

kölbi Asistencia Dorada

Condiciones generales

Glosario de términos

Definiciones

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

kölbi Asistencia Dorada: Definido en el contrato principal del cual forma parte del presente documento.

ICE: Definido en el contrato principal del cual forma parte del presente documento.

Afiliado: Es la persona física que haya contratado a través de ICE los servicios de asistencia que presta kölbi Asistencia Dorada y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envíe para tal efecto ICE a kölbi Asistencia Dorada.

Beneficiario: Dentro de éste rubro se entenderán como beneficiarios del afiliado al cónyuge, padre o madre considerado como adulto mayor (mayores a 60 años), quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene derecho el afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

Servicios: Los servicios de asistencia contemplados en el producto que haya sido contratado por el afiliado de acuerdo a lo estipulado en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada, del contrato principal y cuyas definiciones se refieren en el presente documento.

Evento: Es una situación de asistencia reportada por un afiliado y/o beneficiario que dé derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

Accidente: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado y/o beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la



preexistencia) que ocurra a un afiliado y/o beneficiario durante la vigencia del presente documento.

Familiar: Se refiere al padre, madre, cónyuge e hijos y/o dependientes económicos de un

Afiliado.

Fecha de inicio: Fecha a partir de la cual los servicios que ofrece kölbi Asistencia Dorada estarán a disposición del afiliado. Esto es 48 (cuarenta y ocho) horas después de que el afiliado celebró el contrato correspondiente con ICE.

País de residencia: Para fines de este contrato y sus anexos, será el país en donde se haya firmado el contrato con ICE y donde tenga su residencia permanente el afiliado y/o beneficiario.

Representante: Cualquier persona, sea o no acompañante del afiliado y/o beneficiario que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios.

Residencia permanente: El domicilio permanente que manifieste tener un afiliado y/o beneficiario en el contrato que maneje con ICE dentro del país de residencia y que haya celebrado con esta empresa o cualquier otro domicilio que el afiliado y/o beneficiario haya notificado a ICE con posterioridad a la firma del mencionado contrato, domicilio que será considerado como el del afiliado y/o beneficiario para todos los efectos de la prestación de los servicios materia del presente documento, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

Equipo médico: Es el personal médico y demás equipo asistencia de kölbi Asistencia Dorada, o subcontratado por kölbi Asistencia Dorada, apropiado para prestar servicios de asistencia pre-hospitalaria en urgencias médica a un afiliado y/o beneficiario, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

Equipo técnico: Es el personal técnico y demás equipo asistencial de kölbi Asistencia Dorada, o subcontratado por kölbi Asistencia Dorada apropiado que gestione el servicio solicitado por el afiliado y/o beneficiario, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

Emergencia: Para efectos del servicio de asistencia en el hogar, se considera emergencia una situación accidental y fortuita que deteriore la vivienda afiliada (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior



inservible, un cristal roto) e inhabilitad de la vivienda afiliada, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

Vivienda afiliada: Una casa de habitación la cual aparece previamente registrada en la base de datos de ICE como la residencia permanente del afiliado y/o beneficiario, la cual previa solicitud del afiliado y/o beneficiario se proporcionará la prestación de los servicios, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

Servicios a la vivienda afiliada: Las coberturas relativas a la vivienda afiliada son las relacionadas en este documento, que se prestarán de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

Monto por evento: Los servicios a que se alude en este documento serán prestados de acuerdo a los montos y eventos máximos que se establecen en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

Proveedor: Es el personal (médico y/o técnico) y demás equipo asistencia de kölbi Asistencia Dorada, o subcontratado por kölbi Asistencia Dorada, apropiado para prestar los servicios a un afiliado y/o beneficiario, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

Enfermedad: Alteración de la salud, que no sea preexistente o crónica. Para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al afiliado y/o beneficiario, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio de kölbi Asistencia Dorada no se prestarán los servicios materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de kölbi Asistencia Dorada su comprobación:

- Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.
- Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
- Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.
- En todos los casos, corresponde al afiliado y/o beneficiario comprobar la no preexistencia.

Viaje: Traslado que se hace de una parte a otra por aire, mar o tierra.



1. Asistencia médica

(Gran área metropolitana y cabeceras de provincia)

a) Consulta médica online e-doctor

kölbi Asistencia Dorada coordinará la consulta on-line del afiliado y/o beneficiario con un médico del staff de kölbi Asistencia Dorada para una consulta mediante videoconferencia veinticuatro siete (24/7), a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas del afiliado y/o beneficiario ya sea por una enfermedad o padecimiento no preexistente, que no requieran de hospitalización y no se encuentre en riesgo la vida o la integridad del afiliado y/o beneficiario.

Se excluye de este servicio 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 el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor. kölbi Asistencia Dorada no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

b) Orientación médica telefónica

A solicitud del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia Dorada brindará orientación médica telefónica las veinticuatro horas, en todas las consultas que fueran necesarias para aclarar dudas de carácter médico, así como cualquier información médica relacionada. kölbi Asistencia Dorada no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario correrán por su propia cuenta.



