

## Condiciones de uso del Servicio de Cita Médico General en Casa

Se les informa a todos nuestros afiliados que a partir de setiembre 2018 el plan médico **MEDISMART** pondrá a disposición de sus afiliados **EL PLAN PILOTO** de servicios de “**CITA CON MÉDICO GENERAL EN CASA**”. Este servicio se brindará en este momento únicamente en zonas específicas (Indicar cuales) del área metropolitana y podrá ser utilizado por todos sus afiliados activos del plan según los términos y condiciones que se detallaran a continuación:

### **1. Condiciones de uso del servicio:**

1.1 Para agendar, reprogramar o cancelar la cita con el médico general en su casa debe llamar al CALL CENTER 2528-5400 o bien por medio de Correo electrónico info@medismart.net, chat web (www.medismart.net), WhatsApp (8720-8347), o Messenger, donde uno de los teleoperadores verificará el estado del cliente (activo o inactivo) y aprobará si la cita es apropiada para este tipo de servicio.

1.2 Cuando el afiliado solicite la cita el teleoperador le va a cobrar el monto de la consulta (**12.000 mil colones**) a través de cargo automático a una tarjeta de crédito o débito esto será un requisito para poder agendar la cita.

1.3 ¿Quién puede solicitar la atención de un Médico a Domicilio?

1.3.1 Este servicio solamente puede ser solicitado por titulares o beneficiarios activos que sean mayores de edad.

1.3.2 Las citas para menores de edad deberán de ser agendadas por una persona mayor de edad encargada del menor (padre, madre, abuela, encargado, etc.)

1.3.3 Siempre que se hace una visita y hay menores de edad o personas con algún tipo de discapacidad o terminales, para recibir el servicio el cuidador deberá estar presente en la evaluación.

1.4 Para solicitar la cita el afiliado titular o beneficiario deberán estar al día en el pago de sus cuotas y encontrarse activo en el sistema.

1.5 Si la dirección de la visita se encuentra dentro **Lista de zonas de cobertura** y si el médico tratante de esta zona tiene disponibilidad se le agendará la cita al afiliado

- 1.6 Los teleoperadores le indican al afiliado las áreas donde se brindarán los servicios de Cita con el medico en su casa (Ver **Lista de zonas de cobertura**). Se aclara que este servicio es un plan piloto por lo cual el mismo podrá ser cancelado en cualquier momento por parte de **MEDISMART**.
- 1.7 Las citas de médico general en casa se brindarán según disponibilidad de los médicos generales tratantes.
- 1.8 Las citas de médico general a domicilio serán UNICAMENTE para cierto tipo de síntomas indicativos de enfermedades NO graves o severas que pueden ser atendidas en el hogar de los pacientes (**Ver anexo 3 Lista de patologías a tratar**). Ejemplos de esto incluyen: síntomas de resfrío común (tos, fiebre, dolor de garganta), dolor de oído, dolor de cabeza, sarpullidos en piel, dolor abdominal, náuseas y vómitos entre otros. NO se podrán atender situaciones como dificultad respiratoria, dolor de pecho, entre otros. El call center con apoyo de un médico general serán los encargados de decidir si el tipo de síntoma por el cual el paciente consulta es apropiado para el servicio de médico a domicilio.
- 1.9 El Tiempo de duración máxima de la cita será de 30 minutos.
- 1.10 Los afiliados que soliciten el servicio de médico general en casa deben agendar la cita con 2 horas de antelación en el caso de que la cita se requiera para el mismo día.
- 1.11 En caso de que el afiliado desee cancelar la cita deberá hacerlo con 1.5 horas de antelación de lo contrario no se realizará la devolución del pago de la cita.
- 1.12 En caso de que la cita no se lleve a cabo por causas ajenas al cliente se estará reembolsando el monto pagado con un tiempo máximo de 24 horas después.
- 1.13 En caso de haber realizado el cierre de datáfono, la devolución de dinero se realizará por medio de depósito, el cual se hará en aproximadamente 3 días hábiles, de lo contrario únicamente se anulará la transacción efectuada.
- 1.14 El afiliado debe tomar en cuenta que la hora en que se agende la cita para este servicio es aproximada y pueda variar debido a agentes externos como presas, accidentes, etc., por lo tanto, el afiliado deberá esperar un rango de 15 a 30 minutos, antes y después de la hora de su cita
- 1.15 La cita con médico general en casa tendrá un precio regular de 40.000 colones por cita y no incluye ningún tipo de insumo médico, al formar parte del plan médico de **MEDISMART** los afiliados activos tendrán un **beneficio del 70%**, por lo que el cliente únicamente deberá pagar de co-pago la suma de **12.000 mil colones** y **MEDISMART** cubrirá el resto de la consulta.
- 1.16 El 70% de beneficio solamente se aplica a la consulta del médico general, por lo cual los tratamientos adicionales fuera de la consulta tales como, pero sin limitarse a: inyectables, curaciones de heridas, aplicación de medicamentos intramusculares y orales, entre otros esto tendrá un precio adicional al monto de la consulta. (Ver Anexo #2. Lista de medicamentos).

1.17 El tipo de medicamentos que serán suministrados durante las visitas a domicilio serán solamente de índole intramuscular u oral. No se ofrecerá el servicio de administración de medicamentos o insumos por la vía intravenosa.

