

CONDICIONES GENERALES

kölbi Asistencia Médica

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

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

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

Beneficiario: Dentro de éste rubro se entenderán como beneficiarios del afiliado, el cónyuge, hijos menores de (dieciocho) 18 años que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del afiliado, quienes podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

Servicios: Hace referencia a todos los servicios de asistencia médica contemplados en el producto contratado por el afiliado de acuerdo a los montos y eventos máximos que se estipulan en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica y cuyas definiciones se refiere el presente documento.

Evento: Toda situación de asistencia que se presente al afiliado y/o beneficiario, siempre y cuando la causa que la origine sea independiente a cualquier solicitud de asistencia previa en una misma emergencia.



Fecha de inicio: Fecha a partir de la cual los servicios que ofrece kölbi Asistencia Médica estarán a disposición del afiliado y/o beneficiario 24/7/365. 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.

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

Residencia permanente: El domicilio permanente que manifieste tener un afiliado 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 haya notificado a ICE con posterioridad a la firma del mencionado contrato, domicilio que será considerado como el del afiliado 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: equipo de asistencia de kölbi Asistencia Médica, o subcontratado por kölbi Asistencia Médica, apropiado para prestar servicios de asistencia médica al afiliado y/o beneficiario, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

Proveedor: Es el personal (médico y/o técnico) y demás equipo de asistencia de kölbi Asistencia Médica, o subcontratado por kölbi Asistencia Médica, 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.

Toma de signos vitales: Se refiere únicamente a la toma de tensión arterial, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria, pulso y temperatura, por un profesional de la salud

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 Médica 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 Médica su comprobación:

1. Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico.
2. Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
3. Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
4. 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.
5. En todos los casos, corresponde al afiliado y/o beneficiario comprobar la no preexistencia.

1. Asistencia médica

a) Consulta médica on-line @-doctor

kölbi Asistencia Médica coordinará la consulta on-line del afiliado y/o beneficiario con un médico del staff de kölbi Asistencia Médica para una consulta mediante videoconferencia en un horario de 09:00 am a 21:00 horas de lunes a viernes o consulta telefónica 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 Médica no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. Este servicio se brindará en todo el territorio nacional.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.



b) Consulta médica general

kölbi Asistencia Médica coordinará la visita del afiliado y/o beneficiario previa consulta médica online o telefónica, a una clínica de la red de proveedores de kölbi Asistencia Médica 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 Médica 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 Médica no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. Este beneficio podrá ser utilizado por un máximo de una (1) ocasión por mes ya sea para el afiliado y/o beneficiario. El excedente por evento, será cubierto por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al 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 Médica deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo preferencial, a fin de que este lo autorice y pague de su propio peculio. Este servicio se brindará en el gran área metropolitana y cabeceras de provincia. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

c) Consulta médica pediátrica o ginecológica

kölbi Asistencia Médica coordinará la visita del afiliado y/o beneficiario, previa consulta médica online o telefónica con un médico del staff de kölbi Asistencia Médica o de la red de proveedores, a una clínica de la red de proveedores de kölbi Asistencia Médica con un médico pediatra o ginecólogo para una consulta, a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas



ya sea por una enfermedad o emergencia no preexistente, que no pongan en riesgo la vida y/o la integridad del afiliado y/o beneficiario. Este médico pediatra o ginecólogo será asignado y autorizado exclusivamente por el equipo médico de kölbi Asistencia Médica y se entiende que, por tratarse de consultas programadas en consultorio, quedan excluidas consultas de urgencia. El excedente por evento, será cubierto por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al 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 Médica 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. Este servicio se brindará en el gran área metropolitana y cabeceras de provincia.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

d) Consulta médica a domicilio

kölbi Asistencia Médica coordinará la visita de un médico general de la red de proveedores de kölbi Asistencia Médica previa consulta médica online o telefónica, al domicilio permanente del afiliado y/o beneficiario para la consulta correspondiente, a efecto de realizar las valoraciones respectivas del afiliado y/o beneficiario ya sea por accidente o por enfermedad que le impida trasladarse a un centro médico. Se excluye de este servicio el costo de medicamentos, estudios o procedimientos, solo los honorarios del médico. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios. 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 meses, entonces kölbi Asistencia Médica 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 de su propio peculio. Este servicio se brindará en la gran área metropolitana y cabeceras de provincia.



Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

e) Check up anual en clínicas de la red

kölbi Asistencia Médica coordinará la visita del afiliado, a una clínica de la red de kölbi Asistencia Médica para un check up anual que incluye:

- Consulta con médico general: para una consulta, a efecto de realizar las valoraciones médicas correspondientes.
- Exámenes de laboratorio en clínicas de la red a escoger máximo dos exámenes entre: glucosa, colesterol, triglicéridos y/o exámen general de orina.
- Consulta de interpretación de resultados de los estudios vía telefónica: interpretación de los resultados de diagnósticos de laboratorio, previa solicitud telefónica del afiliado para tal efecto.

El afiliado podrá gozarse del beneficio una vez transcurridos 2 meses posteriores a la inscripción al programa. Este servicio se brindará en el gran área metropolitana y cabeceras de provincia este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

f) Examen de laboratorio

kölbi Asistencia Médica coordinará cita para estudios clínicos de laboratorio al afiliado, siempre y cuando sean prescritos y autorizados por el equipo médico de kölbi Asistencia Médica, previa consulta médica online o telefónica, realizándose con una orden médica en los laboratorios de la red y que comprende cualquiera de los que se mencionan a continuación hasta un máximo de dos (5) estudios por cada doce (12) meses.

- Glucosa.
- Colesterol.
- Triglicéridos.
- Exámen general de orina.



- Exámen general de heces.
- Creatinina.
- Nitrógeno ureico.
- Coproparasitoscopico.
- Grupo y Rh.

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 Médica 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. Este servicio se brindará en el gran área metropolitana y cabeceras de provincia.

g) Examen de Papanicolaou o mastografía bilateral

kölbi Asistencia Médica coordinará la visita del afiliado a una clínica de la red de proveedores de kölbi Asistencia Médica, previa consulta médica online o telefónica, para una citología vaginal (exámen de Papanicolaou) o para una (mamografía bilateral), siempre y cuando sea prescrito y autorizado por el equipo médico de la red de proveedores de kölbi Asistencia Médica. Se excluye de este servicio el costo de medicamentos, tratamientos o consultas. kölbi Asistencia Médica 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 excedente por evento, será cubierto por el afiliado 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 Médica 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.

Esta cobertura opera como evento único en donde el afiliado decidirá realizarse el papanicolaou o bien la mamografía bilateral, sin otorgarse ambos beneficios y podrá gozarse del beneficio una vez transcurridos 2 meses posteriores a la inscripción al programa. Este servicio se brindará en el gran área metropolitana y cabeceras de provincia. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.



h) Aplicación de sueros e inyecciones en clínicas de la red

Cuando el afiliado y/o beneficiario requiera de los servicios de aplicación de sueros e inyecciones, kölbi Asistencia Médica coordinará cita con el personal médico de la clínica de la red de proveedores para proceder con la aplicación, siempre y cuando el afiliado y/o beneficiario presente el suero y/o las inyecciones que previamente le fueron indicadas y recetadas por un profesional médico de la red de kölbi Asistencia Médica. El costo de cualquier otro servicio o costo de medicamentos serán pagados directamente por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos. Este servicio se brindará en el gran área metropolitana y cabeceras de provincia.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

i) Monitoreo de signos vitales en clínicas de la red

Cuando el afiliado y/o beneficiario requiera de los servicios de monitoreo de signos vitales, kölbi Asistencia Médica 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 Médica. El costo de cualquier otro servicio o costo de medicamentos serán pagados directamente por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos. Este servicio se brindará en el gran área metropolitana y cabeceras de provincia.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

j) Toma de presión arterial en clínicas de la red

Cuando el afiliado y/o beneficiario requiera de los servicios de toma de presión arterial, kölbi Asistencia Médica coordinará con el personal médico de la clínica de la red de proveedores para proceder con su solicitud. Siempre y cuando la toma de presión arterial haya sido prescrita por el médico de kölbi Asistencia Médica. El costo de cualquier otro servicio o costo de



medicamentos serán pagados directamente por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos. Este servicio se brindará en el gran área metropolitana y cabeceras de provincia.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

k) Suturas, curaciones, retiros de puntos, nebulización y oxigenación en clínicas de la red

En caso que el afiliado y/o beneficiario requiera alguno de los siguientes servicios, previa consulta médica online o telefónica, podrá recibir asistencia en las clínicas de la red de proveedores de kölbi Asistencia Médica:

Nebulización y oxigenación: procedimiento médico, consistente en la administración de un fármaco o elemento terapéutico mediante vaporización a través de la vía respiratoria. La sustancia a ser administrada se combina con un medio líquido, frecuentemente solución salina, para luego con la ayuda de un gas, generalmente oxígeno, crear un vapor que pueda ser inhalado por el paciente. La sesión de oxigenación es de máximo 30 minutos. Quedará a cargo del afiliado y/o beneficiario el costo de material utilizado.

