Condiciones generales



ike, le damos significado.

CONDICIONES GENERALES
ASISTENCIA PROTECCIÓN VITAL

Mediante el presente clausulado IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA, en adelante EL CONTRATISTA, garantiza los servicios de asistencia contenidos en el presente documento.

DEFINICIONES

Para efectos de este documento se entenderá por:

Asistencia Protección vital: Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido por EL CONTRATISTA a los clientes del BANCO POPULAR que deseen adquirir el servicio de forma voluntaria, según los requisitos y condiciones establecidos en el presente clausulado, cuyo costo será cargado mensualmente al medio de pago confirmado en el momento de la venta, el cual debe estar registrado y activo con el BANCO POPULAR.

Cliente: Cliente del BANCO POPULAR que exprese de forma voluntaria su intención de pertenecer al Programa de Asistencia y que sea registrado por EL CONTRATISTAen la base de clientes del programa.

Beneficiarios: Grupo familiar del cliente, en primer y segundo grado de consanguinidad (conyugue, hijos, padres, suegros, yernos, nueras, abuelos, hermanos, nietos y cuñados). Los cuales podrá acceder a algunos de los servicioscon extensión familiar y que se detallan en las condiciones de prestación de cada asistencia en el presente documento.

Situaciones de emergencia: Cualquier suceso, acontecimiento, situación o hecho de los descritos en el presente documento causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente, que le otorgue el derecho al CLIENTE a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en las ciudades consignadas en el Ámbito Territorial.

Red de proveedores: Los proveedores de servicios de las diferentes especialidadesy de salud con los cuales EL CONTRATISTA ha establecido convenios para la prestación de servicios relacionados con el objeto del documento.

Teleconsulta: Es la relación a distancia utilizando tecnologías de información y comunicación, mediante una herramienta de video llamada en tiempo real, entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario, para la prestación de servicios de salud en cualquiera de sus fases.

Atención en consultorio: atención que brinda el profesional de la salud de manera presencial interactuando con el usuario, permitiendo la realización del examen físico, diagnóstico y definición de tratamiento, en un sitio que cumpla con los requerimientos normativos de la resolución 3100 del 2019, el cual debe ser

seleccionado por El Contratista, garantizando la disponibilidad del profesional enel horario ofertado.

Inmueble registrado: Dirección de residencia o domicilio donde el cliente requiera que se presten los servicios consignados en el presente documento, entendiendopor tal su casa, apartamento, inmueble de habitación o vivienda permanente dentro del territorio colombiano que se encuentre dentro del listado de municipios de cobertura ámbito territorial. La confirmación de la dirección se realiza en el momento de la adquisición del Programa de Asistencia. En caso de no estar determinado el lugar de residencia para los servicios de asistencia, se considerará inscrita en el programa la primera dirección para la cual el cliente solicite asistencia.

Vigencia: Período en el cual él CLIENTE tiene derecho a obtener los servicios de asistencia descritos en el presente documento. Para este caso el período de vigencia activa para la prestación de servicios estará determinado por el reporte semanal que genere EL BANCO POPULAR y que sea entregado a EL CONTRATISTA.

Límite de Eventos: Cantidad de asistencias a la cual tiene derecho el cliente dentro de la vigencia especificada en el detalle de las condiciones de prestación de cada servicio de asistencia contados a partir de la fecha de venta.

Monto Límite: El valor máximo al que puede acceder el cliente dentro de una asistencia o evento, especificada en el detalle de las condiciones de prestación de cada servicio de asistencia.

Zonas Rojas y/o de Alto Riesgo: Derivado de los índices de delincuencia que actualmente existen en el país existen zonas consideradas como de alto riesgo donde EL CONTRATISTA intentará dentro de las posibilidades brindar el servicio solicitado, sin embargo, de existir la imposibilidad jurídica y material para prestar los servicios objeto del presente clausulado por si o a través de terceros contratados para ello, no se estará obligado a prestar los servicios de asistencia. Los cuales podrá consultar en https://ikeasistencia.com.co/zonas-rojas.html

COBERTURA AMBITO TERRITORIAL

Ámbito Territorial para los servicios: El derecho a los servicios virtuales, telefónicos o presenciales se extiende a los clientes y/o beneficiarios que se encuentren en cualquiera lugar DE COLOMBIA y la cobertura dependerá del acceso a internet y señal que tengan los clientes y/o beneficiarios, excepto en zonas de conflicto armado, de tolerancia o de difícil acceso vehicular o peatonal.

