

Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA DENTAL”, del contrato de prestación de servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. El presente ANEXO establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa “ASISTENCIA DENTAL”
2. COOPESERVIDORES mediante el programa “ASISTENCIA DENTAL” le brinda a sus AFILIADOS en adelante llamados AFILIADOS de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
3. Por solicitud telefónica del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS 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 Y/O BENEFICIARIOS 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.
- B) AFILIADO: Persona natural ASOCIADA a COOPESERVIDORES que haya contratado el programa de asistencia “ASISTENCIA DENTAL”.
- C) ADDIUVA: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- D) BENEFICIARIO(S): **Plan Individual:** Titular asociado de Coopeservidores y su cónyuge o compañero (a) permanente.
Plan Familiar: Son beneficiarios del titular, su cónyuge o compañero (a) permanente, sus padres y/o sus hijos menores de 18 (dieciocho) años, a excepción de los hijos con capacidades limitadas que serán cubiertos sin límite de edad e hijos únicamente del titular o del cónyuge que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del AFILIADO, hasta 5 (cinco) miembros máximo, debidamente inscritos a la hora de afiliación al programa, quienes podrán gozar de todos o algunos de los servicios de “ASISTENCIA DENTAL” 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 BENEFICIARIOS 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

Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA DENTAL”, del contrato de prestación de servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

definirá como aquella situación médica en la cual peligre la vida o integridad física del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS.

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

H) FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de “ASISTENCIA DENTAL” estén a disposición de los AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, 72 (setenta y dos) horas después de la afiliación al programa “ASISTENCIA DENTAL”.

I) PROGRAMA DE ASISTENCIA: Es el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS 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 Y/O BENEFICIARIOS 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 Y/O BENEFICIARIOS 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

1. ODONTOLOGÍA.

EXAMEN CLÍNICO Y DIAGNÓSTICO DE URGENCIA: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, ADDIUVA coordinará un examen clínico para valorar su estado de salud bucal con uno de los proveedores que conforman la Red de Servicios Odontológicos, quien será el profesional encargado en planificar el tratamiento odontológico necesario para alcanzar la mejor condición oral de dicho AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS. No incluye el costo de los tratamientos recomendados como producto del diagnóstico de urgencia. Igualmente, el Odontólogo de la Red de proveedores de ADDIUVA instruirá al AFILIADO sobre los procedimientos para prevenir las enfermedades orales y promover el auto cuidado de su salud oral. Este servicio se brindará en horario comercial.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará sin límite en el monto y con un límite de (tres) eventos por año.

ORIENTACIÓN DENTAL TELEFÓNICA: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional de salud para que le brinde una orientación dental

Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA DETAL”, del contrato de prestación de servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

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 BENEFICIARIOS entregando soluciones a dudas odontológicas cotidianas, no se trata de una consulta odontológica, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. Este servicio se brindará en horario comercial.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

URGENCIAS - ODONTOLOGÍA (ALIVIO DOLOR, MEDICACIÓN): : Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS y cuando requiera de medidas terapéuticas destinadas a la atención y manejo de dolor intenso y/o de procesos inflamatorios agudos o excesivos que afecten una o varias piezas dentales o los tejidos blandos de su cavidad oral, causados por agentes infecciosos, traumáticos o cáusticos y que justifiquen una atención inmediata, ADDIUVA, a través de los proveedores de la Red de proveedores de ADDIUVA atenderá al AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS y prestará el tratamiento paliativo e inicial de urgencias dentales. Para todos los efectos, la atención de Urgencias o Emergencias se limitará a lo siguiente: Alivio del dolor agudo, extracción simple de cualquier pieza dental que está por fuera de la encía y no requiere de cirugía, retiro de cuerpo extraño de la encía o de una pieza dental, pulpitis agudas (afección de nervio dental), tratamiento de alveolitis post extracción por complicación, hemorragias post quirúrgicas o post traumáticas (sangrado), trismos (dolor muscular y/o dificultad en la apertura bucal), reposición o reimplante de dientes avulsionados (desalojo total de una pieza dental por trauma), luxaciones dentales (movilidad dental a causa de trauma) y drenaje de abscesos de origen endodóntico (afección de nervio) o periodontal (afección de tejidos de soporte del diente). Este servicio se brindará en horario comercial.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará con un límite en el monto de \$50 (cincuenta dólares americanos) por evento y un límite de 2 (dos) eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará con un límite en el monto de \$50 (cincuenta dólares americanos) por evento y un límite de 4 (cuatro) eventos por año.

