

## **Términos y Condiciones MediMás**

Los presentes términos y condiciones aplican al producto de atención de salud “MediMás”, administrado por el Hospital Vivian Pellas, mismos que rigen el uso que usted le dé al programa, tanto el afiliado titular como los adicionales, a este sitio web así como cualquiera de los contenidos disponibles por o a través del mismo.

### **INTRODUCCIÓN**

El Hospital Vivian Pellas, atendiendo a sus fines institucionales ha creado y administra un Programa de Salud denominado “MediMás”, que tiene como finalidad ofrecer a los afiliados del mismo, precios preferenciales en servicios de salud ambulatorios en ciertos exámenes, procedimientos y consultas detalladas en la plataforma digital del programa ([www.medimas.com.ni](http://www.medimas.com.ni)). Los beneficios son descuentos en algunos servicios (exámenes, estudios, procedimientos y sesiones) en Laboratorio, Imagenología, Fisioterapia, Odontología, Emergencia y Cardiología, así como consulta médica con médicos especialistas propios del programa y médicos adscritos al mismo. También aplica a descuentos en Farmacia externa del hospital en productos, material de reposición periódica (MRP) y fármacos que aplique. El Hospital tiene la facultad de realizar modificaciones en los servicios y/o descuentos que incluye este programa. Para acceder a los beneficios del mismo se requiere que el afiliado esté al día con el pago de su cuota.

### **DEFINICIONES:**

- MediMás: Es un programa de atención de Salud del Hospital Vivian Pellas mediante el cual las personas que se afilian al mismo tienen derecho a obtener, mediante el pago de una cuota

mensual, semestral o anual, precios diferenciados en algunos de los servicios ambulatorios que brinda el hospital y que se encuentran detallados en la plataforma digital correspondiente.

- Servicios Incluidos con precios preferenciales: Algunos exámenes (estudios, procedimientos y sesiones) en Laboratorio, Imagenología, Fisioterapia, Odontología, Emergencia y Cardiología así como consultas con médicos especialistas propios del programa y médicos adscritos al mismo. Farmacia externa del hospital en productos, material de reposición periódica (MRP) y fármacos que aplique. El programa cuenta con paquetes quirúrgicos (tanto ambulatorios como hospitalizados) con cobertura a pacientes MediMás. Para ver el listado de los descuentos el paciente deberá ingresar con sus credenciales a la plataforma digital.
- Servicios excluidos: Los beneficios del programa MediMás no aplican en servicios de hospitalización incluyendo cuidados intensivos, así como cualquier examen que se derive de las condiciones anteriores.
- Médicos propios: Son los médicos que forman parte del personal bajo contrato laboral del Hospital, que prestan sus servicios de consulta externa, diagnóstico y procedimientos médicos a favor de los afiliados al programa.
- Médicos acreditados: Son los médicos que han sido aprobados por la Junta Directiva del Hospital Vivian Pellas para ejercer su práctica médica privada e independiente en este centro hospitalario. Estos especialistas conforman el Cuerpo Médico del Hospital.
- Médicos adscritos al programa: Son los médicos acreditados que han aceptado atender a los afiliados al programa MediMás para brindar sus servicios profesionales e independientes a precios preferenciales, acordados con MediMás. La lista de médicos adscritos estará disponible según solicitud.
- Afiliado: Toda persona natural que se ha inscrito al programa MediMás para gozar de sus beneficios.

- Afiliado Titular: Es el primer beneficiario del programa y quien administra el plan, incluyendo la facultad de incluir y/o dar de baja a quien considere.
- Afiliado Adicional: Personas incluidas dentro de una afiliación por el Afiliado Titular, para obtener los beneficios del programa.
- Afiliación Corporativa: Empresas que afilien a sus trabajadores y/o a quienes estos deseen agregar a este programa, haciéndose cargo de los requisitos de afiliación y el pago de mensualidades. En estos casos el Afiliado Titular son los trabajadores de la empresa y el Afiliado Adicional los que el Afiliado Titular agregue. Estas afiliaciones se rigen por estos Términos y Condiciones, disponible en la plataforma [www.medimas.com.ni](http://www.medimas.com.ni)
- Pago: Es el valor económico que el afiliado debe de realizar para optar a los servicios incluidos dentro del programa.
- Pago de Cuotas: Es el pago mensual, semestral o anual, por la afiliación al programa para obtener descuento.
- Clínicas periféricas: Son locales médicos, administrados por el hospital que brindan servicios de estudios diagnósticos y consultas médicas.
- Pagador: Persona responsable del pago de cuotas de los afiliados y la administración del plan, incluyendo la facultad de incluir y/o dar de baja a quien considere.