ASISTENCIAS	SERVICIOS	LIMITE DE COBERTURA SMDLV	EVENTOS POR AÑO

ASISTENCIA MÉDICA	Médico general a domicilio o en consultorio	2,8 pago de $20.000	3
	Teleconsulta médico general	0,6	Ilimitado
	Ambulancia por emergencia	5,3	Ilimitado
	Terapias básicas físicas o respiratorias a domicilio	5,8	2
	Toma de Exámenes a domicilio	4,6	1
	Acompañante a citas médicas	2,5 pago de $20.000	2
	Transporte a citas médicas	1,4 pago de $20.000	3
	Acompañante para diligencias personales	1,7	2
ESPECIALIDADES MÉDICAS	Teleconsulta Dermatología o en consultorio	2,8 pago de $20.000	3
	Teleconsulta Ginecobstetricia o en consultorio	3,5 pago de $20.000	
	Teleconsulta Odontología o en consultorio	5,8 pago de $20.000	
	Teleconsulta Neurología o en consultorio	4,6 pago de $20.000	
	Teleconsulta Psicológica o en consultorio	2,3 pago de $20.000	
	Teleconsulta Medicina Interna o en consultorio	3,5 pago de $20.000	
	Teleconsulta Urología o en consultorio	2,3 pago de $20.000	
	Teleconsulta Pediatría o en consultorio	3,5 pago de $20.000	
	Teleconsulta Cardiología o en consultorio	4,6 pago de $20.000	
	Teleconsulta Nutrición y dietética o en consultorio	2,3 pago de $20.000	

1. ASISTENCIA MÉDICA

Para efectos de las asistencias de salud, entenderá por:

Enfermedad: Cualquier alteración leve o grave del funcionamiento normal del organismo del cliente, que ocurra dentro del período de vigencia y en la territorialidad indicada.

Lesión súbita o traumatismo: Lesión o daño de los tejidos orgánicos o huesos producido por algún hecho accidental (Ejemplo: golpes o torceduras).

Parágrafo 1: Se deja constancia que todos los servicios de salud serán prestados por unared de proveedores contratados por EL CONTRATISTA (instituciones y/o profesionales habilitados), los cuales se definen así:

- Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS): Son aquellas entidades cuyo objeto social es la prestación de servicios de salud y que se encuentran habilitadas de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.

- Profesional Independiente de salud: Es toda persona natural egresada de un programa de educación superior de ciencias de la salud de conformidad con la Ley 30 de 1992 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, con facultadespara actuar de manera autónoma en la prestación del servicio de salud para lo cualpodrá contar con personal de apoyo de los niveles de formación técnico y/o auxiliar.

- Los prestadores de servicios de salud son instituciones y/o profesionales médicos debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar entre otros, los servicios de atención médica domiciliaria y/o de ambulancia.

Parágrafo 2: EL CONTRATISTA se compromete para con los clientes domiciliados en el territorio colombiano a brindar los servicios propios de coordinación logística de call center y coordinación y monitoreo de la red de proveedores con la que cuenta para la prestación de servicios de salud. Los servicios de asistencias de salud están respaldadospor una compañía vigilada por la SFC.

Exclusiones Generales de las Asistencias de Salud:

- Accidentes causados por estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- Suicidio, intento de suicidio, y las lesiones resultantes del mismo.
- La participación del cliente en carreras de autos u otros deportes extremos dealto riesgo o peligrosos.

