“Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INTEGRAL JUNTA UCR”, del contrato de prestación de servicios entre JUNTA UCR e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. El presente documento establece las características generales, límites y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia **“ASISTENCIA INTEGRAL JUNTA UCR”**

2. **JUNTA UCR** mediante el programa de Asistencia **“ASISTENCIA INTEGRAL JUNTA UCR”** le brinda a sus CLIENTES en adelante llamados PERSONAS AFILIADAS servicios de asistencia que se indican en el presente documento contractual.

3. Por solicitud telefónica LA PERSONA AFILIADA 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 documento contractual.

2. DEFINICIONES:

Siempre que se utilicen los siguientes términos en las presentes condiciones generales, definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:

A) ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a una PERSONA AFILIADA 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 documento.

B) PERSONA AFILIADA: Persona natural cliente de JUNTA UCR y que haya contratado el programa de asistencia “ASISTENCIA INTEGRAL JUNTA UCR”.

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

D) DOMICILIO: Es el lugar de uso habitual permanente de la PERSONA AFILIADA dentro del territorio nacional.

E) 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 de la PERSONA AFILIADA.

F) FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de “ASISTENCIA INTEGRAL JUNTA UCR” estén a disposición de las PERSONAS AFILIADAS, 72 (setenta y dos) horas hábiles después de la afiliación al Programa “ASISTENCIA INTEGRAL JUNTA UCR”.

G) PROGRAMA DE ASISTENCIA: Es el conjunto de servicios de asistencia que la PERSONA AFILIADA tiene a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento .

H) SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda a la PERSONA AFILIADA de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.

I) 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 dla PERSONA AFILIADA siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

J) HORARIO HÁBIL: Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

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

L) GAM: El Gran Área Metropolitana abreviado cómo GAM incluye las siguientes provincias respectivamente con sus cantones: San José (San José, Escazú, Desamparados, Mora, Goicoechea, Santa Ana, Aserrí, Alajuelita, Vásquez de Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca y Curridabat), Alajuela (Alajuela, Atenas y Poás), Cartago (Cartago, Paraíso, La Unión, Alvarado, Oreamuno y El Guarco), Heredia (Heredia, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, San Isidro, Belén, Flores y San Pablo).

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES

CONSULTA CON ESPECIALISTAS

VISITA AL CONSULTORIO CON ESPECIALISTA EN PSICOLOGÍA: Por solicitud de la PERSONA AFILIADA derivado de una emergencia que genere un trastorno emocional, ADDIUVA 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) eventos al año con un límite en el costo del 50% de descuento. Limitado a una hora de atención (60 minutos). 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 la PERSONA AFILIADA, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la valoración, serán cubiertos directamente por la PERSONA AFILIADA.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO CONSULTA AL CONSULTORIO CON ESPECIALISTAS EN PSICOLOGÍA: Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad de la PERSONA AFILIADA. El costo de los exámenes que deba realizarse la PERSONA AFILIADA, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por la PERSONA AFILIADA. La utilización de los servicios cuenta con una carencia de 30 días después de adquirido el plan. Es un servicio asistencial con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del LA PERSONA AFILIADA y el PROVEEDOR, no es de emergencia, el mismo se prestará exclusivamente en horario comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y única y exclusivamente en el territorio que este documento se establece, y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome la PERSONA AFILIADA, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por LA PERSONA AFILIADA con sus propios recursos directamente al proveedor.

ESPECIALISTAS EN SALUD POR MEDIO DE:

