

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA BAC SALUD PLUS



CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA BAC SALUD PLUS

SERVICIOS DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA

A continuación, se detallan las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el programa ASISTENCIA BAC TELEDOCTOR SALUD PLUS, para el Afiliado.

DEFINICIONES

ACCIDENTE: Todo acontecimiento involuntario que provoque daños materiales y/o corporales a un Afiliado o Dependiente. Causado 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.

AFILIADO(S): Persona natural que sea usuario de BAC y que haya adquirido este servicio.

LA 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 proveedores.

DEPENDIENTE(S): Son Dependientes del Afiliado, su cónyuge o compañero(a) permanente, sus hijos menores de veinte y un años (21) que vivan permanentemente en el mismo domicilio, cuyo estado civil sea soltero y bajo la dependencia económica del Afiliado, quienes podrán gozar de todos los beneficios que se detallan en el presente documento de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo. Aplica para Plan Familiar.

EMERGENCIA: Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física del Afiliado o Dependiente. El evento deberá ser reportado inmediatamente o hasta un máximo de 24 horas después de haber ocurrido.

ENFERMEDAD PREEXISTENTE: Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del Programa de Asistencia y que sea factible de ser confirmado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, etc.), cuyos síntomas y/o signos se hayan manifestado previamente a la vigencia del Programa de Asistencia se haya efectuado un diagnóstico médico sin importar que los signos y/o síntomas hayan desaparecido o que sean aparentes a la vista o que pudieron pasar desapercibidos.

ENFERMEDAD REPENTINA O IMPREVISTA: Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio del servicio de Asistencia.

TELEDOCTOR: Es una aplicación móvil innovadora de Telemedicina enfocada a la orientación médica en la atención primaria y preventiva de salud a distancia.

GRUPO FAMILIAR: El Afiliado, y su(s) Dependiente(s).

PROGRAMA DE ASISTENCIA: Los programas de asistencia son el conjunto de servicios de asistencia que el Afiliado o Dependiente tienen derecho a solicitar y recibir de La Prestadora de Servicios.

SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al Afiliado o Dependiente(S) de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo. Todos los servicios de asistencia incluidos en este condicionado se otorgarán de acuerdo al programa contratado:

PROGRAMA INDIVIDUAL: cubre exclusivamente al Afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

PROGRAMA FAMILIAR: cubre al Grupo Familiar de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES

ASISTENCIA TELEDOCTOR

TELEDOCTOR: Por solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios pondrá en contacto al solicitante con un profesional de la salud de Teledocctor, para que le brinde una orientación médica, ante cualquier emergencia, utilización de medicamentos para la prevención de automedicación, orientación sobre síntomas o molestias que estén aquejando al paciente, recomendaciones médicas en general, farmacéutica e interpretación de exámenes de laboratorio, guardando un récord clínico.

A través de la APP de Teledocctor, el Afiliado y/o Dependiente podrán ponerse en contacto vía telefónica o por videollamada, con un profesional de la salud en Medicina General para que le brinde orientación médica. Para descargar la aplicación, el Afiliado y/o Dependiente deberá de seguir los siguientes pasos:

1. Conectarse a una red de Internet WiFi o de datos móviles, a través de un teléfono smartphone o tablet.
2. Descargar la aplicación de Teledocctor Paciente en Google Play o App Store.
3. Ingresar usuario y contraseña recibida en el kit de bienvenida.
4. Seguir los pasos del manual de usuario para cambio de contraseña.
5. Puede hacer uso de la aplicación ilimitadamente.

El servicio busca brindar orientación médica al Afiliado o Dependiente, a través de videollamada o llamada telefónica, con el fin de apoyar en la solución más adecuada dependiendo del caso.

El servicio se brindará 24 horas 365 días al año con atención de Médico General. Este servicio tendrá una cobertura sin límite de eventos mensuales y sin costo.

ASISTENCIA AMBULANCIA

TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR EMERGENCIA CON MOTIVO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD:

La Prestadora de Servicios brindará el traslado médico terrestre en ambulancia en caso que el Afiliado o Dependiente, a consecuencia de una emergencia causada por accidente o enfermedad, requiera y solicite ser trasladado a un centro hospitalario con previa evaluación y aprobación del médico o personal de cabina de La Prestadora de Servicios.

El operador 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 profesional médico-paciente.

