

**CONTRATO DE PRESTACIÓN
DE SERVICIOS DE ASISTENCIA: CS BIENESTAR
CONDICIONES GENERAL DEL SERVICIO**

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. El presente documento establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios establecidos en el Programa **“CS BIENESTAR”**
2. COOPESERVIDORES mediante el programa **“CS BIENESTAR”** le brinda a sus ASOCIADOS en adelante llamado AFILIADO servicios que se indican en el presente anexo contractual.
3. Por solicitud telefónica del AFILIADO a los centros de atención telefónica de los proveedores se dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente anexo contractual.

2. DEFINICIONES:

Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:

- A) CS BIENESTAR: Es un producto que brinda una serie de asistencias médicas a través de los proveedores Interamerican Assist Costa Rica y Componentes El Orbe S.A., adiconamente al ser asociado de Coopeservidores se le otorga el beneficio de CS Vida, una póliza colectiva no contributiva con Mapfre Seguros Costa Rica S.A.
- B) ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO causados única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual accede este anexo.
- C) AFILIADO: Persona natural ASOCIADO de COOPESERVIDORES que haya contratado el programa de asistencia **“CS BIENESTAR”**.

D) PROVEEDORES: CS Bienestar: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

CS Vida: MAPFRE SEGUROS COSTA RICA S.A.

CS Medical: Agencia de Comercio del Orbe S.A.

E) BENEFICIARIO: Son beneficiarios el AFILIADO, quien podrá gozar de todos o algunos de los servicios de “**CS BIENESTAR**” de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo contractual.

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

G) 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.

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

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

J) GRUPO FAMILIAR: AFILIADO.

- K) PROGRAMA DE ASISTENCIA: Es el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO tienen a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- L) SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- M) 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 siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.
- N) HORARIO COMERCIAL: Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 7:00 am a 5:30 pm.
- O) HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Durante las 24 (veinticuatro) horas.
- P) 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.
- Q) ENFERMEDAD: Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa.

<p>3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES CS BIENESTAR</p>

1. CONSULTA CON ESPECIALISTA EN SALUD.

1. VISITA DE MÉDICO GENERAL AL DOMICILIO Y/O CONSULTORIO: 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 y/o consultorio con base a la disponibilidad de la red de ADDIUVA. 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 y/o Consultorio al AFILIADO para su revisión. Este servicio cubre el costo de la visita médica. 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.

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. Donde no exista infraestructura adecuada el PROVEEDOR 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, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO, 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. El PROVEEDOR 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 debe pertenecer a la red de PROVEEDOR y haberse

coordinado por medio del call center de CS BIENESTAR. El costo del transporte será cubierto por el AFILIADO.

2. ASISTENCIA CON ESPECIALISTA EN PSICOLOGÍA: Por solicitud del AFILIADO derivado de una emergencia que genere un trastorno emocional, ADDIIVA coordinará una cita con un especialista al consultorio. Este servicio cubre el costo de la consulta con el especialista con las siguientes condiciones: Limitado a 3 (tres) visitas, con un máximo de tiempo de una hora (60 minutos) de atención. La visita al especialista en psicología se deberá coordinar 24 (veinticuatro) horas antes de su atención y se prestará en horario hábil, con las limitaciones territoriales que este documento establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio. El costo de los exámenes que deba realizarse el AFILIADO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la valoración, serán cubiertos directamente por el AFILIADO.

3. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA: 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 público o privado, por solicitud del AFILIADO, PROVEEDOR 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 4 (cuatro) eventos por año. PROVEEDOR 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, PROVEEDOR coordinará el traslado por medio de servicios de emergencia de la localidad.

4. ASISTENCIA CON FISIOTERAPEUTA: VISITA DE UN FISIOTERAPEUTA AL DOMICILIO O VISITA AL CONSULTORIO: Por solicitud del AFILIADO derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia,

PROVEEDOR coordinara la visita de un fisioterapeuta al domicilio o consultorio de la RED PROVEEDOR. 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 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, 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 se programará para ser realizada dentro de las siguientes 24 (veinticuatro) horas de la solicitud.