El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

c) Servicio de taxi del hospital después de 2 día de hospitalización:

En caso que el afiliado requiera el servicio de taxi (hospital-residencia) después de un día de hospitalización, kölbi Asistencia Dorada coordinará y cubrirá el costo del traslado desde el centro hospitalario hasta la residencia permanente del afiliado, toda vez que exista la infraestructura privada que lo permita. El afiliado deberá mostrar la documentación extendida por el centro médico donde se indique que se da de alta al paciente. El afiliado en todo momento deberá supervisar la prestación del servicio. Si para este servicio, a kölbi Asistencia Dorada se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Dorada deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

d) Médico a domicilio (previa OMT)

Cuando el afiliado necesite en virtud de emergencia médica debidamente comprobada por el equipo médico de kölbi Asistencia Dorada, asistencia médica a domicilio, kölbi Asistencia Dorada gestionará y cubrirá los honorarios profesionales de la visita de un médico general al domicilio permanente del afiliado reportado como vivienda habitual (siempre y cuando exista la infraestructura que lo permita). Queda entendido que el costo de los medicamentos será cubierto directamente por el afiliado. Queda a criterio profesional del médico, la visita.

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses,



entonces kölbi Asistencia Dorada deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos. El afiliado en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del evento para la prestación de los servicios.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

e) Traslado médico terrestre por accidente en el hogar (ambulancia):

En caso de que el afiliado y/o beneficiario sufra un accidente en el hogar que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, kölbi Asistencia Dorada gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada (por disponibilidad o presencia) que lo permita. En caso de no existirla, kölbi Asistencia Dorada coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Dorada deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del evento para la prestación de los servicios.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

f) Traslado medico terrestre en caso de emergencia (ambulancia)

En caso de que el afiliado y/o beneficiario sufra un accidente que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, kölbi Asistencia Dorada gestionará y cubrirá el



costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada (por disponibilidad o presencia) que lo permita. En caso de no existirla, kölbi Asistencia Dorada coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Dorada deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del evento para la prestación de los servicios.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

g) Consulta médica en clínicas de la red

En caso de que el afiliado y/o beneficiario kölbi Asistencia coordinará la visita del afiliado y/o beneficiario previa consulta médica online o telefónica, a una clínica de la red, con un médico general para una consulta, a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas del afiliado y/o beneficiario ya sea por accidente o por enfermedad no preexistente siempre y cuando no esté en riesgo la vida o la integridad del afiliado y/o beneficiario. Este médico será asignado y autorizado exclusivamente por el equipo médico de kölbi Asistencia y se entiende que, por tratarse de consultas programadas en consultorio, quedan excluidas consultas de urgencia y por padecimientos o accidentes que pongan en peligro la vida o la integridad del afiliado y/o beneficiario. Se excluye de este servicio el costo de medicamentos.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.



h) Coordinación para el envío de medicamentos a domicilio (el servicio está sujeto a la disponibilidad que tenga la farmacia para el envío de medicamento)

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite adquirir medicamentos o cualquier producto médico deseando que los mismos se le envíen al domicilio permanente, kölbi Asistencia Dorada coordinará con la farmacia de la red de proveedores y que ofrezca el servicio express el respectivo envío de los mismos hasta el domicilio permanente. kölbi Asistencia Dorada no asumirá responsabilidad alguna en relación a los productos médicos adquiridos. Queda entendido que el afiliado y/o cancelará el costo de los productos y del envío en el momento de su recepción. En todos los casos, los gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario deberán ser pagados bajo sus propios recursos al proveedor. kölbi Asistencia Dorada ha obtenido la lista de estos centros médicos con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo o garantía se deberá hacer directamente con el centro médico y nunca a kölbi Asistencia Dorada, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

i) Agenda y avisos para el control de medicamentos

En caso que el afiliado inicie con un tratamiento médico, kölbi Asistencia Dorada podrá coordinar su agenda para dar aviso el inicio del tratamiento, por medio de una llamada telefónica o mensaje de voz según indicaciones del afiliado. En caso de no contestar la llamada o escuchar el mensaje, kölbi Asistencia Dorada no tendrá responsabilidad alguna sobre el seguimiento que el afiliado de al tratamiento prescrito.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.



j) Examen de bienvenida (optometría)

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite realizarse un examen de optometría, kölbi Asistencia Dorada le coordinará y referirá a un laboratorio o centro médico, para la práctica de dicho examen. No se incluye impresión del examen realizado. Se excluye de este servicio el costo de lentes, limpiador de lentes, reparaciones, repuesto para los lentes. Cualquier otro gasto en que se incurra afiliado y/o beneficiario, serán pagados por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor. kölbi Asistencia Dorada no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

k) Examen médico integral en Clínicas Humana (incluye electrocardiograma)

kölbi Asistencia Dorada coordinará la visita del afiliado y/o beneficiario previa consulta médica online o telefónica, a la clínica de kölbi Asistencia Dorada con un médico general para una consulta que incluirá un electrocardiograma, a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas del afiliado y/o beneficiario ya sea por accidente o por enfermedad no preexistente siempre y cuando no esté en riesgo la vida o la integridad del afiliado y/o beneficiario. Este médico será asignado y autorizado exclusivamente por el equipo médico de kölbi Asistencia Dorada y se entiende que, por tratarse de consultas programadas en consultorio, quedan excluidas consultas de urgencia y por padecimientos o accidentes que pongan en peligro la vida o la integridad del afiliado y/o beneficiario. Se excluye de este servicio el costo de medicamentos. kölbi Asistencia Dorada no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo



o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Dorada deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo preferencial, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. El excedente por evento, será cubierto por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del evento para la prestación de los servicios.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