Una vez finalizado el traslado de ambulancia, todo gasto incurrido a consecuencia de la atención médica en el centro de referencia, será responsabilidad del Afiliado o Dependiente.

El servicio será brindado sin límites de eventos al año dentro del territorio costarricense y sin límite máximo de cobertura. Se prestará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con ambulancia pública (Cruz Roja). Si existiera algún excedente en el costo del servicio será asumido por el Afiliado.

Una vez avalado por parte del operador médico de La Prestadora de Servicios el enviar la ambulancia, se trasladará al Afiliado o Dependiente al centro asistencial más cercano.

ASISTENCIA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN

TRANSPORTE DEL AFILIADO PARA REGRESO AL HOGAR (TAXI O AMBULANCIA, SEGÚN LA NECESIDAD, BASADO EN CRITERIO MÉDICO): Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar y a consecuencia de hospitalización de alguno de ellos, La Prestadora de Servicios podrá brindar el traslado a su lugar de residencia o destino luego del alta en el centro asistencial.

El servicio será brindado sin límites de eventos al año dentro del territorio costarricense y sin límite máximo de cobertura. Si existiera algún excedente en el costo del servicio será asumido por el Afiliado.

Para la prestación del servicio el Afiliado o Dependiente deberá enviar por correo a cabinacr@asiasistencias.com, los soportes que acrediten su internación (Alta médica con la cantidad de días recluido, como mínimo una noche) de centros hospitalarios registrados y validos al régimen de la ley.

CONTROL DE AGENDA Y AVISOS PARA LA INGESTA PUNTUAL DE MEDICAMENTOS: Por solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios podrá realizar recordatorios cotidianos para la ingesta puntual de los medicamentos derivados de una hospitalización o enfermedad repentina.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

ASISTENCIA MÉDICA Y A LA SALUD

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA: Por solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios pondrá en contacto al Afiliado o Dependiente con un profesional de la salud para que le brinde una orientación médica telefónica ante cualquier emergencia, orientación en la utilización de medicamentos para la prevención de automedicación, orientación sobre síntomas, recomendaciones médicas en general, e interpretación de resultados de exámenes de laboratorio.

Este servicio tendrá una cobertura sin límite de eventos al año.

ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO: Por solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios podrá enviar los medicamentos que el Afiliado necesite a su domicilio o lugar de trabajo, dicho servicio de traslado será sin costo. El costo de los medicamentos es responsabilidad del Afiliado. Al momento del cliente solicitar el servicio y si dichos medicamentos requieren prescripción médica deberá enviarla por correo electrónico a cabinacr@asiasistencias.com. La prestadora de servicios 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.

CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS: Por solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios buscará en las zonas cercanas al cliente los precios de medicamentos más bajos. La compra de los mismos será por cuenta del Afiliado. Este servicio tendrá una cobertura sin límite de eventos al año.

CONEXIÓN CON MÉDICOS, LABORATORIOS, HOSPITALES, FARMACIAS Y CLÍNICAS DENTALES: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, La Prestadora de Servicios, buscará información de interés para que pueda solicitar servicios de manera particular, el costo del mismo lo asumirá el Afiliado.

Este servicio tendrá una cobertura sin límite de eventos al año.

GUÍA FARMACÉUTICA: Por solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios buscará información de interés para que pueda solicitar servicios de manera particular. El costo de los medicamentos es responsabilidad del Afiliado.

Este servicio tendrá una cobertura sin límite de eventos al año.

ASISTENCIA NUTRICIONAL

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, La Prestadora de Servicios le comunicará con un profesional de la salud que le orientará telefónicamente en el campo de nutrición para adultos y niños, con el objetivo de tener una alimentación saludable. La Prestadora de Servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente por la orientación telefónica.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

ASISTENCIA PRESENCIAL CON NUTRICIONISTA: Por solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios brindará una cita presencial con un Nutricionista.

El servicio se prestará a partir del tercer mes de permanencia (cumplidos y pagados) y se brindará 1 vez al año con un lapso no mayor de 1 hora por sesión al Grupo Familiar. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna con las decisiones o acciones que el cliente pueda llegar a realizar. La Prestadora de Servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente por la consulta.

