENEFICIARIO 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 AACR cuando el AFILIADO y/o BENEFICIARIO sufra un accidente o enfermedad que lo obligue según criterio del equipo médico tratante a permanecer



**Anexo N° 1 “Condiciones generales del servicio CS BIENESTAR del contrato de prestación de servicios CS BIENESTAR ENTRE COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

hospitalizado por más de 24 (veinticuatro) horas. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 50 (cincuenta) kilómetros y un límite de 3 (tres) eventos al año, limitado a 1 (un) traslado por periodo de hospitalización AACR coordina únicamente el traslado del familiar, no siendo responsable del ingreso del mismo al hospital, es responsabilidad del mismo familiar obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria.

3. TRANSPORTE DE FAMILIARES O AMIGOS PARA REGRESO DE VISITA DURANTE EL PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA: AACR a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, cubrirá los gastos de desplazamiento de familiares y/o amigos del AFILIADO y/o BENEFICIARIO 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 hábil, terrestre seleccionado a criterio de AACR cuando el AFILIADO y/o BENEFICIARIO se encuentre internado en un hospital público o privado. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 50 (cincuenta) kilómetros con límite de 3 (tres) eventos al año limitado a 3 (tres) traslados por periodo de hospitalización. AACR coordina únicamente el traslado de las personas, no siendo responsable del ingreso de los mismos al hospital, es responsabilidad de dichas personas obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria.

4. SERVICIO DE MENSAJERIA EN EL PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA: AACR a solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, posterior a una hospitalización superior a 24 (veinticuatro) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) AACR gestionará y cubrirá, el pago del envío por mensajería de aquellos artículos, documentos o pequeños paquetes que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO 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 y/o BENEFICIARIO, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita y las condiciones de seguridad sean adecuadas a exclusivo criterio de AACR. Este servicio se prestará hasta el siguiente límite: 50 (cincuenta) kilómetros con límite de 3 (tres) eventos al año y año limitado a 3 (tres) traslados por periodo de hospitalización.

5. TRANSPORTE DEL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO PARA REGRESO AL HOGAR POR ALTA MÉDICA: AACR a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, cubrirá los gastos de desplazamiento del AFILIADO o BENEFICIARIO, 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 AACR. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 50 (cincuenta) kilómetros con límite de 3 (tres) eventos al año. AACR coordina únicamente el traslado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, 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.

6. AGENDA Y AVISOS PARA LA INGESTA PUNTUAL DE MEDICAMENTOS DESPUÉS DE LA INTERNACIÓN HOSPITALARIA: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR enviará registrará y coordinará una agenda para el control de la ingesta de medicamentos del AFILIADO y/o BENEFICIARIO realizando un recordatorio periódico sobre los mismos, siendo responsabilidad del AFILIADO y/o BENEFICIARIO tener el medicamento

**Anexo N° 1 “Condiciones generales del servicio CS BIENESTAR del contrato de prestación de servicios CS BIENESTAR ENTRE COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

y realizar la ingesta del mismo. El presente servicio se prestará sin límite de costo y sin límite de eventos.

7. CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS. Por previa solicitud del AFILIADO, AACR realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la localización del AFILIADO y le transmitirá ésta información. 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 gastos de traslado que el AFILIADO incurra al acudir a la farmacia indicada, los mismos serán de entera responsabilidad del AFILIADO, El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

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

9. ASISTENCIA NUTRICIONAL POS HOSPITALIZACION VÍA TELEFÓNICA: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siempre que requiera alguna orientación nutricional telefónica para resolver inquietudes en materia alimentaria, AACR 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.

**5. ASISTENCIA AUDICIÓN:**

1. VALORACIÓN AUDITIVA: La valoración auditiva se deberá coordinar veinticuatro (24) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del médico que brinde la valoración auditiva. Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR coordinará una cita con el especialista para su revisión y examen auditivo básico. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 1 (un) evento por año por AFILIADO, pero no hay restricción en el monto o costo del examen. En caso de haber costos de medicamentos deberán ser cubiertos directamente por el AFILIADO.