VIDEOLLAMADA CON ESPECIALISTA EN PSICOLOGÍA Por solicitud de la PERSONA AFILIADA, derivado de una necesidad repentina, ADDIUVA pondrá a la PERSONA AFILIADA en contacto con un especialista en psicología por medio de una videollamada que le brinde la atención requerida en ese momento y realice la valoración necesaria. Este servicio solo cubre únicamente la valoración por videollamada. Este es un servicio con una coordinación de cita con base en la disponibilidad del la PERSONA AFILIADA y el proveedor, y un tiempo mínimo de coordinación de 8 (dos) horas. El presente servicio se prestará sin límite en el monto, pero si un límite de 6 (seis) eventos por año, por cada evento la video llamada se prestará con un tiempo máximo de duración de 60 (sesenta) minutos.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DE LA VIDEOLLAMADA PSICOLÓGICA: Se excluye el costo de medicamentos, diagnósticos, cambios de tratamiento, segundas opiniones de especialidad, tratamientos psiquiátricos, tratamientos especializados o medicamentos psicotrópicos. Cualquier otro gasto médico en que se incurra, serán pagados por la PERSONA AFILIADA. Adicional, se excluyen el video llamadas de seguimiento por un mismo evento. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome la PERSONA AFILIADA, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por la PERSONA AFILIADA con sus propios recursos directamente al proveedor.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA CON ESPECIALISTA EN PSICOLOGÍA: Por solicitud de la PERSONA AFILIADA, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en psicología para que le brinde una orientación psicológica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar vulnerabilidades a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades de la PERSONA AFILIADA, entregando soluciones a dudas médicas cotidianas, no se trata de una sesión, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y pero si un límite de 12 (doce) eventos por año. Este es un servicio con una coordinación de cita con base en la disponibilidad dla PERSONA AFILIADA y el proveedor, y un tiempo mínimo de coordinación de 2 (dos) horas.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DE LA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA: Se excluye el costo de medicamentos, diagnósticos, cambios de tratamiento, segundas opiniones de especialidad, tratamientos psiquiátricos, tratamientos especializados o medicamentos psicotrópicos. Cualquier otro gasto médico en que se incurra, serán pagados por la PERSONA AFILIADA. Adicional, se excluyen las orientaciones de seguimiento por un mismo evento. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome la PERSONA AFILIADA, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por LA PERSONA AFILIADA con sus propios recursos directamente al proveedor.

ASISTENCIA ODONTOLÓGICA:

CITA DE DIAGNOSTICO DENTAL: ADDIUVA coordinará la cita de valoración de una revisión clínica de la RED de proveedores de ADDIUVA calificados en odontología. Los servicios en alcance se otorgarán previo Examen Clínico y Diagnóstico autorizado por ADDIUVA. El trabajo a realizarse quedará a criterio del profesional Odontológico; El presente servicio se prestará limitado a 3 (tres) eventos al año y con un alcance en el monto del 80% del costo por evento, el porcentaje adicional lo deberá cancelar la PERSONA AFILIADA de forma directa al proveedor, no reembolsables.

EXODONCIA SIMPLE: Por solicitud telefónica y en caso de emergencia, la PERSONA AFILIADA tendrá derecho al procedimiento de exodoncia simple, si así lo determina el profesional en odontología de ADDIUVA. Si el profesional determina un problema dental fuera de este alcance se le comunicará a la PERSONA AFLIADA el excedente del MONTO POR EVENTO será el cual debe de ser pagado de forma directa al proveedor. La atención del la PERSONA AFILIADA se programará para ser realizada dentro de las siguientes 24 (veinticuatro) horas posteriores a la solicitud. El presente servicio se prestará limitado a 3 (tres) eventos al año y con un alcance en el monto del 80% del costo por evento, el porcentaje adicional lo deberá cancelar la PERSONA AFILIADA de forma directa al proveedor, no reembolsables.

RESINA: 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. 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 hábil. La atención del la PERSONA AFILIADA se programará para ser realizada dentro de las siguientes 24 (veinticuatro) horas

posteriores a la solicitud. El presente servicio se prestará limitado a 3 (tres) eventos al año y con un alcance en el monto del 80% del costo por evento, el porcentaje adicional lo deberá cancelar la PERSONA AFILIADA de forma directa al proveedor, no reembolsables.

LIMPIEZA PROFILÁCTICA: Por solicitud de la PERSONA AFILIADA, 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 a la PERSONA AFLIADA el excedente del MONTO POR EVENTO será el cual debe de ser pagado de forma directa al proveedor. La PERSONA AFILIADA en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. El presente servicio se prestará limitado a 3 (tres) eventos al año y con un alcance en el monto del 80% del costo por evento, el porcentaje adicional lo deberá cancelar la PERSONA AFILIADAS de forma directa al proveedor, no reembolsables.

ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE URGENCIAS (dolor, sangrado e hinchazón, incluye diagnóstico y rayos x periapicales): Para efectos de asistencia odontológica, se considera la atención de una urgencia dental al conjunto de acciones practicadas a la PERSONA AFILIADA, con el fin de identificar el origen de la dolencia y controlar el dolor. La atención de la emergencia corresponde a la consulta del paciente para diagnosticar y atender la causa del dolor que genera la emergencia, no considerando el tratamiento posterior. El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por la PERSONA AFILIADA con sus propios recursos al PROVEEDOR. La PERSONA AFILIADA en todo momento deberán supervisar la prestación de los SERVICIOS. El presente servicio se prestará limitado a 1 (un) evento al año y con un límite en el monto de ₡50 000 (cincuenta mil colones) por evento, no reembolsables.