GUÍA PARA LA PREPARACIÓN DE DIETAS SALUDABLES Y BIEN BALANCEADAS: Por solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios podrá comunicarlo con un especialista en temas de salud para ayudar telefónicamente en la creación de dietas a base de alimentos balanceados y saludables, enfocadas en las necesidades del usuario y sus rutinas diarias.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

INFORMACIÓN SOBRE CONTENIDO CALÓRICO DE LOS ALIMENTOS: Por solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios podrá comunicarlo con un especialista en temas de Nutrición para orientarlo telefónicamente sobre las calorías de los alimentos. Esto con el fin de proporcionar cantidades adecuadas y que sean saludables para el usuario.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

RECETAS ESPECIALES PARA PERSONAS CON DIABETES, SOBREPESO, INTOLERANTES A LA LACTOSA Y/O GLUTEN: Por solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios podrá comunicarlo con un especialista en temas de Nutrición que telefónicamente ayude al usuario en la creación de dietas adecuadas para sus necesidades.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

RECETAS SALUDABLES, INNOVADORAS, RÁPIDAS, RECOMENDACIONES PARA PREPARAR PLATILLOS COMUNES: Por solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios podrá comunicarlo telefónicamente con un especialista en temas de Nutrición para la creación de recetas adecuadas que aporten cantidades correctas de calorías, proteínas, etc., para adultos y niños.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

ASISTENCIA PSICOLÓGICA

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA: Por solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional que brinde orientaciones telefónicas con base en las necesidades del cliente. La Prestadora de Servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente por la consulta telefónica.

Este servicio tendrá una cobertura sin límite de eventos al año.

ASISTENCIA PRESENCIAL CON PSICÓLOGOS: Por solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios brindará una consulta personal con un profesional que pueda ayudar en las necesidades presentes, ya sean estas para adultos o niños. El servicio se prestará a partir del tercer mes de permanencia (cumplidos y pagados) y se brindará 1 vez al mes con lapso no mayor de 1 hora por sesión para el Grupo Familiar.

REFERENCIA Y CONEXIÓN CON PSICÓLOGOS: Por solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios podrá brindar al Afiliado o Dependiente números telefónicos de profesionales en el campo de la psicología para que sean contactados bajo la responsabilidad del Afiliado. Este servicio tendrá una cobertura sin límite de eventos al año.

CONSULTAS MEDICAS

VISITA PRESENCIAL A MÉDICO (UN SERVICIO CADA 72 HORAS): Por solicitud del Afiliado o Dependiente, una vez avalado por parte del operador médico de La Prestadora de Servicios se podrá dirigir al Afiliado o Dependiente a un profesional médico para realizar chequeos básicos con Médico General, Internista, Ginecólogo o Pediatra). Esta asistencia está sujeta a la autorización de un profesional médico con el cual se realiza previamente una orientación médica telefónica. La asistencia de visita médica presencial se brinda por enfermedades no preexistentes.

Este servicio se prestará sin límite de eventos en ambos programas, sin cobertura máxima por evento y está sujeto a ser brindado por proveedores que pertenezcan a la red de La Prestadora de Servicios.

VISITA DE MÉDICO A DOMICILIO (UN SERVICIO CADA 72 HORAS): Por solicitud del Afiliado o Dependiente, una vez avalado por parte del operador médico de La Prestadora de Servicios se podrá dirigir un Médico General a su domicilio para realizar chequeos básicos. Esta asistencia está sujeta a la autorización del profesional médico con el cual se realiza previamente una orientación médica telefónica. La asistencia de visita médica al domicilio se brinda por enfermedades no preexistentes.

Este servicio se prestará sin límite de eventos, sin cobertura máxima por evento y está sujeto a ser brindado por los proveedores que pertenezcan a la Red de La Prestadora de Servicios.

LABORATORIOS

EXÁMENES DE LABORATORIO: ORINA, HECES, GLUCOSA, HEMATOLOGÍA COMPLETA, PAPANICOLAOU O ANTÍGENO PROSTÁTICO: Por solicitud telefónica del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios podrá brindar la autorización para realizar un examen de orina, heces, glucosa, hematología completa y Papanicolaou, a mujeres mayores de 30 años de edad. Así como, el antígeno prostático, a hombres mayores de 40 años de edad, y será brindado con un proveedor de salud de la red médica de La Prestadora de Servicios. El servicio se prestará a partir del sexto mes de permanencia (cumplidos y pagados). Este servicio se prestará por un (1) evento anual en el PROGRAMA INDIVIDUAL y un (1) evento anual por cada miembro del Grupo Familiar en el Programa Familiar sin cobertura máxima por evento y está sujeto a ser brindado por los proveedores que pertenezcan a la Red de La Prestadora de Servicios.