I) Electrocardiograma en Clínicas Humana

kölbi Asistencia Dorada coordinará la visita del afiliado y/o beneficiario previa consulta médica online o telefónica, a la clínica de kölbi Asistencia Dorada con un médico general para realizarse un electrocardiograma, a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas del afiliado y/o beneficiario ya sea por accidente o por enfermedad no preexistente siempre y cuando no esté en riesgo la vida o la integridad del afiliado y/o beneficiario. Este médico será asignado y autorizado exclusivamente por el equipo médico de kölbi Asistencia Dorada y se entiende que, por tratarse de consultas programadas en consultorio, quedan excluidas consultas de urgencia y por padecimientos o accidentes que pongan en peligro la vida o la integridad del afiliado y/o beneficiario. Se excluye de este servicio el costo de medicamentos. kölbi Asistencia Dorada no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Dorada deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo preferencial, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. El excedente por evento, será cubierto por el afiliado y/o beneficiario con sus



propios recursos al proveedor. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del evento para la prestación de los servicios.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

m) Papanicolaou mono capa

kölbi Asistencia Dorada coordinará la visita del afiliado y/o beneficiario previa consulta médica online o telefónica, a la clínica de kölbi Asistencia Dorada con un médico general para realizarse un papanicolaou mono capa, a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas del afiliado y/o. Este médico será asignado y autorizado exclusivamente por el equipo médico de kölbi Asistencia Dorada y se entiende que, por tratarse de consultas programadas en consultorio, quedan excluidas consultas de urgencia y por padecimientos o accidentes que pongan en peligro la vida o la integridad del afiliado y/o beneficiario. Se excluye de este servicio el costo de medicamentos. kölbi Asistencia Dorada no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Dorada deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo preferencial, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. El excedente por evento, será cubierto por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del evento para la prestación de los servicios.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.



n) Antígeno prostático

kölbi Asistencia Dorada coordinará la visita del afiliado y/o beneficiario previa consulta médica online o telefónica, a la clínica de kölbi Asistencia Dorada con un médico general para realizarse un antígeno prostático, a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas del afiliado y/o. Este médico será asignado y autorizado exclusivamente por el equipo médico de kölbi Asistencia Dorada y se entiende que, por tratarse de consultas programadas en consultorio, quedan excluidas consultas de urgencia y por padecimientos o accidentes que pongan en peligro la vida o la integridad del afiliado y/o beneficiario. Se excluye de este servicio el costo de medicamentos. kölbi Asistencia Dorada no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Dorada deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo preferencial, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. El excedente por evento, será cubierto por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del evento para la prestación de los servicios.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

o) Mamografía bilateral

kölbi Asistencia Dorada coordinará la visita del afiliado y/o beneficiario previa consulta médica online o telefónica, a la clínica de kölbi Asistencia Dorada con un médico general para realizarse una mamografía bilateral, a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas del afiliado y/o. Este médico será asignado y autorizado exclusivamente por el equipo médico de kölbi Asistencia Dorada y se entiende que, por tratarse de consultas programadas en consultorio, quedan excluidas consultas de



urgencia y por padecimientos o accidentes que pongan en peligro la vida o la integridad del afiliado y/o beneficiario. Se excluye de este servicio el costo de medicamentos. kölbi Asistencia Dorada no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Dorada deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo preferencial, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. El excedente por evento, será cubierto por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del evento para la prestación de los servicios.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

p) Eliminación de verrugas (maximo 5) en Clínicas en Humana

A solicitud de afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia Dorada brindará el servicio de eliminación de verrugas por electrocauterización (es una manera de remover una verruga usando el calor de la electricidad. La electricidad se utiliza para calentar la aguja que se coloca en la verruga. La electricidad no es enviada a su cuerpo) en Clínicas Humana, máximo 5 verrugas. No incluyen eliminación de lunares. Los gastos adicionales en que incurra el afiliado y/o beneficiario correrán por su propia cuenta. El excedente por evento, será cubierto por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Dorada deberá, antes de proporcionar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar la prestación del servicio.