REFERENCIAS ODONTOLÓGICAS: En caso de que la PERSONA AFILIADA requiera el servicio de referencia odontológica con especialistas, previa solicitud telefónica, ADDIUVA brindará la referencia de la clínica dental u odontólogos AFILIADOS a la RED más cercana donde la PERSONA AFILIADAS podrá asistir a consulta, Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por La PERSONA AFILIADA en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. El presente servicio se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

REFERENCIAS DE CENTROS Y CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS: Por solicitud de la PERSONA AFILIADA, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre CLINICAS DENTALES en el lugar de interés del solicitante. Si la PERSONA AFILIADA o beneficiario lo solicita, ADDIUVA coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre sujeto a disponibilidad de espacio. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico. El presente servicio se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

REFERENCIAS EN TRATAMIENTOS NO URGENTES: Por previa solicitud telefónica y en caso de emergencia la PERSONA AFILIADA requiera la atención odontológica, por algún tratamiento dental no urgente, ADDIUVA brindará la referencia de la clínica dental en RED más cercana donde la PERSONA AFILIADA podrá asistir a consulta, todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por la PERSONA AFILIADA en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. El presente servicio se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA ODONTOLÓGICA. Cuando la PERSONA AFILIADA no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente, cuando la PERSONA AFILIADAS incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento, los tratamientos hospitalarios y/o ambulatorios como consecuencia o complicación de un tratamiento odontológico previo, procedimientos odontológicos que requieran

hospitalización o atención dental domiciliaria, procedimientos odontológicos que se requieran debido a mala práctica realizada en otras instituciones, odontólogos no inscritos a la RED DE PRESTADORES ODONTOLÓGICOS de ADDIUVA. No aplica la extracción de terceros molares retenidos. Cambio de Calces, no aplica para tratamiento o procedimiento que exceda más de una pieza dental, quedará excluido a su vez el recambio de amalgamas por resinas, calces necesarios para complementar el tratamiento de endodoncia, las extracciones y endodoncias necesarias para tratamientos estéticos. todo tratamiento odontológico con fines estéticos incluyendo el blanqueamiento ortopedia o cirugía maxilofacial, las radiografías en general, procedimientos no autorizados por ADDIUVA viento o carillas de porcelana, prótesis fijas, removibles, coronas, puentes, carillas, tratamientos de ortodoncia. Se brindará un servicio presencial al mes a excepción de emergencias. Aplica un tiempo de espera de 30 (treinta) días después de adquirido.

4. EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidas de los límites establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Los servicios que la PERSONA AFILIADA haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA.

2. Los servicios adicionales que la PERSONA AFILIADA haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y vulnerabilidad y que no forman parte de la red de proveedores de ADDIUVA.

3. Los causados por mala fe del tomador, PERSONA AFILIADA.

4. 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.

5. 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.

6. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.

7. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.

8. 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 vulnerabilidad la integridad física del prestador del servicio.

9. Los servicios se prestarán en todo el territorio nacional continental.

10. Mala fe de la PERSONA AFILIADA, comprobada por el personal de la Empresa ADDIUVA o si en la petición mediare mala fe.

11. Eventos a consecuencia directa o indirecta de terrorismo.

5. OTRAS CONSIDERACIONES

OBLIGACIONES DE LA PERSONA AFILIADA: En caso de evento procedente según lo indicado en el presente documento, la PERSONA AFILIADA deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números

definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre de la PERSONA AFILIADA 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 la PERSONA AFILIADA sin previa autorización de ADDIUVA.

6. RESPONSABILIDAD

ADDIUVA a través del programa “ASISTENCIA INTEGRAL JUNTA UCR” quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma de la PERSONA AFILIADA, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento. Así mismo los servicios que la PERSONA AFILIADA 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 los límites descritos en el presente documento , 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 los límites de este documento, deberá ser pagado por parte de la PERSONA AFILIADA con sus propios recursos antes de la prestación del servicio en efectivo.

9. TERMINACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de ADDIUVA, JUNTA UCR, o de la PERSONA AFILIADA. Si la PERSONA AFILIADA cancela su servicio con JUNTA UCR, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.