CONSULTA Y DIAGNÓSTICO CON LIMPIEZA DENTAL SIMPLE: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, ADDIUVA le coordinará la cita un procedimiento de limpieza dental simple, que evita la presencia de sarro, cálculo o futuros problemas de encías de ser identificado por el profesional un problema dental fuera de esta cobertura se le comunicará al AFILIADO el excedente del monto por evento será el cual debe de ser pagado de forma directa al proveedor. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios. Para la utilización de este servicio aplica un periodo de carencia de 60 (sesenta) días. Este servicio se brindará en horario comercial.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará con un límite en el monto de \$100 (cien dólares americanos) por evento y con un límite de 2 (dos) eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará con un límite en el monto de \$100 (cien dólares americanos) por evento y con un límite de 6 (seis) eventos por año. Aplica únicamente dos eventos simultáneos por solicitud.

Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA DETAL”, del contrato de prestación de servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

RESINAS EN CARIES 1 SUPERFICIE – 2 SUPERFICIES: Cuando el Odontólogo o profesional especialista de la Red de proveedores de ADDIUVA lo estime necesario y así lo prescriba, realizará la restauración por caries en piezas permanentes mediante obturación en resina de una o dos superficies. El odontólogo de la red, realizará los procedimientos y medidas terapéuticas autorizadas por ADDIUVA y que sean necesarias para la mencionada eliminación de la caries dental activas. Este servicio se brindará en horario comercial.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará con un límite en el monto de \$50 (cincuenta dólares americanos) por evento y un límite de 2 (dos) eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará con un límite en el monto de \$50 (cincuenta dólares americanos) por evento y un límite de 6 (seis) eventos por año. Aplica únicamente dos eventos simultáneos por solicitud.

EXTRACCIÓN SIMPLE: Por solicitud telefónica y en caso de emergencia, el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS tendrán derecho al procedimiento de extracción simple, como procedimiento para alivio del dolor, si así lo determina el profesional en odontología de ADDIUVA. Si profesional determina un problema dental fuera de esta cobertura se le comunicará al AFILIADO el excedente del monto por evento el cual debe de ser pagado de forma directa al proveedor. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios. Este servicio se brindará en horario comercial.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará con un límite en el monto de \$50 (cincuenta dólares americanos) por evento y con un límite de 2 (dos) eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará con un límite en el monto de \$50 (cincuenta dólares americanos) por evento y con un límite de 4 (cuatro) eventos por año. Aplica únicamente dos eventos simultáneos por solicitud.

RADIOGRAFÍA PERIAPICAL: Cuando el Odontólogo o profesional especialista de la Red de proveedores de ADDIUVA lo estime necesario y así lo prescriba, realizará las correspondientes radiografías periapicales preliminares que serán utilizadas como ayuda en el diagnóstico para los tratamientos que se tenga que realizar el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS. No incluye el costo de los tratamientos recomendados. Este servicio se brindará en horario comercial.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará con un límite en el monto de \$50 (cincuenta dólares americanos) por evento y con un límite de 2 (dos) eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará con un límite en el monto de \$50 (cincuenta dólares americanos) por evento y con un límite de 4 (cuatro) eventos por año. Aplica únicamente dos eventos simultáneos por solicitud.