5. COORDINACIÓN DE UNA SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA: Por solicitud del AFILIADO y existiendo un diagnóstico de enfermedades graves complejas con riesgo de vida y para los efectos de realizar el servicio el AFILIADO deberá enviar al equipo médico de PROVEEDOR que se le indique, su historia clínica completa con toda la información, estudios y análisis realizados para diagnosticarlo. PROVEEDOR 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, el proveedor emitirá un informe el cual será entregado al AFILIADO por el mismo medio, el médico de la red especialista en la patología del AFILIADO 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. EXÁMENES A DISPOSICIÓN DEL AFILIADO: ELECTRO-CARDIOGRAMA, HEMOGRAMA COMPLETO, COPROCULTIVO, PERFIL LIPÍDICO, BILIRRUBINA Y/O UROÁNÁLISIS, MAMOGRAFIA, PAPANICOLAU, ANTIGENO PROSTÁTICO y RAYOS X: Por solicitud del AFILIADO, PROVEEDOR le coordinará una cita para el laboratorio o centro clínico dentro de la red de centros médicos del PROVEEDOR.

2. ULTRASONIDOS DISPONIBLES: Por solicitud del AFILIADO, el PROVEEDOR le coordinará una cita para realizar alguno de los siguientes exámenes: Hombro, Rodilla, Tobillo, Prostático, Tiroides, Vías Urinarias, Codo, Muñeca, Cuello, Abdomen General, Abdomen Superior, Abdomen Inferior, Protuberancias en tejidos, Testículos, Tejidos blandos y Mamas. Los siguientes aplican incluso en estado de embarazo en su modalidad básica: transvaginal y/o Pélvico.

Los servicios mencionados se prestarán con las siguientes condiciones: Limitado a 6 (seis) eventos totales al año y sin límite en el monto.

EXCLUSIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO 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. El costo de los medicamentos y demás gastos que se deriven del resultado, serán cubiertos directamente por el AFILIADO, el presente servicio se coordina por medio de la red de especialistas del PROVEEDOR, la cual se agendará en base y disponibilidad de la agenda del especialista de la RED del proveedor del PROVEEDOR en las

siguientes 24 (veinticuatro) horas. El presente servicio se prestará en horario comercial. La ASISTENCIA EXÁMENES: se coordina derivado de una consulta con el especialista en Medicina General y/o Fisioterapia, que pertenece a la red de proveedores del PROVEEDOR, el cual genera la referencia médica para solicitar los exámenes. El AFILIADO en caso de contar con una referencia médica de un especialista que no pertenece a la red de PROVEEDOR deberá de enviarla por medio de un correo electrónico a la dirección que le suministra el centro de atención telefónica de asistencia del PROVEEDOR para proceder a la coordinación de la asistencia por cada evento solicitado, el AFILIADO podrá utilizar hasta 3 (tres) exámenes por evento previa referencia médica.

Ultrasonido no aplica para embarazos, salvo los que este documento avale expresamente 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, PROVEEDOR 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.

2. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA FITNESS: Por solicitud del AFILIADO, PROVEEDOR 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, PROVEEDOR 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 comercial.

4. **ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA:** Por solicitud del AFILIADO, PROVEEDOR 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 por hasta por 60 (sesenta) minutos cada consulta y será proporcionado en horario comercial.

5. **ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN FISIOTERAPIA PARA TEMAS RELACIONADOS A DOLORES MUSCULARES y/o LESIONES:** Por solicitud del AFILIADO, PROVEEDOR 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.

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, sea hospitalizado por más de 24 (veinticuatro) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) PROVEEDOR 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 PROVEEDOR, 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.

2. TRANSPORTE DE UN FAMILIAR PARA EL INGRESO INICIAL DE INTERNACIÓN: PROVEEDOR a solicitud del AFILIADO, 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 PROVEEDOR 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: 50 (cincuenta) kilómetros y un límite de 3 (tres) eventos al año, limitado a 1 (un) traslado por periodo de hospitalización PROVEEDOR 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: PROVEEDOR a solicitud del AFILIADO, cubrirá los gastos de desplazamiento de familiares y/o amigos del AFILIADO hasta 4 (cuatro) personas, desde un mismo destino, durante los primeros 3 (tres) días de internación, un solo traslado por día, en un medio de transporte hábil, terrestre seleccionado a criterio de PROVEEDOR cuando el AFILIADO 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. PROVEEDOR 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: PROVEEDOR 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) PROVEEDOR 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 PROVEEDOR. 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: PROVEEDOR a solicitud del AFILIADO, 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 PROVEEDOR. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 50 (cincuenta) kilómetros con límite de 3 (tres) eventos al año. PROVEEDOR 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.