El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

q) Monitoreo de signos vitales

Cuando el afiliado y/o beneficiario requiera de los servicios de monitoreo de signos vitales, kölbi Asistencia Dorada coordinará con el personal médico de la clínica de la red de proveedores para proceder con la solicitud del afiliado y/o beneficiario. Siempre y cuando el monitoreo de signos vitales haya sido prescrita por el médico asignado por kölbi Asistencia Dorada. El costo de cualquier otro servicio o costo de medicamentos serán pagados directamente por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

r) Medición de glucosa por micro método

Cuando el afiliado y/o beneficiario requiera de los servicios de medición de glucosa por micrométodo, kölbi Asistencia Dorada coordinará con el personal médico de la clínica de la red de proveedores para proceder con la solicitud del afiliado y/o beneficiario. Siempre y cuando la medición haya sido prescrita por el médico asignado por kölbi Asistencia Dorada. El costo de cualquier otro servicio o costo de medicamentos serán pagados directamente por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos.

el servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

s) Apoyo emocional telefónico

Prevía solicitud del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia Dorada brindará apoyo emocional sobre alguna situación por la cual este atravesando el afiliado y/o beneficiario, cualquier día de la semana las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que el afiliado pueda resolver sus consultas.



kölbi Asistencia Dorada no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el afiliado correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y el personal médico profesional en ningún momento diagnosticará o recetará a un paciente vía telefónica.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

t) Traslado médico terrestre interhospitalario (ambulancia)

En caso de que el afiliado sufra una emergencia durante un viaje dentro de la república de costa rica y por prescripción médica tenga que ser trasladado en ambulancia hacia otro hospital, kölbi Asistencia Dorada gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, kölbi Asistencia Dorada coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Dorada deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos. El afiliado en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del evento para la prestación de los servicios.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

u) Enfermería a domicilio

En caso que el afiliado y/o beneficiario requiera de los cuidados de una enfermera por enfermedad o accidente, kölbi Asistencia Dorada, previa solicitud vía telefónica del afiliado y/o beneficiario, coordinará el envío de una enfermera (o) de la red de proveedores al domicilio permanente, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita en la localidad donde se encuentre el



afiliado y/o beneficiario. kölbi Asistencia Dorada únicamente realizará la coordinación del este servicio bajo las condiciones operativas del proveedor. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Dorada deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos. En todos los casos, los gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario deberán ser pagados bajo sus propios recursos al proveedor. kölbi Asistencia Dorada ha obtenido la lista de estos centros médicos con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo o garantía se deberá hacer directamente con el centro médico y nunca a kölbi Asistencia Dorada, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

v) Monitoreo de paciente en cita médica

En caso que el afiliado requiera del monitoreo durante una cita médica, kölbi Asistencia Dorada podrá coordinar el monitoreo desde que da inicio la cita la indicada a kölbi Asistencia Dorada y posterior monitoreara cada 30 minutos el status del afiliado durante la primera hora, por medio de una llamada telefónica según indicaciones del afiliado. En caso de no contestar la llamada. kölbi Asistencia Dorada no tendrá responsabilidad alguna sobre el seguimiento que el afiliado de al tratamiento prescrito por el médico.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.



2. Asistencia legal

a) Asesoría legal telefónica en materia patrimonial

Prevía solicitud del afiliado y/o beneficiario vía telefónica kölbi Asistencia Dorada brindará el servicio de orientación legal telefónica en materia patrimonial (entendido dentro del ámbito eminentemente personal o familiar) ello las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. En todo caso, los gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. kölbi Asistencia Dorada no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado y/o beneficiario. La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva del mismo, esto quiere decir, que el afiliado y/o beneficiario exonera y renuncia a demandar a kölbi Asistencia Dorada por el resultado final de la contratación. kölbi Asistencia Dorada ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio o al colegio profesional y nunca a kölbi Asistencia Dorada, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

b) Asesoría legal en caso de robo

kölbi Asistencia Dorada brindará al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, previa solicitud, vía telefónica, los servicios asesoría legal en caso de robo en el comercio, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. El abogado asesorará al administrador o propietario en la denuncia ante las autoridades competentes, Organismo de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Queda entendido que los gastos en que incurra el administrador o propietario del por la prestación de los servicios profesionales que contrate directamente con



alguno de los profesionales referidos por kölbi Asistencia Dorada, serán pagados con sus propios recursos. Ni kölbi Asistencia Dorada el ICE serán responsable por el resultado de las gestiones realizadas, ni las consecuencias directas e indirectas del resultado final. La responsabilidad de la gestión que realice el profesional escogido directamente por el administrador o propietario para una gestión diferente a la indicada en párrafo anterior, será única y exclusiva del PROVEEDOR elegido por el administrador o propietario, esto quiere decir, que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO exonera de toda responsabilidad a kölbi Asistencia Dorada y al ICE por el resultado final de la contratación, por lo que todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

c) Asesoría legal en caso de defunción

En caso de fallecimiento del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO kölbi Asistencia Dorada. asesorará telefónicamente en todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO como son; levantamiento de cadáver, necropsia (en los casos que la ley lo permita) denuncia, declaración de testigos, trámites de acta de defunción, entre otras. Este servicio se proporcionará las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días al año.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