#### **BENEFICIOS:**

Para gozar de los beneficios del programa MediMás debes estar solvente con la forma de pago elegida.

1) Precios preferenciales en los servicios incluidos que están detallados en la plataforma de MediMás.

2) Uso de la plataforma MediMás y sus funcionalidades.

4) Los descuentos que el programa otorga a sus afiliados, así como los precios preferenciales podrán ser cambiados por el Hospital en cualquier momento, los que tendrán validez a partir de su publicación en la plataforma digital del programa.

5) El programa no contempla en ningún caso pagos directos, indemnizaciones ni subvenciones de dinero en efectivo o en especie a favor de los afiliados. En caso de los Médicos Adscritos el pago se realizará directamente con ellos según sus métodos de pagos disponibles.

#### **LOCAL DE ATENCIÓN Y LIMITACIÓN DE SERVICIOS:**

El conjunto de servicios médicos hospitalarios, previstos en el programa MediMás se brindan, tanto en las instalaciones del Hospital Vivian Pellas como en las clínicas periféricas. Los servicios incluidos dentro del programa MediMás serán aquellos detallados en la plataforma digital del mismo.

#### **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN:**

a) Médico Propio

1. El afiliado deberá concertar cita con cualquiera de los médicos propios de MediMás a través del call center del Hospital Vivian Pellas al 22556900 ext. 0, el oficial del call center brindará fecha, hora y ubicación de la misma.
2. El día de su cita deberá presentarse a la clínica indicada previamente e identificarse con el oficial de atención al cliente como afiliado del programa MediMás, presentando un documento válido de identidad. El Portal Vivian Pellas lo reconoce como afiliado al programa aplicando los beneficios correspondientes. En los servicios que no haya descuento y/o precio preferencial para el Programa Medimás, el sistema activará el precio privado.
3. Usted deberá cancelar los servicios o productos adquiridos directamente en las cajas del Hospital.

b) Médicos Adscritos

1. El afiliado deberá concertar cita con cualquiera de los médicos adscritos al programa a través del call center de MediMás al 22556900 ext. 8-6097, el oficial de call center del Programa brindará fecha, hora y ubicación de la misma.
2. Cancelar directamente al médico el honorario establecido para pacientes MediMás. Cualquier estudio que le sea indicado y contenga descuentos MediMás, el afiliado los podrá obtener siempre y cuando esté al día con el pago de su afiliación.

**DE LA AFILIACIÓN Y OTROS REQUISITOS:**

Podrán afiliarse al programa MediMás todas las personas naturales, que lo deseen y que hayan cumplido los requisitos establecidos, siendo estos:

- a) Completar los formatos establecidos,
- b) Aceptar y realizar el pago, aceptar los Términos y Condiciones
- c) Firmar todos los formatos que se han establecidos para la atención hospitalaria.

El Hospital Vivian Pellas se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier solicitud de afiliación al programa por razones de su conveniencia. Así como de rescindir en cualquier momento una afiliación vigente, para estos casos, se notificará a la dirección electrónica del Afiliado Titular, proporcionada durante la afiliación, se hará proceso de devolución parcial cuando los pagos realizados hayan sido anticipadamente (semestral o anual).

La afiliación al programa constituye un registro del afiliado al mismo para acceder a los beneficios que se otorgan. Estos beneficios tendrán validez siempre que el afiliado haga efectivo el pago de la cuota de afiliación, debiendo mantenerse de acuerdo con la forma de pago escogida para recibir los beneficios de este. Esta cuota podrá ser pagada mensual, semestral o anualmente según voluntad del afiliado al momento del registro en sistema, comenzando a partir de su fecha

de afiliación y finalizando un día antes de la fecha que corresponde a su periodo. Esta afiliación será renovada automáticamente por períodos iguales y consecutivos.

El Afiliado Titular tendrá una cuota diferenciada de cada Afiliado Adicional. En caso de que un Afiliado Adicional, sea incluido después de la suscripción del Afiliado Titular, su cuota corresponderá con la modalidad de pago del Afiliado Titular.

En caso de que el afiliado decida cancelar su afiliación durante la vigencia de esta, no habrá reembolso total ni proporcional, es decir, que los beneficios adquiridos mantendrán su vigencia en relación al pago realizado.

La suscripción de la afiliación implica la aceptación de estos Términos y Condiciones para el Afiliado Titular y Afiliados Adicionales. Al momento de la afiliación se recibirá un usuario y contraseña temporal, siendo los únicos responsables por el uso y manejo de su cuenta, en caso de que al momento de la afiliación no se brinde un correo electrónico para envío de sus credenciales el afiliado adicional deberá llamar a call center de Hospital para el envío de las mismas.

