

# Programa de asistencias BAC planillas

Salud familiar premium



# Condiciones generales de prestación de servicios

## Programa de Asistencias BAC Planillas

### Salud familiar premium

A continuación se detallan características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencias BAC Planillas Salud Familiar Premium.

- I. El servicio de asistencia se brindará en todo el territorio nacional de la República de Costa Rica.
- II. Para recibir la asistencia que el Afiliado o Dependientes necesiten, estos deberán comunicarse con el servicio de emergencia entre las siguientes veinticuatro (24) horas una vez haya identificado el problema.

### Servicios del programa de asistencia

1. ASÍ Asistencia Internacional de Costa Rica S.A., mediante el “Programa de Asistencias BAC Planillas Salud Familiar Premium”, les brinda a sus clientes en adelante llamados Afiliados, los servicios de asistencia que se indican el presente anexo contractual.
2. Por solicitud telefónica del Afiliado o Dependiente(s) legitimado(s) para solicitar servicios ASÍ Asistencia Internacional de Costa Rica S.A., dispondrá de un centro de atención telefónica para la atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente anexo contractual.

### Definiciones

Para efectos de la interpretación y aplicación de este anexo, se establecen las definiciones siguientes:

- 1. Accidente:** Suceso imprevisto, involuntario, repentino y fortuito, causado violentamente por medios externos, que afecte el organismo de una persona causándole la muerte o provocándole lesiones corporales traumáticas, y que se manifiesten por heridas visibles o contusiones internas que puedan ser determinadas por un médico.
- 2. Afiliado:** Persona física que ha contratado el presente Programa de Asistencias.
- 3. Dependientes:** Para efectos del presente Programa de Asistencias los dependientes del Afiliado, según su estado civil serán los siguientes:

- **Casado o en unión de hecho:** Su cónyuge o compañera(o) permanente y sus hijos menores de veinticinco (25) años que dependan económicamente del Afiliado.

- **Soltero:** Los hijos menores de veinticinco (25) años que dependan económicamente del Afiliado y en caso de que el Afiliado no tuviera hijos podrán ser dependientes los padres mientras residan en el mismo domicilio del Afiliado.

**4. Emergencia:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física del Afiliado o su(s) Dependiente(s). Una vez identificada deberá ser reportada a la Prestadora de Servicios durante las veinticuatro (24) horas siguientes de haber ocurrido.

**5. Enfermedad:** Toda alteración de salud sufrida por el Afiliado o su(s) Dependiente(s), que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del Programa de Asistencias.

**6. Enfermedad crónica:** Enfermedad grave e incurable que puede ser controlada bajo cuidados médicos especiales y específicos.

**7. Enfermedad o condición preexistente:** Cualquier Enfermedad física o mental, lesión o dolencia que haya sufrido el Afiliado o Dependiente(s) con anterioridad a la fecha de contratación del Programa de Asistencias.

**8. Grupo familiar:** Conjunto de personas conformado por el Afiliado y su(s) Dependiente(s).

**9. Prestadora de servicios:** ASÍ Asistencia Internacional de Costa Rica S.A., es la empresa que actúa como la operadora y prestadora de los servicios de asistencia a través de su red de proveedores.

**10. Programa de asistencias:** El Programa de Asistencias es el conjunto de servicios de asistencias que el Afiliado y su(s) Dependiente(s) tiene(n) derecho a solicitar y recibir, según el plan contratado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.

## Descripción de los servicios y sus coberturas:

El Afiliado y su(s) Dependiente(s) podrá(n) contar con los siguientes servicios de asistencia:

### Asistencia médica y a la salud

**1. Teledoctor:** Cualquier miembro del Grupo Familiar se podrá poner en contacto con un médico general a través de la aplicación tecnológica (App) llamada Teledoctor Paciente; para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación médica en la utilización de los medicamentos y así evitar la automedicación, orientación sobre síntomas o molestias que le estén aquejando, recomendaciones médicas en general, farmacéutica e interpretación de exámenes de laboratorio, guardando un historial clínico bajo estrictas medidas de confidencialidad en la protección de los datos.