## 2. Forma de pago:

2.1 El único medio de pago que se recibirá será únicamente por medio de tarjeta de crédito o débito, no se aceptará el pago en efectivo o cheque.

## 3 Otras consideraciones

3.1 Una vez agendada la cita con el médico general en casa, el doctor solamente atenderá al afiliado al cual se le asignó la cita. Si el afiliado desea que el médico atienda a más de un afiliado al plan debe agendar una cita para cada uno.

3.2 El servicio de cita con médico general en casa será brindado de forma exclusiva, por médicos generales específicos de la red médica de **MEDISMART**.

3.3 Este servicio será brindado únicamente por médicos generales, por lo cual no se contará con la disponibilidad de médicos especialistas para atender este tipo de servicio (cita médico general en casa).

3.4 Todo paciente que solicite el servicio de cita con médico general en casa deberá firmar un consentimiento informado que el médico le entregará antes de comenzar la consulta donde se aceptan los términos establecidos en este reglamento.

3.5 Este servicio no se aplica para atender ningún caso de urgencias o emergencias médicas, solamente se brindarán citas para pacientes que puedan esperar la visita programada de nuestros médicos generales y para los síntomas apropiados para una cita en el hogar.

3.6 El servicio no cuenta con unidades de emergencia (Ambulancia) para el traslado de pacientes. Los médicos realizarán la visita en vehículos particulares y los médicos NO se encontrarán autorizados para movilizar pacientes. En el caso de que se presentara una emergencia, el paciente deberá llamar a una ambulancia para ser trasladado a un centro de servicio médico donde se atiendan emergencias.

3.7 El servicio para agendar citas de médico general en casa estará disponible por medio del CALL CENTER 2528-5400, Correo electrónico [info@medismart.net](mailto:info@medismart.net), chat web, WhatsApp, o Messenger.

3.8 Las citas disponibles estarán habilitadas en los siguientes horarios:

- Lunes y viernes: de 7:00 am a 11:00 pm
- Martes a jueves: de 8:00 am a 11:00 pm
- Viernes: De 9:00 am a 8:00 pm
- Sábados: de 7:00 am a 3:00 pm

3.9 Los horarios anteriores son generales y pueden variar de acuerdo con la zona y el médico tratante.

3.10 Todos los insumos necesarios para la atención del afiliado durante la consulta tendrán un precio adicional y la colocación de medicamentos se cobrará según la lista detallada en el anexo. (Ver Anexo #2. Lista de Precios Procedimientos)

3.11 Por ser un servicio que se está implementando como plan piloto el mismo puede ser cancelado en cualquier momento y sin previo aviso por parte de **MEDISMART**.

#### **4. Zonas de cobertura del servicio**

4.1 El servicio de médico general en casa estará disponible únicamente en algunas zonas del Área Metropolitana (Ver Anexo #1. Lista de zonas de cobertura).

4.2 De las zonas indicadas en el anexo #1 se excluyen las zonas de alto riesgo y MEDISMART y el médico tratante se reserva el derecho de no prestar el servicio en las mismas.

ANEXO #1

Lista de zonas de cobertura

Servicio de Cita con médico general en casa

Provincia	Cantón	Distrito
San José	Aserrí	Aserrí
		Tarbaca
		Vuelta del Jorco
		San Gabriel
		Legua
		Monterrey
		Salitrillos
	Santa Ana	Santa Ana
		Salitral
		Pozos
		Uruca
		Piedades
	Alajuelita	Brasil
		Alajuelita
		San Josecito
		San Antonio
		Concepción
	Montes de Oca	San Felipe
		San Pedro
		Sabanilla
	Curridabat	Mercedes
		Curridabat
		Sanchez
		Granadilla
	Pavas	Tirrases
		Pavas
	Zapote	San Gerardo
		La Gloria
		Quesada Durán
		Córdoba
		Montealegre
	San Francisco de Dos Ríos	San Francisco de Dos Ríos
	Desamparados	Desamparados
San Miguel		
San Juan de Dios		
San Rafael Arriba		
San Antonio		
Frailles		
Patarrá		
San Cristobal		
Rosario		
Damas		
San Rafael Abajo		
Gravilias		
Los Guidos		
Escazú	San Antonio	
	San Rafael	
Cartago	La Unión	Tres Rios

**ANEXO #2**

**Lista de Precios Procedimientos**

**Servicio de Cita con médico general en casa**

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MONTO POR PAGAR</b>
<b>PROCEDIMIENTO NIVEL 1</b>	6.000 mil colones
<b>PROCEDIMIENTO NIVEL 2</b>	8.000 mil colones
<b>PROCEDIMIENTO NIVEL 3</b>	10.000 mil colones
<b>PROCEDIMIENTO SUTURAS</b>	45,000 mil colones

**Anexo #3**

**Lista de Patologías a tratar**

**Servicio de Cita con médico general en casa**

<b>Patologías</b>
Molestias urinarias-ardor al orinar
Dolor de oído
Dolor de garganta
Dolor de cabeza- migrañas
Dolor de Abdomen
Diarrea-Vómitos / nauseas
Tos/ síntomas de resfrío común
Fiebre
Sarpullidos en la piel
Dolores en extremidades
Dolor de espalda leve
Irritación de ojos
Congestión nasal
Picadura de insecto