REFERENCIAS EN TRATAMIENTOS NO URGENTES: Por previa solicitud telefónica y en caso de emergencia el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS requiera la atención odontológica, por algún tratamiento dental no urgente, ADDIUVA brindara la referencia de la clínica dental en RED más cercana donde el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS podrá asistir a consulta, todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por El AFILIADO Y/O en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA DETAL”, del contrato de prestación de servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

REFERENCIAS EN TRATAMIENTOS DE ORTODONCIA: Por previa solicitud telefónica y en caso de emergencia el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS requiera la atención odontológica, por algún tratamiento de ortodoncia, ADDIIVA brindara la referencia de la clínica dental en RED más cercana donde el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS podrá asistir a consulta, todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por El AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

REFERENCIAS EN TRATAMIENTOS DE PRÓTESIS DENTALES: Por previa solicitud telefónica y en caso de emergencia el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS requiera la atención odontológica, por algún tratamiento de prótesis dentales, ADDIIVA brindara la referencia de la clínica dental en RED más cercana donde el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS podrá asistir a consulta, todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por El AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

TARIFAS PREFERENCIALES EN TRATAMIENTOS NO URGENTES: Por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, ADDIIVA proporcionará información telefónica sobre PRECIOS PREFERENCIALES en la RED de proveedores de ADDIIVA para tratamientos no urgentes, la cual aplicará para aquellos servicios dentales no cubiertos bajo las condiciones generales descritas en este documento.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

REFERENCIAS ODONTOLÓGICAS: En caso que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS requiera el servicio de referencia odontológica con especialistas, previa solicitud telefónica, ADDIIVA brindara la referencia de la clínica dental u odontólogos AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS a la RED más cercana donde el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS podrá asistir a consulta, Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

CONEXIÓN CON CLÍNICAS DENTALES: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, ADDIIVA proporcionará información general vía telefónica sobre CLINICAS DENTALES en el lugar de interés

Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA DETAL”, del contrato de prestación de servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

del solicitante. Si el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS 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.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

COORDINACIÓN DE ENVÍO DE MEDICAMENTOS AL DOMICILIO: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, ADDIUVA coordinará el envío de los medicamentos que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS necesite a su domicilio, dicho servicio de traslado será sin costo. El costo de los medicamentos es responsabilidad del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS. Al momento de solicitar el servicio y si dichos medicamentos requieren prescripción médica deberá enviarla al correo electrónico. ADDIUVA no se hace responsable por el manejo de los medicamentos controlados. Esta asistencia se brindará sin límite de eventos y cobertura al año. Este servicio quedará sujeto a disponibilidad de existencias del medicamento en el mercado y sujeto a las políticas de envío de la farmacia seleccionada.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

DESCUENTO DE 15% EN CALZAS, PRÓTESIS FLEXIBLES Y BLANQUEAMIENTOS DENTALES: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, ADDIUVA proporcionará información telefónica sobre descuentos y lugares con convenio de la red de proveedores de ADDIUVA donde recibirá el beneficio pre convenido con el comercio de hasta 15% variable de descuento para los servicios de Calzas, prótesis flexibles y blanqueamientos dentales. ADDIUVA no asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos, ni sobre la calidad del servicio que brinda el centro médico. Este servicio no incluye el traslado al centro de la red.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

EXCLUSIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA: Están excluidas nuevas visitas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S). Donde no exista infraestructura adecuada ADDIUVA coordinará dicha asistencia por medio de orientación telefónica. El costo de los tratamientos que deba realizarse el AFILIADO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la valoración, serán cubiertos directamente por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), los servicios se coordinarán por medio de la red de especialistas de ADDIUVA, la cual se agendará en base y disponibilidad de la agenda del especialista de la RED de proveedores de ADDIUVA en las siguientes 24 (veinticuatro) horas. Los servicios se prestarán en horario comercial. Además, queda excluido en esta asistencia:

a) Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no

Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA DETAL”, del contrato de prestación de servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

permita atender debidamente.