En caso de que un afiliado contara con otros programas o seguros de salud, al momento de solicitar atención médica deberá de indicar que programa utilizará, ya que no existe doble cobertura ni descuento sobre descuento.

#### **REVISIÓN DE SINIESTRALIDAD:**

Los servicios cubiertos por el programa MediMás, así como los beneficios establecidos en los mismos están basados en los usos normales para poblaciones cubiertas por dicho programa.

El Hospital se reserva el derecho a revisar los casos de afiliados cuyo índice de siniestralidad difiere significativamente de lo usual y acostumbrado, pudiendo cancelar la afiliación si así lo estimara.

### **RECLAMOS DE CARÁCTER MÉDICO:**

Los afiliados al programa MediMás podrán efectuar observaciones o reclamos de carácter médico por escrito ante la Gerencia de Atención al Cliente del Hospital Vivian Pellas, acompañados por los medios de prueba que sustenten sus afirmaciones y que consideren pertinentes. Esta procederá a dar curso al reclamo de acuerdo a sus políticas, así como lo establecido en la Ley General de Salud y su reglamento.

En ningún caso el Afiliado podrá negarse al pago de los servicios médicos hospitalarios que le han sido brindados, invocando para tal efecto observaciones o reclamos en curso.

El Hospital procederá a cancelar la afiliación en caso se presenten reclamaciones fraudulentas o engañosas.

### **DE LAS OBLIGACIONES DE PAGO DE LOS AFILIADOS, FORMA DE PAGO Y VALOR DE CUOTAS DE AFILIACIÓN:**

En la afiliación se establece el pago de una cuota según la modalidad de pago seleccionada, la que deberá cancelarse oportunamente para que el afiliado tenga derecho a gozar de los beneficios establecidos en el programa. El Hospital podrá variar dicha cuota cuando así lo considere necesario con al menos 30 días de anticipación, publicarlo en su página web y notificación por medio de correo electrónico registrado de los Afiliados.

Los pagos de las cuotas de afiliación del Programa se efectuarán de la siguiente manera:

- Mediante débito automático mensual, semestral o anual a una tarjeta de crédito o débito.
- Los beneficios de la afiliación inician inmediatamente que se hizo el pago inicial y son válidos por el periodo seleccionado y pagado. Los pagos subsiguientes serán debitados en el portal de manera automática, de acuerdo con la periodicidad de pago seleccionada.

- El Afiliado Titular podrá en cualquier momento incorporar nuevos afiliados hasta el máximo permitido, debiendo pagar la cuota correspondiente por el mes completo. No hay pago mensual proporcional.

En caso el afiliado no hubiera efectuado su pago y llegara a requerir atención médica podrá gozar del beneficio siempre y cuando cancelara la cuota vencida antes de recibir el servicio, dentro de los siguientes 60 días de atraso de la misma. Después de este plazo, la afiliación queda cancelada.

En caso de que el Afiliado se de baja por decisión propia, aplican las siguientes condiciones:

- 1) En caso de que la afiliación rescindida sea Mensual, podrá ingresar al programa una vez más, siendo su forma de afiliación y de pago, de manera semestral o anual ya no aplica la afiliación mensual.
- 2) En caso de que la afiliación rescindida sea semestral, podrá ingresar al programa una vez más, siendo las modalidades de afiliación y pago disponible, la semestral o anual.
- 3) En caso de que la afiliación rescindida sea anual, podrá ingresar al programa una vez más, por el mismo tiempo de afiliación y forma de pago.

La cantidad máxima de afiliaciones permitidas por Afiliado al Programa MediMás, son dos.

#### **PAGO POR SERVICIOS RECIBIDOS:**

Todos los servicios médicos hospitalarios y/o compra de productos que reciben los Afiliados al programa MediMás deben ser pagados por el Afiliado que recibe el servicio en las cajas del Hospital.

#### **DE LA DISOLUCIÓN DE LA AFILIACIÓN:**

La Afiliación podrá darse por disuelta o terminada automáticamente, por cualquiera de las siguientes causas:



1. Por fallecimiento del Afiliado, durante la vigencia de la suscripción. En caso de presentarse esta situación, el responsable legal deberá de notificar por escrito al programa MediMás, en las instalaciones del Hospital Vivian Pellas dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendarios posteriores al fallecimiento para darle de baja en el programa.

En los casos en que el Afiliado haya pagado de forma adelantada el valor semestral o anual de la afiliación, el responsable legal podrá optar al reembolso del pago proporcional entre la fecha de fallecimiento y la fecha de finalización de la suscripción, siempre y cuando presente la solicitud de reintegro del dinero con un plazo máximo de treinta (30) días calendarios posteriores al fallecimiento, acompañada del acta de defunción original del Afiliado. Dicho reembolso tendrá una deducción por gasto administrativo del quince por ciento (15%).