3. Asistencia en el hogar

La prestación del servicio es exclusiva para el domicilio permanente del afiliado y/o beneficiario. El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan se prestara única y exclusivamente en la gran área metropolitana de la república de costa rica. En virtud del presente documento, kölbi Asistencia Dorada garantiza la puesta a disposición del afiliado y/o beneficiario un apoyo económico inmediato por medio de la



coordinación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en el inmueble reportado por el afiliado y/o beneficiario, a consecuencia de un evento fortuito. En casos de emergencia los servicios se atenderán máximo en 60 minutos, siempre y cuando la solicitud del servicio se deba prestar dentro de los límites de horario y de la ciudad de que se trate. Sin embargo, casos especiales tendrán otra duración y condiciones que le serán explicadas al afiliado y/o beneficiario. En los casos en que kölbi Asistencia Dorada no tenga la disponibilidad de proveedores en la gran área metropolitana, el afiliado y/o beneficiario podrá, contratar los servicios respectivos, para que kölbi Asistencia Dorada se haga cargo de ellos, siempre y cuando cuente esta contratación con la previa autorización por parte de kölbi Asistencia Dorada. El afiliado y/o beneficiario tendrá derecho a reembolso de los diversos gastos cubiertos en el presente documento, siempre y cuando medie previa autorización de kölbi Asistencia Dorada (solicitada a través del teléfono que kölbi Asistencia Dorada defina y como respaldo estará la grabación de la llamada) sujeto a la presentación de la factura correspondiente de dicha reparación, debidamente autorizada por la dirección general de tributación directa. Para efectos de este programa de servicio, se considera emergencia una situación fortuita que deteriore el inmueble (por ejemplo, una fuga de agua), o que no permita su utilización normal y cotidiana (por ejemplo, un corto circuito), o que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (por ejemplo, una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), e inhabilitación de la vivienda a consecuencia de una de las emergencias antes citadas. Sin perjuicio de los anteriores ejemplos, cada situación será catalogada y analizada por los representantes de kölbi Asistencia Dorada, a fin de evitar que reparaciones banales o fútiles sean consideradas como emergencia.

Garantía

Los trabajos realizados por el personal autorizado por kölbi Asistencia Dorada, tendrán una garantía por un mes, garantía que se pierde cuando el afiliado y/o beneficiario adelante trabajos con personal diferente al de kölbi Asistencia Dorada sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. La garantía aplicará únicamente en los servicios contemplados en este plan, cualquier otro tipo de servicio por conexión que se brinde, diferente a los mencionados, el afiliado



deberá de dirigirse ante cualquier reclamo directamente con el proveedor que preste el servicio, liberando de toda responsabilidad a kölbi Asistencia Dorada.

a) Armado de mobiliario pre ensamblado

Prevía solicitud vía telefónica del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia Dorada brindará el servicio de armado de mobiliario pre ensamblado en áreas internas del domicilio permanente, siempre y cuando el evento sea solicitado a kölbi Asistencia Dorada. Se excluye de este servicio el costo de la compra de materiales o cualquier otro gasto en que incurra afiliado y/o beneficiario, serán pagados por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor. kölbi Asistencia Dorada no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del proveedor. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del evento para la prestación de los servicios. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Dorada deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

b) Reubicación de muebles pesados en una misma superficie

A solicitud del afiliado y/o beneficiario y cuando por motivos de remodelación o reestructuración en las instalaciones de la residencia actual, remodelaciones de muebles, dormitorios, etc., y/o por el mismo cambio o traslado de lugar de los muebles dentro de la residencia, kölbi Asistencia Dorada enviará a la actual dirección o lugar de residencia del afiliado y/o beneficiario los servicios de una persona (sexo masculino) para que realice dentro de las instalaciones de la residencia del afiliado y/o beneficiario esto para el buen acomodo solicitado por parte del afiliado y/o beneficiario. Si para una cierta vivienda afiliada a kölbi Asistencia Dorada, los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada año calendario en el que haya obtenido el servicio, entonces kölbi Asistencia Dorada deberá,



antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario para que el excedente sea pagado en forma inmediata por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor.

El afiliado y/o beneficiario deberán supervisar en todo momento las labores realizadas por el personal de kölbi Asistencia Dorada, y así mismo el costo económico de cualquiera de los materiales que se utilizaran para el desempeño de las labores de estos servicios será por cuenta del afiliado y/o beneficiario. Para la prestación y coordinación de este servicio, el afiliado y/o beneficiario deberá de solicitarlos a kölbi Asistencia Dorada con veinte y cuatro (24) horas de anticipación, por no considerarse los mismos como servicios en emergencia, y estos se brindarán por kölbi Asistencia Dorada únicamente en los horarios de lunes a viernes de 08:00 de la mañana hasta las 05:00 de la tarde del mismo día. Así mismo el tiempo máximo de duración del servicio será de 3 (tres) horas por evento. Exclusiones del servicio: quedan excluidos del presente servicio cualquier clase de trabajo doméstico (limpieza, lavado, etc.), de mensajería, de jardinería (plantación directa de plantas, flores, limpieza de césped, etc.)