Este servicio no sustituye la visita presencial, por lo cual el médico no diagnosticará o recetará.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

**2. Traslado terrestre en ambulancia:** La Prestadora de Servicios brindará el traslado médico terrestre en ambulancia en caso de que algún miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad, requiera y solicite ser trasladado al centro hospitalario más cercano, con previa evaluación y aprobación del médico general o personal de cabina de la Prestadora de Servicios. En caso de que el miembro del Grupo Familiar no se pueda comunicar, el servicio lo podrá solicitar cualquier persona que se encuentre con el afectado para brindar la información que se solicite.

El personal médico de la Prestadora de Servicios orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto con la ambulancia.

Una vez finalizado el traslado de ambulancia, todo gasto incurrido a consecuencia de la atención médica será responsabilidad del Grupo Familiar.

Este servicio será brindado por seis (6) traslados por Grupo Familiar al año. Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con ambulancia pública o Cruz Roja.

**3. Visita médica domiciliar:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente, la Prestadora de Servicios enviará a su domicilio un médico general, perteneciente a la red médica, para realizarle una evaluación clínica.

Esta asistencia está sujeta a la autorización de un médico general perteneciente a la red médica, con el cual se realizará previamente una orientación médica telefónica.

Este servicio será brindado por seis (6) visitas por Grupo Familiar al año.

El servicio cubre únicamente la visita médica y quedan excluidos de la misma cualquier procedimiento médico diferente a la evaluación clínica y los medicamentos administrados si fuere necesario.

**4. Cita presencial con médico general, pediatra o ginecólogo:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente, la Prestadora de Servicios lo podrá dirigir con un médico general, pediatra o ginecólogo para realizarle una evaluación clínica.

Esta asistencia está sujeta a la autorización de un médico general, perteneciente a la red médica, con el cual se realiza previamente una orientación médica telefónica.

Queda entendido que, para la cita presencial con Pediatra, el(la) niño(a) Dependiente deberá ser menor de catorce (14) años.

Este servicio será brindado por seis (6) citas por Grupo Familiar al año.

El servicio cubre únicamente la visita médica y quedan excluidos de la misma cualquier procedimiento médico diferente a la evaluación clínica y los medicamentos administrados si fuere necesario.

**5. Orientación nutricional y psicológica telefónica:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en el campo de la nutrición o psicología quien le orientará telefónicamente respecto de las necesidades requeridas.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

**6. Descuentos en especialidades médicas:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales con cardiólogo, geriatra, gastroenterólogo, traumatólogo, otorrinolaringólogo, neumólogo o urólogo, que pertenezcan a la red médica.

El porcentaje de descuento especial dependerá del proveedor seleccionado por el solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

**7. Descuentos en farmacias y exámenes de laboratorio:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales sobre medicamentos en farmacias y exámenes de laboratorio previamente autorizados, que pertenezcan a la red de proveedores.

Para que se pueda autorizar el descuento en medicamentos, el solicitante deberá proporcionar la receta médica que respalde su requerimiento y en el caso de medicamentos de uso controlado deberá proporcionar el código que le ha suministrado su médico tratante.

El porcentaje de descuento especial dependerá del proveedor seleccionado y el medicamento requerido por el solicitante. Los descuentos en laboratorio no aplican para estudios de radiología o imágenes diagnósticas.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

**8. Asistencia funeraria en caso de fallecimiento por accidente o enfermedad:** A solicitud de algún miembro del Grupo Familiar en caso de muerte de algún miembro de este, a consecuencia de un accidente o enfermedad, se le brindarán los siguientes servicios:

## Servicio funerario

Bajo esta asistencia, por medio de una red de proveedores, se ofrece:

- Apoyar en la realización de los trámites legales ante las autoridades competentes de Costa Rica.
- Brindar el traslado del cuerpo a la sala o domicilio de velación a nivel nacional, al templo o la iglesia (misa o culto de cuerpo presente) y al cementerio de la zona seleccionada por los familiares.
- Proveer un féretro que cumpla con las siguientes características: de madera, corte lineal, acolchonado, tapizado interior en tela, con vidrio en la parte superior frontal y de tamaño estándar.
- Brindar el servicio de tanatopraxia (preparación del cuerpo para la velación).
- Proveer la utilización de salas de velación o servicio a domicilio en el lugar de velación por un lapso de veinticuatro (24) horas.
- Proveer un (1) arreglo floral para el centro del féretro y dos (2) arreglos adicionales tamaño mediano.
- Brindar servicio de café, refrescos y alimentación ligera en la sala de velación, para todos los asistentes. En el servicio a domicilio adicionalmente se incluye alquiler de sillas, altar y base donde se coloca el féretro.
- Coordinar y cubrir los costos de la celebración del servicio religioso a cargo de un sacerdote o ministro de culto indicado por la familia.
- Cubrir los gastos de cremación o de sepultura (sin incluir nicho y/o fosa funeraria), únicamente se cubrirán los gastos ya sea de inhumación o de cremación y siempre sujeto a disponibilidad de los proveedores.