2. Por falta de pago, una vez que han transcurrido los sesenta (60) días de retraso en el pago de la cuota.
3. Por revisión de siniestralidad.
4. Por decisión del Titular y/o Pagador. Deberá enviar un correo solicitando la cancelación del mismo al correo [infomedimas@hospitalvivianpellas.com](mailto:infomedimas@hospitalvivianpellas.com) indicando las personas que desea retirar y la razón de cancelación. Se validará que el correo enviado sea el que se encuentre registrado en nuestro sistema. Se atenderán las solicitudes de cancelación de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm siempre y cuando ésta solicitud se realice con al menos 72 horas de anticipación al cobro del siguiente período de renovación. Si desea reingresar al programa, podrá hacerlo siempre y cuando su afiliación se realice de forma Semestral o Anual.

En caso de que el afiliado decida cancelar su afiliación durante la vigencia de la misma, no habrá reembolso total ni proporcional, es decir, que los beneficios adquiridos mantendrán su vigencia en relación al pago realizado.

#### **OTRAS CAUSALES DE DISOLUCIÓN DE LA AFILIACIÓN:**

Las afiliaciones también podrán darse por disueltos o terminados, por alguna de las siguientes causas:

Respecto al AFILIADO:

- a. Por no estar de acuerdo con las reformas que el Hospital Vivian Pellas hiciera a las disposiciones del presente documento.
- b. Por voluntad del afiliado.

Respecto a Hospital Vivian Pellas:

- a. Por incumplir las observaciones de confidencialidad y de moderación al momento de efectuar sus observaciones o reclamos médicos.
- b. Por efectuar reclamaciones fraudulentas conforme está previsto en los presentes términos y condiciones
- c. Por dejar de pagar una cuota por más de 60 días.
- d. Por amenazar o agredir verbal o físicamente a otros afiliados de los Programas de Salud, al personal médico o administrativo del Hospital Vivian Pellas o de terceros que presten servicios en este Centro Hospitalario.
- e. Por provocar daños materiales a los bienes muebles o inmuebles del Hospital Vivian Pellas o a los bienes de propiedad de terceros que estuvieran físicamente ubicados en este Centro Hospitalario.

f. Por suplantar a un Afiliado, con la finalidad de acceder indebidamente a los beneficios previstos en los Programas de salud, en beneficio propio o de terceros.

g. Por haber presentado falsedades en su Registro de afiliación.

h. Alta siniestralidad que difiere del uso normal y acostumbrado.

#### **DE LA REGULACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN:**

Los presentes términos y condiciones regulan las relaciones que se derivan de las afiliaciones suscritas entre el Hospital Vivian Pellas y los Afiliados al Programa MediMás y en consecuencia, sus disposiciones resultan vinculantes y de cumplimiento obligatorio para las partes sin excepción alguna. Las regulaciones de carácter particular priman sobre las estipulaciones generales que figuran en los presentes términos y condiciones.

#### **DE MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES:**

El Hospital Vivian Pellas podrá introducir modificaciones al presente documento sin necesidad de efectuar consulta alguna u obtener la aprobación previa de los Afiliados al programa MediMás, cada vez que se requiera incorporar nuevas disposiciones o dejar sin efecto cualesquiera de las regulaciones estipuladas, con la finalidad de asegurar el correcto funcionamiento del programa. Dichas notificaciones serán comunicadas a los afiliados a través de la plataforma digital.

#### **DE LA VALIDEZ DE AVISOS Y COMUNICACIONES:**

Los avisos y comunicaciones relativos a las modificaciones que operen en los presentes Términos y Condiciones surtirán efectos legales desde que sean publicados en la plataforma digital MediMás.

En caso el afiliado no estuviera de acuerdo con las modificaciones o avisos que le sean comunicados, estará en su derecho de cancelar la afiliación, cumpliendo lo establecido los presentes Términos y Condiciones.

**PROPIEDAD INTELECTUAL:**

El diseño y desarrollo del programa y de la plataforma digital del programa MediMás le pertenece a Hospital Vivian Pellas.

**JURISDICCIÓN Y DOMICILIO:**

Las leyes aplicables son las de la República de Nicaragua, que será el domicilio de las partes objeto de los presentes Términos y Condiciones.

**DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:**

Tiene validez para notificaciones tanto para el Afiliado Titular como para los adicionales en la misma afiliación, la dirección electrónica que se proporciona al momento de la afiliación.