Retiro de puntos: consiste en extraer parcial o totalmente las suturas de una herida cicatrizada.

Curaciones y/o suturas menores: heridas superficiales que no comprometan planos profundos (piel y tejido graso), zonas de pliegue cutáneo y/o con riesgo de retracción (orejas, párpados, labios, nariz, etc.), sin compromiso vascular, nervioso y/o tendinoso. Este beneficio se otorgará siempre y cuando estos servicios hayan sido prescritos por el médico asignado por kölbi Asistencia Médica. Este servicio se atenderá previa cita realizada a través de una coordinación telefónica con kölbi Asistencia Médica. Será programada con un máximo de tiempo de 3 horas posteriores a la llamada. Si el afiliado y/o beneficiario quiere ser atendido sin previa cita, este deberá esperar la confirmación por parte de kölbi Asistencia Médica de la vigencia de su plan. Solo cubre los honorarios del médico de la red de proveedores de kölbi Asistencia Médica. Se excluye de este servicio los medicamentos e insumos.



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 Médica deberá, antes de proporcionar el servicio, comunicárselo al afiliado e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

l) Orientación telefónica nutricional

Previo solicitud del afiliado y/o beneficiario vía telefónica, kölbi Asistencia Médica pondrá a su disposición, información u orientación sobre contenido calórico de los alimentos, recetas saludables bajas en sal, recetas para diabéticos e intolerantes a la lactosa por un profesional. kölbi Asistencia Médica siempre referirá al afiliado y/o beneficiario a una consulta nutricional presencial para una valoración. Este servicio se brindará en todo el territorio nacional.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

m) Escucha activa vía telefónica

Previo solicitud del afiliado y/o beneficiario vía telefónica, kölbi Asistencia Médica brindará escucha activa donde a través de la escucha el afiliado y/o beneficiario podrá expresarse con un profesional. kölbi Asistencia Médica siempre referirá al afiliado y/o beneficiario a una consulta presencial con un psicólogo este servicio se brindará en todo el territorio nacional.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

n) Traslado médico terrestre en ambulancia

En caso que el afiliado y/o beneficiario sufra un accidente automovilístico que les provoque lesiones o traumatismos, o una enfermedad repentina, tales que constituyan una urgencia médica y requieran su hospitalización, previa autorización del equipo



médico de kölbi Asistencia Médica. kölbi Asistencia Médica coordinará y brindará un traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de que no se cuente con proveedores privados para brindar el servicio, kölbi Asistencia Médica coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios. Este servicio se brindará en el gran área metropolitana y cabeceras de provincia.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

o) Eliminación de verrugas en Clínicas Humana (máximo 5)

A solicitud de afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia Médica 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 Médica 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. Este beneficio podrá ser utilizado posterior a un periodo de carencia de (3) meses ya sea para el afiliado y/o beneficiario.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.



p) Inyección de toxina botulínica

A solicitud de afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia Médica brindará el servicio de inyección de toxina botulínica. Las inyecciones de bótox se conocen principalmente por su capacidad para reducir la apariencia de algunas arrugas faciales. 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 Médica 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. Este beneficio podrá ser utilizado posterior a un periodo de carencia de (3) meses ya sea para el afiliado y/o beneficiario. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

q) Eliminación de ojeras

A solicitud de afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia Médica brindará el servicio de eliminación de ojeras con ácido hialurónico. El relleno de ojeras con ácido hialurónico devuelve a la zona un aspecto más natural y saludable. Permite:

- 1.** Reponer el volumen perdido, rellenando la ojera para igualar y proyectar la zona cuando tenemos una depresión muy marcada.
- 2.** Hidratar la zona en profundidad gracias al poder de captación de agua del producto y la producción de colágeno y elastina que provoca.
- 3.** Mejorar la coloración de la misma gracias a la separación que provoca el ácido hialurónico infiltrado entre la fina piel de la ojera y los vasos sanguíneos y tejidos que hay debajo.