6. AGENDA Y AVISOS PARA LA INGESTA PUNTUAL DE MEDICAMENTOS DESPUÉS DE LA INTERNACIÓN HOSPITALARIA: Por solicitud del AFILIADO, PROVEEDOR 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.

7. CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS. Por previa solicitud del AFILIADO, el PROVEEDOR 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, PROVEEDOR 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 PROVEEDOR, 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, siempre que requiera alguna orientación nutricional telefónica para resolver inquietudes en materia alimentaria, PROVEEDOR 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, PROVEEDOR 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 en caso de requerir algún estudio de visión mencionados a continuación, PROVEEDOR pondrá su red de ópticas a disposición del AFILIADO ubicando precios preferenciales 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 FAMILIAR EN PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD: Por solicitud del AFILIADO, PROVEEDOR 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.

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, PROVEEDOR 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.

4. VISIÓN URGENCIA: Cita con especialista en Oftalmología en caso de urgencia. Por solicitud del AFILIADO, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, PROVEEDOR coordinara con el especialista una cita en el consultorio al AFILIADO para su revisión. Se deberá coordinar 4 (cuatro) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del médico que brinde la asistencia. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 1 (un) visita médica sin límite en el costo de la visita al año. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el AFILIADO.

7. SERVICIOS DE INFORMACIÓN:

1. COORDINACIÓN DE CITAS EN CENTROS MÉDICOS: ESPECIALISTAS, CLINICAS Y LABORATORIOS. Por solicitud del AFILIADO, PROVEEDOR 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, PROVEEDOR coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio. PROVEEDOR 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, PROVEEDOR proporcionará información telefónica sobre descuentos y lugares para la realización de exámenes de laboratorio y clínicas. Este servicio se presta en horario comercial. PROVEEDOR 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 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 haya contratado sin previo consentimiento de PROVEEDOR.

2. Los servicios adicionales que el AFIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y riesgo y que no forman parte de la red de proveedores de PROVEEDOR.
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. 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.
16. Mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de la Empresa ADDIUVA 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: 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 PROVEEDOR.

6. RESPONSABILIDAD

PROVEEDOR a través del programa CS BIENESTAR 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 PROVEEDOR, 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 PROVEEDOR, 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 PROVEEDOR.

PROVEEDOR 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.

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

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

PROVEEDOR 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. DESCRIPCION DE SERVICIOS DE CS MEDICAL

CS Medical es un conglomerado de descuentos con especialistas médicos con más de 140 especialistas en más de 40 especialidades médicas.

Brinda descuentos en las cadenas de farmacias de Walmart entre un 10% y un 15%.

Además brinda descuentos en exámenes en Laboratorio y Rayos X.

Para disfrutar de todos los servicios solo debe llamar al 2243-9500, ext. 5 submenú 5 y solicitar la activación del producto.

10. DESCRIPCION DE SERVICIOS DE CS VIDA

Al contar con CS BIENESTAR, Coopeservidores le otorga un beneficio adicional de incluirlo en una póliza colectiva de vida la cual le cubre en caso de presentarse un fallecimiento, incapacidad total y permanente no sujeta a revisión y una cobertura de gastos funerarios mediante una póliza de vida colectiva no contributiva, en tanto el asociado cumpla con el pago al día del producto CS Bienestar.

11. ATRASOS EN LOS PAGOS

Si se presenta atrasos en el pago del producto CS Bienestar, se iniciará un proceso de contacto con el asociado para que realice su pago, así mismo se enviarán al menos 3 recordatorios vía mensajes de texto o correo electrónico recordando el atraso en el pago del producto, en los datos de contacto registrados en nuestros sistemas, el tiempo máximo permitido de morosidad es de 4 meses, si se llegan a sobrepasar esta cantidad indicada Coopeservidores procederá con la exclusión de este ante los proveedores del producto.

Siendo así, al ser excluido del producto, en caso de volver a adquirirlo, los periodos de espera para el uso de las asistencias de CS Bienestar y CS Medical contabilizan de nuevo.

La disputabilidad y carencia para la póliza CS Vida otorgada por Coopeservidores se regirán según lo establece Mapfre Seguros Costa Rica S.A. en las Condiciones Generales del producto que puede ubicar en la siguiente dirección www.coopeservidores.com en la sección de reglamentos.