- Autolesiones o la participación del cliente en actoscriminales, osuparticipaciónen combates, salvo el caso de defensa propia.
- Enfermedades mentales o alienación.
- Carretera con restricción horaria de tránsito, carretera destapada, barrios marginales, construcción en vías.
- En lugares diferentes a cobertura Ámbito Territorial, donde EL CONTRATISTA no cuente con la red de proveedores para poder prestar el servicio, este se hará a través de pago al CLIENTE, hasta los límites y condiciones establecidas del servicio en el presente clausulado, previa autorización EL CONTRATISTA
- Daños causados por mala fe del cliente o suplantación.
- Cuando se decrete oficialmente por los organismos de salud Nacionales o Internacionales una situación de riesgo para la salud ya sea de manera enunciativa mas no limitativa: epidemia, pandemia y/o cualesquier declaratoria de riesgo para la prevención, contención o atención a enfermedades altamente contagiosas.
- Cuando el cliente incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- Cuando el cliente no brinde a la línea de atención el número de documento de identificación para efectos de la respectiva validación.
- Cuando no esté pagado el costo mensual del servicio de asistencia o éste se encuentre suspendido por cualquier causa.
- Ponga en riesgo su salud por omisión o no información veraz de su estado de salud, patologías o tratamientos en curso o finalizados.
- Falta a las atenciones de salud programadas de manera reiterada, sin cancelaro reprogramar de manera oportuna

1.1. MÉDICO GENERAL A DOMICILIO O EN CONSULTORIO

En caso de que el cliente o sus beneficiarios presente una condición de salud queno sea catalogada como emergencia médica, a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que no requiera ser tratada en un centro asistencial y que amerite la visita presencial de un profesional médico o la atención en consultorio, EL CONTRATISTA prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del envío de un proveedor de la red, con el fin de asistir al CLIENTE en lacomodidad de la residencia (inmueble registrado) dentro del perímetro urbano oque el cliente se traslade por sus propios medios para la cita en el consultorio.

- El cliente deberá realizar un pago de $20.000 en el momento de la asistencia.
- La determinación de si el servicio se prestará a domicilio o en consultorio,está sujeto a discreción y previa autorización del personal médico del callcenter.
- La atención en consultorio aplica para las ciudades: **Antioquia:** Medellín. **Atlántico:** Barranquilla **Bogota D.C:** Bogotá. **Bolivar:** Cartagena. **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso. **Magdalena:** Santa Marta. **Meta:** Villavicencio. **Norte de Santander***:* Cúcuta. **Santander:** Bucaramanga. **Valle del Cauca:** Cali.

- En caso de que la atención se efectúe en un consultorio, la misma se podrá realizar en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 05:00 pm y el agendamiento dependerá de la oportunidad y disponibilidad de la especialidad, que no exceda los tiempos estipulados en la resolución 1552.
- No incluye curaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de medicamentos.
- No incluye toma de muestras de toma de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del cliente.
- Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse con la línea de atención y cancelar el servicio con 12 horas de anticipación, delo contrario se entenderá consumido un evento.

Monto Limite: 2,8 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente
Límite de eventos: 3 eventos por año

1.2. TELECONSULTA MÉDICO GENERAL

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran una asesoría virtual, por un médico general, el contratista brindará la coordinación del direccionamiento de la consulta para videollamada con el médico, para atención médica en un máximo de 24 horas hábiles posterior a la solicitud del cliente. Durante la prestaciónde esta asistencia, un médico revisara el caso clínico y enviara las ordenes pertinentes para cada caso.

- A través del servicio de teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional dela salud
- El contratista no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- En caso de requerir imágenes diagnosticas o paraclínicos se deberá tramitar a través de su EPS.
- No incluye medicamentos suplementos o insumos.

Monto Limite: 0,6 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente
Límite de eventos: Ilimitado

1.3 AMBULANCIA POR EMERGENCIA

En caso de que el cliente o sus beneficiarios presente signos y síntomas que hagan sospechar lesión o enfermedad, por lo que requiere un traslado al servicio de

urgencias, EL CONTRATISTA con previa validación y autorización del médico del call center, coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de ambulancia básica o medicalizada, para trasladar al cliente o sus beneficiarios hasta el centro médico asistencial más cercano.

Parágrafo: El servicio de ambulancia se presta bajo previa autorización del call center y se determinará teniendo en cuenta la siguiente información:

Triage II: Se prestará el servicio de ambulancia básico por determinación médica. **Triage I:** Se prestará el servicio de ambulancia medicalizada por determinaciónmédica.

- TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO (TAB): En situaciones que, si bien no existe peligro inminente de muerte, se requiere una rápida intervención médica en un centro asistencial, ya sea para calmar los síntomas o prevenir complicaciones de mayor importancia.

- TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADO (TAM): En situaciones de peligro inminente de muerte, las cuales requieren de desplazamiento de una unidad con médico general.