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 Médica 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. Este beneficio podrá ser utilizado posterior a un periodo de carencia de (3) meses ya sea para el afiliado y/o beneficiario. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

r) Depilación laser

A solicitud de afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia Médica brindará el servicio de depilación láser. Consiste en un tratamiento que mediante la luz que emite el láser lesionamos la matriz pilosa, que es la encargada de producir el pelo y con esto impedimos que este vuelva a salir. La luz del láser es atraída por el pigmento del pelo y viaja a través de él hasta alcanzar la matriz del pelo. 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 Médica 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.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

s) Interpretación de estudios de laboratorio vía telefónica

kölbi Asistencia Médica pondrá a disposición del afiliado y/o beneficiario, al personal médico de kölbi Asistencia Médica las 24 horas los 365 días del año, para que puedan brindar una orientación



en la interpretación de los resultados de estudios de laboratorio que el afiliado y/o beneficiario se haya realizado, previa solicitud telefónica del afiliado y/o beneficiario para tal efecto. kölbi Asistencia Médica no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones en la interpretación de los resultados y los gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación en la interpretación y siempre será requerido el chequeo personal con el médico de cabecera del afiliado y/o beneficiario para obtener un diagnóstico y/o plan de tratamiento. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar la prestación del servicio. Este servicio se brindará en todo el territorio nacional.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

t) Coordinación de envío de enfermeras a domicilio

En caso que el afiliado y/o beneficiario requiera de los cuidados de una enfermera por enfermedad o accidente, kölbi Asistencia Médica, 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. El costo de los servicios de enfermería será pagado directamente por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos. kölbi Asistencia Médica únicamente realizará la coordinación del este servicio bajo las condiciones operativas del proveedor. Este servicio se brindará con un costo preferencial. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios. Este servicio se brindará en el gran área metropolitana y cabeceras de provincia.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.



u) Red de descuentos en centros médicos

Previa solicitud telefónica del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia Médica proporcionará información sobre los centros médicos (hospitales, laboratorios, farmacias, ópticas) con los que cuente dentro de su red de proveedores, a precio preferencial. kölbi Asistencia Médica no asume ninguna responsabilidad por los servicios ni la atención prestada por parte del establecimiento elegido. El costo de los servicios será pagado directamente por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos. Este servicio se brindará en el gran área metropolitana y cabeceras de provincia.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

2. Asistencia odontológica

a) Atención por emergencia dental (dolor, sangrado e hinchazón)

Para efectos del servicio de asistencia odontológica, se considera urgencia dental aquellas situaciones que requieran de atención y revisión inmediata por el odontólogo por presentarse dolor intenso, inflamación, sangrado, contusiones o traumatismos que afecten directamente las piezas dentarias. kölbi Asistencia Médica coordinará la visita del afiliado a una clínica odontológica de la red de proveedores para atender la urgencia dental previamente autorizada por el equipo médico de kölbi Asistencia Médica. La atención de la emergencia corresponde a la consulta del paciente para diagnosticar y atender la causa del dolor que genera la emergencia, no considerando el tratamiento posterior.

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 Médica 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 afiliado podrá gozar del beneficio una vez transcurrido 1 mes posterior a la inscripción al programa. Este servicio se brindará en el gran área metropolitana y cabeceras de provincia.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.



b) Calzas por emergencia

kölbi Asistencia Médica coordinará la visita del afiliado a una clínica odontológica de la red de proveedores para la colocación de calces con amalgama hasta de una superficie en piezas posteriores (premolares y molares) en caso de emergencia. El afiliado en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios. El excedente por evento, será cubierto por el afiliado 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 Médica 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 afiliado podrá gozar del beneficio una vez transcurrido 1 mes posterior a la inscripción al programa. Este servicio se brindará en el gran área metropolitana y cabeceras de provincia.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

c) Consulta diagnóstica y limpieza dental

En caso de que el afiliado requiera de una consulta de diagnóstico (necesaria para determinar o prevenir posibles enfermedades odontológicas), kölbi Asistencia Médica coordinará una cita en horas hábiles con un odontólogo de clínicas de la red de proveedores. Este servicio comprende un chequeo completo de la cavidad oral realizado por el odontólogo para prevenir o diagnosticar, una enfermedad en los dientes o encías) y limpieza simple dental (profilaxis simple) sin raspado. En caso de que el afiliado requiera de una limpieza dental profunda esta se brinda con costo preferencial. Este beneficio podrá ser utilizado por un máximo de una (1) ocasión cada cuatro meses, si el afiliado requiriera de más consultas estas se le coordinaran con un costo preferente. El apoyo económico comprende los servicios de diagnóstico y limpieza dental simple. Cualquier otro servicio o atención que el afiliado requiera, deberá cancelarlo con su propio peculio. El afiliado podrá gozar del beneficio una vez transcurrido 1 mes posterior a la inscripción al programa.