Para solicitar este servicio el solicitante deberá de proporcionar a la Prestadora de Servicios el certificado de defunción o documento legal que acredite la muerte del miembro del Grupo Familiar.

Este servicio será brindado por un (1) único evento durante la vigencia del Programa de Asistencias. Para poder brindar este servicio en caso de fallecimiento del miembro del Grupo Familiar a consecuencia de alguna enfermedad preexistente, el fallecimiento deberá ocurrir después de transcurridos noventa (90) días y en caso de suicidio deberá ocurrir después de transcurridos dos (2) años a partir de la contratación del presente Programa de Asistencias.

## Limitación a coberturas de asistencia con cita presencial

Para las coberturas de servicios de asistencia que comprenden la cita presencial, se deben cumplir con las siguientes limitaciones:

- a. El horario hábil de la prestación de los servicios es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a las 5:00 p.m. y sábado de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
- b. Los servicios serán brindados por los proveedores de la red médica de la Prestadora de Servicios.

## Exclusiones generales

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

1. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
2. Los servicios que el Afiliado o Dependientes hayan contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.
3. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por el Afiliado o Dependientes con dolo o mala fe.
4. Los servicios solicitados a consecuencia de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas amateur, profesionales y deportes extremos.
5. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
6. Los servicios derivados de enfermedades o condiciones preexistentes, y de padecimientos crónicos.
7. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales, salvo la denominada COVID-19 la cual estará cubierta bajo las condiciones descritas en este anexo.
8. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
9. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
10. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
11. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.

- 12 Cuando el Afiliado o Dependientes no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la emergencia o siniestro.
13. Cuando el Afiliado o Dependientes incumplan cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente documento.
14. En caso de que el Afiliado o Dependientes incumplan en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de las 24 horas siguientes de identificada la emergencia.
15. Eventos en los que el Afiliado o Dependientes hayan participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.
16. Bajo el servicio de Traslado Terrestre en Ambulancia quedan excluidos:
  - 16.1. Traslados interhospitalarios.
  - 16.2. Traslados del hospital hacia el domicilio del Afiliado o Dependiente.
  - 16.3. Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.
17. Cuando el fallecimiento sea producto o se den en situación de:
  - 17.1. Embriaguez, consumo de drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas y alucinantes.
18. Muerte de infantes por enfermedades congénitas o perinatales.

## **Obligaciones del afiliado y dependientes**

Con el fin de que el Afiliado o Dependientes puedan hacer uso de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con la Prestadora de Servicios.
2. Identificarse como Afiliado o Dependiente ante los empleados de la Prestadora de Servicios o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
3. Ser Afiliado activo y permanecer al día en los pagos asociados al Programa de Asistencias.
4. En caso de que el Afiliado o Dependiente se vea en la necesidad de cancelar una cita presencial, deberá avisar a la Prestadora de Servicios vía telefónica con veinticuatro (24) horas de anticipación a la cita programada, caso contrario se tomará como evento consumido para su plan.

## Solicitud de los servicios de asistencia

En caso de requerir asistencia, el Afiliado o Dependiente deberá comunicarse al Call Center de servicio al cliente (+506) 4404-1181 en donde también podrán solicitar informes actualizados de los proveedores de la Prestadora de Servicios.

### Generalidades:

1. La Prestadora de Servicios se compromete a prestar la asistencia siempre y cuando sean brindados y coordinados para beneficio del Grupo Familiar.
2. La Prestadora de Servicios no se responsabiliza por ningún servicio coordinado directamente por el Afiliado o Dependiente con un proveedor dentro o fuera de la red y en ningún caso realizará reembolso de los gastos incurridos.
3. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna con las decisiones o acciones que el Afiliado o Dependiente pueda llegar a realizar.



**BAC**  
**CREDOMATIC**