**6. ASISTENCIA VISIÓN:**

1. ASISTENCIA VISIÓN: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO y en caso de requerir algún estudio de visión mencionados a continuación, AACR pondrá su red de ópticas a disposición del AFILIADO y/o BENEFICIARIO ubicando precios preferenciales



**Anexo N° 1 “Condiciones generales del servicio CS BIENESTAR del contrato de prestación de servicios CS BIENESTAR ENTRE COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

para los siguientes servicios:

- Estudio de la Agudeza Visual
- Refracción Pre y Post Ciclo lejía
- Toma de Tensión Intraocular
- Balance de los Movimientos Oculares
- Discriminación de Colores
- Fondo de Ojo

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

2. EXAMÉN DE LA VISTA COMPUTARIZADO PARA EL AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS Y/O FAMILIAR EN PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR coordinará una cita con el especialista en oftalmología quien realizará una revisión exhaustiva realizando un examen computarizado para confirmar que no se presente ninguna anomalía o bien para realizar un diagnóstico certero de una patología o problema de visión del AFILIADO y/o BENEFICIARIO .

El presente servicio se prestará sin límite en el monto y 1 (un) evento al año.

3. COORDINACIÓN CON ESPECIALISTA EN VISIÓN: Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica de consultorios en oftalmología en el lugar de interés del solicitante. El presente servicio se prestará sin límite en el monto ni límite de eventos por año y será proporcionado en horario comercial.

**7. SERVICIOS DE INFORMACIÓN:**

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

2. RED DE DESCUENTOS MÉDICOS: ESPECIALISTAS, CLÍNICAS Y LABORATORIOS: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR proporcionará información telefónica sobre descuentos y lugares para la realización de exámenes de laboratorio y clínicas. Este servicio se presta en horario comercial. AACR presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos, la atención del centro médico ni costos de traslado al centro médico. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin

**Anexo N° 1 “Condiciones generales del servicio CS BIENESTAR del contrato de prestación de servicios CS BIENESTAR ENTRE COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

límite de eventos por año.

**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 y/o BENEFICIARIO haya contratado sin previo consentimiento de AACR.
2. Los servicios adicionales que el AFLIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y riesgo y que no forman parte de la red de proveedores de AACR.
3. Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con índolo 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 y/o BENEFICIARIO.
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. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
12. 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.
13. Cualquier solicitud médica o traslado de ambulancia para por labor de parto, etapa final del Embarazo.
14. Los servicios se prestarán y tendrán cobertura en todo el territorio nacional continental.
15. La visita médica se brinda con especialista en medicina general. Si la solicitud es para un beneficiario menor a dos años previo a la coordinación del servicio se hará la aclaración al titular del servicio que es un médico general quien brindará la atención y no un especialista en pediatría.

**Anexo N° 1 “Condiciones generales del servicio CS BIENESTAR del contrato de prestación de servicios CS BIENESTAR ENTRE COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

16. Mala fe del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, comprobada por el personal de la Empresa American Assist CR o si en la petición mediare mala fe.
17. Los casos de ambulancia por emergencia o accidente, no cubre traslados de hospital a casa ni de hospital a hospital.
18. Los siniestros a consecuencia de un desastre epidémico o infección.
19. Siniestros a consecuencia directa o indirecta de terrorismo.

**5. 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, 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 y/o BENEFICIARIO(S) sin previa autorización de AACR.

**6. RESPONSABILIDAD**

AACR a través del programa CS BIENESTAR quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo los servicios que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) haya contratado sin previo consentimiento de AACR, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.

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

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

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

**Anexo N° 1 “Condiciones generales del servicio CS BIENESTAR del contrato de prestación de servicios CS BIENESTAR ENTRE COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

---

**7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

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

**8. 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 en efectivo.

**9. TERMINACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

El AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de AACR, COOPESERVIDORES, o del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).

Si el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) cancela su servicio con COOPESERVIDORES, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.