Este servicio se brindará en el gran área metropolitana y cabeceras de provincia este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Médica.

Exclusiones de la asistencia odontológica

Son todas aquellas situaciones de asistencia que por condiciones generales o políticas internas de operación kölbi Asistencia Médica ha dispuesto que no son sujeto de servicios procedentes entre las que figuran las siguientes:

- a) Si el titular no se identifica como afiliado del plan de asistencia o no proporcione información veraz y oportuna.
- b) Procedimientos derivados de mala práctica y/o complicación realizados por un profesional que no pertenezca a la red de kölbi Asistencia Médica
- c) Procedimientos dentales domiciliarios o que requieran hospitalización.
- d) Se excluye la extracción de terceros molares.
- e) Cualquier tratamiento con fines estéticos, así como todo tipo de prótesis, coronas, carillas, implantes.
- f) Cualquier tipo de radiografía (periapical, panorámica, etc.)
- g) No serán considerados gastos por cualquier tipo de medicamentos.
- h) Por ningún motivo kölbi medica hará el reintegro de gastos dentales de procedimientos realizados a libre elección por el afiliado.
- i) Las piezas dentales no vírgenes (las tratadas con anterioridad).

a. Limitaciones generales del plan de asistencia.

Además de las limitaciones antes indicadas, se deben tener en cuenta que no son objeto de los servicios las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) Las situaciones de asistencia que en su momento no fueron reportadas para ser solicitadas y por dicho motivo no fueron coordinadas para su atención por el



centro de atención telefónica, operadores y funcionarios de kölbi Asistencia Médica sin excepción alguna.

- b)** Los servicios recibidos por parte de terceros en virtud de haber presentado alguna situación de asistencia solicitados directamente por el afiliado y/o beneficiario sin haberlos solicitado a kölbi Asistencia Médica, sin excepción alguna.
- c)** La mala fe del afiliado y/o beneficiario, comprobada por el personal de kölbi Asistencia Médica
- d)** Los producidos en forma culposa.
- e)** Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, paros huelgas, bloqueos, etc.
- f)** Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- g)** La energía nuclear radiactiva.
- h)** Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad.
- i)** La ingestión de drogas, alcohol, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- j)** Enfermedades mentales padecidas por el afiliado y/o beneficiarios.
- k)** La adquisición y uso de prótesis, órtesis o anteojos.
- l)** Durante el embarazo, se brindará únicamente el servicio en caso de emergencia.
- m)** Prácticas deportivas en competencia o deportes extremos.
- n)** Cuando el afiliado y/o beneficiario hagan uso de palabras altisonantes.
- o)** Cuando el afiliado y/o beneficiario incurran en falsedad.



p) Bajo ningún concepto, situación o circunstancia procederá reembolso o restitución alguna por la falta de cumplimiento al proceso general de solicitud de servicio de asistencia relacionado con el presente plan por parte de kölbi Asistencia Médica

b. Obligaciones del afiliado y/o beneficiario.

Con el fin de que el afiliado y/o beneficiario pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con kölbi Asistencia Médica
2. Dar aviso oportuno a kölbi Asistencia Médica del cambio de residencia permanente del titular. Queda entendido que en caso de que el afiliado titular establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio distinto al del país en el cual contrató los servicios, la relación entre kölbi Asistencia Médica y el afiliado y/o titular se tendrá por extinta, con lo cual kölbi Asistencia Médica se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente reglamento al plan de asistencia y el afiliado titular se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
3. Realizar cuando este proceda, el respectivo reporte de cambio de domicilio en su contrato de cliente con ICE.
4. Estar al día con el pago de la línea celular y con el servicio kölbi Asistencia Médica
5. Identificarse como afiliado y/o beneficiario ante los funcionarios de kölbi Asistencia Médica o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

c. Proceso general de solicitud del servicio de asistencia

En caso de que un afiliado y/o beneficiario requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:



1. El afiliado y/o beneficiario que requiera del servicio se comunicará con kölbi Asistencia Médica al número telefónico 2211-6566 designado como piloto telefónico, de manera inmediata al presentarse la emergencia o necesidad.
2. El afiliado y/o beneficiario procederá a suministrarle al funcionario de kölbi Asistencia Médica que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado y/o beneficiario, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del afiliado y/o beneficiario; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por afiliado y/o beneficiario del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
3. Queda entendido que el personal de kölbi Asistencia Médica únicamente prestará los servicios contemplados en este reglamento del plan de asistencia, a las personas que figuren como afiliado y/o beneficiario en la última lista de afiliados activos ICE. De este modo, ICE asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de afiliados activos.
4. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, kölbi Asistencia Médica 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.
5. En caso de que el afiliado y/o beneficiario no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, kölbi Asistencia Médica no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente plan de asistencia.