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

c) Instalación de cortineros

A solicitud del afiliado y/o beneficiario y cuando por motivos de remodelación o reestructuración en las instalaciones de la residencia actual requiera la instalación de cortineros por el mismo cambio o traslado de lugar dentro de la residencia, kölbi Asistencia Dorada enviará a la actual dirección o lugar de residencia del afiliado y/o beneficiario los servicios de una persona (sexo masculino) para que realice dentro de la residencia del afiliado y/o beneficiario esto para el buen acomodo solicitado por parte del afiliado y/o beneficiario.

Si para una cierta vivienda afiliada a kölbi Asistencia Dorada, los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada año calendario en el que haya obtenido el servicio, entonces



kölbi Asistencia Dorada deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario para que el excedente sea pagado en forma inmediata por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor. El afiliado y/o beneficiario deberán supervisar en todo momento las labores realizadas por el personal de kölbi Asistencia Dorada, y así mismo el costo económico de cualquiera de los materiales que se utilizaran para el desempeño de las labores de estos servicios será por cuenta del afiliado y/o beneficiario. Para la prestación y coordinación de este servicio, el afiliado y/o beneficiario deberá de solicitarlos a kölbi Asistencia Dorada con veinte y cuatro (24) horas de anticipación, por no considerarse los mismos como servicios en emergencia, y estos se brindarán por kölbi Asistencia Dorada únicamente en los horarios de lunes a viernes de 08:00 de la mañana hasta las 05:00 de la tarde del mismo día. Así mismo el tiempo máximo de duración del servicio será de 3 (tres) horas por evento.

Exclusiones del servicio

Quedan excluidos del presente servicio cualquier clase de trabajo doméstico (limpieza, lavado, etc.), de mensajería, de jardinería (plantación directa de plantas, flores, limpieza de césped, etc.)

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

d) Limpieza de garaje

A solicitud del afiliado y/o beneficiario y cuando por motivos de remodelación o reestructuración en las instalaciones de la residencia actual requiera la limpieza de garaje por el mismo cambio o traslado de lugar dentro de la residencia, kölbi Asistencia Dorada enviará a la actual dirección o lugar de residencia del afiliado y/o beneficiario los servicios de una persona (sexo masculino) para que realice dentro de la residencia del afiliado y/o beneficiario esto para el buen acomodo solicitado por parte del afiliado y/o beneficiario. Si para una cierta vivienda afiliada a kölbi Asistencia Dorada, los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada año calendario en el que haya obtenido el servicio, entonces kölbi Asistencia Dorada deberá,



antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario para que el excedente sea pagado en forma inmediata por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor.

El afiliado y/o beneficiario deberán supervisar en todo momento las labores realizadas por el personal de kölbi Asistencia Dorada, y así mismo el costo económico de cualquiera de los materiales que se utilizaran para el desempeño de las labores de estos servicios será por cuenta del afiliado y/o beneficiario.

Para la prestación y coordinación de este servicio, el afiliado y/o beneficiario deberá de solicitarlos a kölbi Asistencia Dorada con veinte y cuatro (24) horas de anticipación, por no considerarse los mismos como servicios en emergencia, y estos se brindarán por kölbi Asistencia Dorada únicamente en los horarios de lunes a viernes de 08:00 de la mañana hasta las 05:00 de la tarde del mismo día. Así mismo el tiempo máximo de duración del servicio será de 3 (tres) horas por evento.

Exclusiones del servicio

Quedan excluidos del presente servicio cualquier clase de trabajo doméstico (limpieza, lavado, etc.), de mensajería, de jardinería (plantación directa de plantas, flores, limpieza de césped, etc.) El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

e) Limpieza de canoas en primera planta (10 mts lineales)

Cuando el afiliado y/o beneficiario requiera del servicio de limpieza de canoas, kölbi Asistencia Dorada coordinará el envío de un técnico a la red de proveedores y especialista en limpieza de canoas para que atienda el servicio solicitado. El servicio descrito no cubrirá la limpieza de bajantes de agua. El afiliado y/o beneficiario podrá dirigirse a kölbi Asistencia Dorada, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados y kölbi Asistencia Dorada deberá, a su sólo costo, hacer las reparaciones de lugar, hasta el límite descrito en este documento.



El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del evento para la prestación del servicio. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Dorada deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos.

Para la prestación y coordinación de este servicio, el afiliado y/o beneficiario deberá de solicitarlos a kölbi Asistencia Dorada con veinte y cuatro (24) horas de anticipación, por no considerarse los mismos como servicios en emergencia, y estos se brindarán por kölbi Asistencia Dorada únicamente en los horarios de las 08:00 de la mañana hasta las 05:00 de la tarde del mismo día, durante los 365 días del año. Así mismo el tiempo máximo de duración del servicio será de 3 (tres) horas por evento.

Exclusiones del servicio

Quedan excluidos del presente servicio cualquier clase de trabajo doméstico (limpieza, lavado, etc.), de mensajería, de jardinería (plantación directa de plantas, flores, limpieza de césped, etc.)