RED DE PROVEEDORES*

Tipo de Servicio	Proveedores Afiliados
Farmacias	Fishel, Value, La Bomba.
Centros Médicos	Hospital CIMA, Hospital La Católica, Clínica Bíblica, Hospital Metropolitano, Dra. Esmeralda Rojas, Dra. Isabel Hidalgo, Clínica de Especialidades Ginecológicas, ASEMBIS, Hospital La California, Hospital Universal, Clínicas UNIBE.

Laboratorios	Laboratorios LABIN, Laboratorios Echandi, Laboratorios San José, Hospital CIMA, Hospital La Católica, Clínica Bíblica, Hospital Metropolitano, Ladipap, Hospital La California, Hospital Universal.
--------------	---

* La red de proveedores está sujeta a cambios sin previo aviso. La asignación del proveedor se realizará vía telefónica al momento de ser solicitado por el Afiliado o algún miembro del Grupo Familiar de los proveedores activos que tenga la Red en ese momento.

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 de salud.
2. Los servicios que el Afiliado o Dependiente haya contratado sin previo consentimiento de La Prestadora de Servicios.
3. Los servicios médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Afiliado o Dependiente con dolo o mala fe.
4. Los servicios médicos para enfermedades o lesiones derivados de tratamientos médicos, padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes.
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.
6. Los gastos derivados de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas profesionales.
7. Cuando el Afiliado o Dependiente se niegue a colaborar con el personal designado por de La Prestadora de Servicios para la prestación de los servicios de asistencia.
8. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
9. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
10. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
11. Cuando el Afiliado o Dependiente no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
12. Cuando el Afiliado o Dependiente no se identifique como Afiliado o Dependiente de los servicios de asistencia.
13. Cuando el Afiliado o Dependiente incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
14. En todo caso de La Prestadora de Servicios no prestará los servicios de asistencia descritos en el presente anexo cuando el lugar de solicitud no cuente con la infraestructura pública, privada, de seguridad e impida la realización de dicho servicio. Será una obligación para de La Prestadora de Servicios poner en conocimiento al Afiliado o Dependiente de tales circunstancias.
15. En caso de que el Afiliado incumpla en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de las 24 horas una vez identificada su necesidad.
16. Todos los servicios de asistencia contemplados en el presente condicionado tienen sujeta la prestación de los servicios siempre y cuando la infraestructura privada permita el desplazamiento del personal (proveedores).

OBLIGACIONES DEL AFILIADO O DEPENDIENTE

Con el fin de que el Afiliado o Dependiente pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con de La Prestadora de Servicios.
2. Identificarse como Afiliado o Dependiente ante los empleados y/o Dependientes 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 o Dependiente activo de los servicios prestados y permanecer al día en los pagos asociados a tal servicio; Cualquier afiliado o dependiente que tenga más de 60 días de mora será dado de baja y no podrá disfrutar de los servicios contemplados en el programa de asistencias.
4. Brindar la información solicitada por el personal de atención al cliente de La Prestadora de Servicios.

Para solicitar cualquiera de los servicios de Asistencia anteriormente descritos nuestra línea de atención 24/7 es: **+506 4404 1181.**

GENERALIDADES:

1. La Prestadora de Servicios se compromete a prestar la asistencia médica siempre y cuando sean brindados y coordinados para beneficio del Afiliado o Dependiente. Sujeto a la disponibilidad del proveedor en los cantones centrales de las provincias de San José, Cartago, Heredia, Alajuela, Puntarenas, Guanacaste y Limón. Así como, su disponibilidad de horario. No incluyen traslado, ni gastos.
2. La Prestadora de Servicios no se responsabiliza por ningún servicio coordinado directamente por el Afiliado o algún miembro del Grupo Familiar con un proveedor dentro o fuera de la red y en ningún caso realizará reembolso de los gastos incurridos.
3. La Prestadora de Servicios no asumirá ninguna responsabilidad en relación a la atención prestada, mala práctica o negligencia médica por parte del proveedor del servicio subcontratado.
4. La Prestadora de Servicios se compromete a la atención de asistencias médicas únicamente dentro de la república de Costa Rica.
5. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna con las decisiones o acciones que el cliente pueda llegar a realizar.