- b) Cuando el afiliado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- c) Los tratamientos hospitalarios y/o ambulatorios como consecuencia o complicación de un tratamiento odontológico previo.
- d) Procedimientos odontológicos que requieran hospitalización o atención dental domiciliaria.
- e) Procedimientos odontológicos que se requieran debido a mala práctica realizada en otras instituciones u odontólogos no adscritos a la RED DE PRESTADORES ODONTOLÓGICOS de ADDIUVA.
- f) No aplica la extracción de terceros molares retenidos. Cambio de Calces.
- g) No aplica para tratamiento o procedimiento que exceda más de una pieza dental.
- h) Quedará excluido a su vez el recambio de amalgamas por resinas.
- i) Calces necesarios para complementar el tratamiento de endodoncia.
- j) Las extracciones y endodoncias necesarias para tratamientos estéticos.
- k) Todo tratamiento odontológico con fines estéticos a excepción del blanqueamiento dental (láser o fundas) en cual se aplica un porcentaje de descuento sobre el costo final.
- l) Prótesis fijas, removibles, coronas, puentes, carillas, tratamientos de ortodoncia y ortopedia o cirugía maxilofacial.
- m) Las radiografías en general, exceptuando la radiografía periapical.
- n) Las extracciones de cordales o cualquiera que se necesaria por medio de cirugía.
- ñ) Procedimientos no autorizados por ADDIUVA.

2. MEDICINA GENERAL.

VISITA MÉDICA GENERAL AL DOMICILIO Y/O CONSULTORIO: La visita médica domiciliar se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del médico que brinde la visita médica domiciliar. Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, 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 Y/O BENEFICIARIOS para su revisión. Este servicio cubre el costo de la visita médica y el transporte.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará sin límite de costo por evento y con límite de 3 (tres) eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará sin límite de costo por evento y con límite de 6 (seis) eventos por año.

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 Y/O BENEFICIARIOS. 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 Y/O BENEFICIARIOS Y, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, 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 Y/O BENEFICIARIOS visite al consultorio este deberá cubrir el costo del transporte. No

Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA DETAL”, del contrato de prestación de servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

aplica visita para lectura de epicrisis, expediente clínico, exámenes y/o procesos administrativos no ligados con una valoración médica por enfermedad o accidente.

VIDEO LLAMADA CON ESPECIALISTA EN MÉDICO GENERAL: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, 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 Y/O BENEFICIARIOS 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. La video llamada 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/O BENEFICIARIOS y el proveedor, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial. En caso de que la solicitud sea para uno de los beneficiarios y este sea menor de edad, deberá ser supervisado y acompañado por un adulto.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

Plan Familiar: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA MÉDICO GENERAL: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, 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. Este servicio se brindará en horario comercial.

Cobertura

Plan Individual: Se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

Plan Familiar: 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 Y/O BENEFICIARIOS 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 Y/O BENEFICIARIOS 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.

Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA DETAL”, del contrato de prestación de servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

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 BENEFICIARIOS.
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 pudiese 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 Y/O BENEFICIARIOS, comprobada por el personal de la Empresa ADDIUVA o si en la petición mediere 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

Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA DENTAL”, del contrato de prestación de servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

reembolsos por servicios que hayan sido contratados directamente por el AFILIADO sin previa autorización de ADDIUVA.

6. RESPONSABILIDAD

ADDIUVA a través del programa “**ASISTENCIA DENTAL**” quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.

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

ADDIUVA no será responsable en ningún caso y en ninguna circunstancia de los resultados de los procedimientos, prácticas, recomendaciones, 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

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

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.

Condiciones generales del servicio "ASISTENCIA DETAL", del contrato de prestación de servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

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 ADDIUVA, COOPESERVIDORES o del AFILIADO.

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

Jose Juan Arguedas Peix
Interamerican Assist CR S.A