Durante la ejecución de los trabajos, el afiliado y/o beneficiario podrá dirigirse a kölbi Asistencia Dorada, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados. Estos servicios se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado por no considerarse servicios de emergencia.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

f) Descuentos en sanitización para prevención de COVID-19

Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO requiera realizar una sanitización o desinfección en el hogar GEA, previa solicitud telefónica, podrá dar referencias de técnicos especializados, que atienda el servicio solicitado,



el costo de estos servicios correrá por cuenta del AFILIADO con sus propios recursos. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la Tabla de Prestaciones Asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

g) Asesoría culinaria vía telefónica

En caso que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO requiera información y orientación nutricional, previa solicitud telefónica, kölbi Asistencia Dorada brindará la información requerida o la referencia de un nutricionista que le ofrezca consejos nutricionales, guía para la preparación de dietas saludables y bien balanceadas, información sobre contenido calórico de los alimentos, recetas especiales para personas con diabetes, sobrepeso o intolerantes a la lactosa. Queda entendido que el SERVICIO se prestará como una orientación y siempre será requerido el chequeo personal con un médico o nutriólogo especialista. Para ofrecer un Chat de consejos, referencias y/o información de nutrición, se tendrá que establecer en conjunto GEA-ICE, la forma de operación. Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por El AFILIADO. kölbi Asistencia Dorada no se hace responsable del servicio que reciba el AFILIADO por las referencias brindadas. Queda entendido que el SERVICIO se prestará como una orientación y siempre será requerido el chequeo personal con un médico o nutriólogo especialista.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

4. Asistencia referencia y coordinación

a) Referencia y coordinación de enfermeras o personal de cuidado a domicilio

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite referencia de enfermeras o personal dedicado al cuidado y a solicitud del mismo



desea coordinar el servicio, kölbi Asistencia Dorada le proporcionará información y coordinará el envío del mismo del personal o enfermero a través de la red proveedores. Afiliado y/o beneficiario y todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado y/o beneficiario. kölbi Asistencia Dorada no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado y/o beneficiario por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la floristería elegida.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

b) Referencia y coordinación de técnicos para el mantenimiento general en el hogar: (fontaneros, cerrajeros, electricista, pintores)

Cuando el afiliado y/o beneficiario requiera de referencia y coordinación de servicios de técnicos fontaneros, cerrajeros, electricista, pintores para el mantenimiento en el hogar, kölbi Asistencia Dorada a solicitud del afiliado y/o beneficiario, podrá dar referencias de técnicos especializados, que atienda el servicio solicitado, el costo de estos servicios correrá por cuenta del afiliado y/o beneficiarios.

A solicitud del afiliado y/o beneficiario se enviará un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia. kölbi Asistencia Dorada coordinará que el especialista presente simultáneamente al cliente y al servicio de hogar el presupuesto y programa de ejecución. Además, analizará y dará sus recomendaciones para que el afiliado y/o beneficiario decida, en definitiva. Una vez que el afiliado y/o beneficiario haya aceptado el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros).

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.



c) Referencia de centros de rehabilitación

A solicitud del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia Dorada le proporcionará información actualizada sobre los centros de rehabilitación cercanos al lugar que solicite el afiliado y/o beneficiario, en el entendido que el afiliado y/o beneficiario pagará el servicio y demás gastos en que incurra, kölbi Asistencia Dorada solo le brindará la información de empresas o personas que presten el servicio. kölbi Asistencia Dorada no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado y/o beneficiario por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la floristería elegida.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

d) Referencia de profesionales en nutrición

A solicitud del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia Dorada le proporcionará información actualizada sobre profesionales en nutrición cercanos al lugar que solicite el afiliado y/o beneficiario, en el entendido que el afiliado y/o beneficiario pagará el servicio y demás gastos en que incurra, kölbi Asistencia Dorada solo le brindará la información de empresas o personas que presten el servicio. kölbi Asistencia Dorada no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado y/o beneficiario por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la floristería elegida.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

e) Referencia de centros de venta de equipo médico

A solicitud telefónica del afiliado, kölbi Asistencia Dorada le brindará referencia de empresas dedicadas a la venta de accesorios y equipo para: el baño, aparatos auditivos, mobiliario,



sillas de ruedas, entre otros. 24 horas los 365 días al año. kölbi Asistencia Dorada no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del proveedor de servicio. Los gastos derivados de la prestación del servicio correrán por cuenta del afiliado.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

f) Referencia de funerarias

A solicitud telefónica del afiliado, kölbi Asistencia Dorada le brindará referencia de empresas fúnebres 24 horas los 365 días al año. kölbi Asistencia Dorada no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del proveedor de servicio. Los gastos derivados de la prestación del servicio correrán por cuenta del afiliado. El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

g) Referencias odontológicas

En caso que el afiliado requiera referencia de centros odontológicos para la atención odontológica, por algún tratamiento dental no urgente, previa solicitud telefónica, kölbi Asistencia Dorada brindará la referencia de las clínicas dentales que formen parte de la red proveedores más cercana donde el afiliado podrá asistir a consulta. Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado.

kölbi Asistencia Dorada no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del proveedor de servicio. Los gastos derivados de la prestación del servicio correrán por cuenta del afiliado.