d. Generalidades

- a) kölbi Asistencia Médica queda excluida de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios por los servicios no prestados directamente por sus colaboradores.
- b) ICE queda excluido de toda responsabilidad de las obligaciones que surjan entre kölbi Asistencia Médica y los afiliados. Todo reclamo por



servicio no ofrecido directamente, deberá hacerse al proveedor respectivo.

- c) El presente documento aplica únicamente para Costa Rica.
- d) Para poder recibir los servicios aquí indicados, es necesario que el afiliado haya autorizado el cargo automático del plan de asistencia a su línea telefónica.
- e) Para suscribirse es necesario que el afiliado titular conozca y acepte anticipadamente las condiciones y limitaciones del programa, mismas que se encuentran estipuladas en este documento.
- f) El simple acto de autorizar el cargo automático, tal y como se describe en este reglamento, dará por hecho que él o la participante, conoce de la existencia de las condiciones y limitaciones a las cuáles se adhieren.
- g) El presente programa se rige por este reglamento, y en forma supletoria y complementaria se tiene por incorporada la legislación nacional, la jurisprudencia judicial y administrativa, así como las resoluciones de la comisión nacional del consumidor, en cuanto sean aplicables.
- h) kölbi Asistencia Médica se reserva el derecho de determinar de acuerdo a los intereses de la actividad y de los derechos de los consumidores, los casos en que se incumpla con los artículos anteriores.
- i) Las pruebas que sustenten actos como los descritos en los puntos anteriores, serán las que, de acuerdo a los principios y leyes judiciales, sean las más comunes y/o permitidas por los tribunales de justicia.
- j) Cualquier asunto que se presente con este programa y que no se encuentre previsto en el presente reglamento, será resuelto por kölbi Asistencia Médica, en estricto apego a las leyes de la República de Costa Rica.
- k) kölbi Asistencia Médica no intervendrá, ni tendrá responsabilidad alguna por los inconvenientes o problemas o discusiones que se presenten entre prestatarios de servicios y cualquier afiliado, en relación o disputa a un servicio contratado. Estos conflictos deben ser resueltos por las partes, y si no pueden resolverlo, deberán recurrirán a un Tribunal de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), pero nunca se hará resolver el problema al patrocinador.



- l) El servicio de asistencia kölbi Asistencia Médica podrá darse por terminado por cualquiera de las partes, sin necesidad de alegar incumplimiento o responsabilidad para ICE o para el afiliado, en el momento que lo estimen conveniente; lo anterior con la obligación de dar aviso previo de treinta días naturales, la comunicación será de forma escrita.

kölbi Asistencia Médica

Tabla de prestaciones

Asistencia Médica		Monto Máximo por evento	Máximo de eventos al año
E-doctor: Consulta médica online		Sin límite	
Consulta Médica en Clínicas de la red	Con médico general	\$50	12
	Con pediatra	\$100	4 LUC
	Con ginecólogo		
Consulta Médica a domicilio		\$100	5
Check Up anual en Clínicas Humana		Sin límite	
Exámenes de laboratorio		\$50	5
Exámen de Papanicolaou o Mastografía bilateral		\$100	1 LUC
Aplicación de sueros e inyecciones		\$30	5
Monitoreo de signos vitales		\$50	5
Toma de presión arterial		\$50	5
Suturas		\$50	5
Curaciones		\$50	5
Retiro de puntos		\$50	5
Nebulización y oxigenación		\$50	5
Orientación Telefónica Nutricional		Sin límite	
Escucha activa vía telefónica			



Traslado Médico Terrestre (ambulancia)	\$100	2
Cauterización de verrugas (máximo 5)	\$50	3
Inyección de toxina botulínica	\$70	1
Eliminación de ojeras		
Depilación laser		
Interpretación de estudios de laboratorio	Sin límite	
Coordinación de envío de enfermeras a domicilio		
Red de descuentos en centros médicos		
Asistencia Odontológica	Monto Máximo por evento	Máximo de eventos al año
Atención de emergencia dental	\$100	2
Calzas por emergencia	\$50	2
Consulta de diagnósticos y limpieza dental	\$50	3