El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Dorada.

5. Limitaciones a los servicios de asistencia

A estas condiciones generales les son aplicables las exclusiones y limitaciones previstas para cada uno de los servicios. Es entendido que además no quedarán cubiertas por las disposiciones de estas condiciones además los siguientes:

1. Cuando el afiliado y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
2. Los resultantes de los servicios que el afiliado y/o beneficiario haya contratado sin el previo consentimiento de kölbi Asistencia Dorada.
3. La preexistencia: para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al afiliado y/o beneficiario, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio de kölbi Asistencia Dorada no se prestarán los servicios materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de kölbi Asistencia Dorada su comprobación:
 - Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico o que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
 - Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
 - Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.
 - En todos los casos, corresponde al afiliado y/o beneficiario comprobar la no preexistencia.
 - Mala fe del afiliado y/o beneficiario, comprobada por el personal de kölbi Asistencia Dorada o si en la petición mediare mala fe.
 - Eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes,



ciclones. Terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpo de seguridad. Energía nuclear.

- Cuando el afiliado no se identifique como afiliado y/o beneficiario de los servicios.

6. Procedimiento para la solicitud del servicio

Con el fin de que el afiliado y/o beneficiario pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con el procedimiento para la solicitud del servicio, que consiste en:

- a) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con kölbi Asistencia Dorada e identificarse como afiliado y/o beneficiario ante los funcionarios de kölbi Asistencia Dorada o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- b) En caso de que un afiliado y/o beneficiario requiera de los servicios a los que se refiere este documento, se procederá de la siguiente forma: se comunicará a la línea de emergencia especificado para tal efecto y le suministrará al funcionario de kölbi Asistencia Dorada que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado y/o beneficiario, con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como, por mencionar pero sin limitar, la ubicación exacta de la residencia o ubicación del accidente o siniestro, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema, el tipo de ayuda que precise.
- c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, kölbi Asistencia Dorada le prestará al afiliado y/o beneficiario los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- d) En caso de que el afiliado y/o beneficiario no cumpla con los requisitos indicados, kölbi Asistencia Dorada no asumirá



responsabilidad ni gasto alguno relacionado con los servicios relacionados con el presente contrato ni frente a ICE ni frente al afiliado y/o beneficiario.

kölbi asistencia Dorada

Tabla de prestaciones

Asistencia Médica	Monto Máximo por evento	Máximo de eventos al año
E-doctor (consulta online)	Sin límite	
Orientación médica telefónica 24/7	Sin límite	
Servicio de taxi después de 2 o más días de hospitalización	\$50	Sin límite
Médico a domicilio (previo OMT)	\$100	5
Traslado médico terrestre por accidente en el hogar (solo en el GAM)	\$100	2
Traslado médico terrestre en caso de emergencia	\$100	6
Consulta médica en clínicas de la red	\$70	3
Coordinación para envío de medicamentos	Sin límite	
Agenda y avisos para control de medicamentos	Sin límite	
Examen de bienvenida (optometría)	Sin límite	
Consulta médico integral en Clínicas Humana (incluye Electrocardiograma)	Sin límite	
Electrocardiograma en Clínicas Humana	Sin límite	
Papanicolaou mono capa	\$100	5
Antígeno prostático		
Mamografía bilateral		
Eliminación de verrugas (máximo 5) en Clínicas Humana	\$50	3
Monitoreo de signos vitales	Sin límite	
Medición de glucosa por micro método	Sin límite	5
Apoyo emocional telefónico	Sin límite	
Traslado médico terrestre Inter-Hospitalaria (solo en el GAM)	\$100	1
Enfermería a domicilio (Inyectable, baño, cuidado)	\$40	2
Monitoreo de paciente en cita médica	Sin límite	
Asistencia legal	Monto Máximo por evento	Máximo de eventos al año
Asesoría legal telefónica en materia patrimonial	Sin límite	
Asesoría legal telefónica en caso de robo		
Asesoría legal telefónica por defunción		



Asistencia al hogar	Monto máximo por evento	Máximo de eventos al año
Armado de mobiliario pre ensamblado	\$100	3
Reubicación de muebles pesados en una misma superficie		
Instalación de cortineros		
Limpieza de garaje		
Limpieza de canoas (10 metros lineales)		
Descuentos en sanitización para prevención de COVID-19	Sin límite	
Asesoría culinaria vía telefónica		
Asistencia referencia y coordinación	Monto máximo por evento	Máximo de eventos al año
Referencia y coordinación de enfermeras o personal de cuido a domicilio	Sin límite	
Referencia y coordinación de técnicos para el mantenimiento general en el hogar (fontaneros, cerrajeros, electricista, pintores)		
Referencias de centros de rehabilitación		
Referencia de profesionales en nutrición		
Referencia de centro de ventas de equipo médico		
Referencia de funerarias		
Referencias odontológicas		