Exclusiones:

- No incluye segundo traslado y/o interhospitalario.
- El servicio será prestado en las principales ciudades.
- Solicitudes de traslado derivadas de medico a domicilio cuando el paciente no cursa con una emergencia vital.
- No incluye las horas de espera en la institución de salud receptora, las mismas deben ser asumidas por el cliente.

Monto Limite: 5,3 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente
Límite de eventos: Ilimitado

1.4 TERAPIAS BASICAS FÍSICAS O RESPIRATORIAS A DOMICILIO

El caso de que el cliente o sus beneficiarios lo requieran, EL CONTRATISTA brindarála coordinación y monitoreo de un proveedor de la red que preste el servicio de terapias básicas respiratorias o físicas a domicilio:

- ***Terapia Física:*** el contratista prestará el servicio de terapias básicas físicas a domicilio, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindando a los clientes programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: neurología, lesiones deportivas, ortopedia.
  Las terapias de rehabilitación física las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados.

Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible.

- ***Terapias Respiratorias:*** el contratista prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio a nivel nacional, dentro del perímetro urbano en zonasy horarios que no pongan en riesgo en la integridad física del personal de salud, con previa presentación de orden médica, este servicio encargado de promover, mejorar, acondicionar, prevenir, rehabilitar y brindar tratamiento apersonas que presentan enfermedades agudas, crónicas o degenerativas quecomprometan el sistema cardiovascular y pulmonar, o personas que con motivo de los climas variantes, sufran problemas respiratorios.

  Las terapias respiratorias las realiza un profesional de la salud fisioterapeuta, con experiencia en problemas pulmonares. Para las terapias respiratorias el profesional cuenta y dependiendo el caso con un nebulizador, bromuro para cumplir con el objetivo de mejorar la condición respiratoria del afiliado. En otros casos la terapia se hace con masajes los cuales ayudan a la persona a expulsarde manera más rápida y a mejorar su respiración. El paciente de requerir lasterapias respiratorias y dependiendo su condición debe aportar la careta pararealizar la misma. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos. No seincluyen equipos diferentes a los aquí mencionados.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente lo solicite con 48 horasde anticipación. La cita será confirmada por parte de EL CONTRATISTA hasta unmáximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del cliente o Beneficiarios. Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse con EL CONTRATISTA y cancelar el servicio con 12 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- Este servicio se prestará previo envío de prescripción médica que contenga el plan de tratamiento según hallazgos encontrados por algún médico especializado certificado, al correo electrónico suministrado al cliente por el call center.
- Este servicio se prestará en el inmueble registrado del cliente, dentro del perímetro urbano.
- No incluye medicamentos o insumos para la realización de la sesión de terapia.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos), (ni neonatos lactantes mayores y menores).
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de EL CONTRATISTA. Sujeto a disponibilidad de horarios.
- No se prescriben medicamentos.
- No se realizan diagnósticos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am-5pm y los sábados de 8 am- 12pm

Monto Limite: 5,8 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente
Límite de eventos: 2 sesiones o eventos por año

1.5 TOMA DE EXÁMENES MÉDICOS A DOMICILIO

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requiera el servicio de toma de exámenes de laboratorio a domicilio, previa autorización médica, EL CONTRATISTA, prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, con el fin de asistir al cliente y/o beneficiario en la comodidad del inmueble registrado dentro del perímetro urbano.

La toma de muestras se realizará en horario de 7:00 a.m. - 12:00 p.m. en el inmueble registrado u oficina dentro del perímetro urbano. La toma de muestras incluye: glicemia (Glucosa sanguínea, perfil lipídico (Colesterol y Triglicéridos) y parcial de orina. No se incluyen en este servicio pruebas de embarazo, pruebas de coagulación, pruebas hormonales, o pruebas específicas que requieran de un embalaje o traslado especial. El cliente podrá dirigirse al laboratorio confirmado en la prestación del servicio, para recoger los resultados, el plazo definido por el laboratorio.

Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad. Para cancelar la asistencia programada, el cliente y/o beneficiario debe comunicarse con la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente y/o beneficiario refiera el motivo de la toma de exámenes, la dirección para la toma de muestras y la dirección del laboratorio destino (Se deberán tomar en cuenta las políticas del laboratorio para la recepción de muestras (Horarios y personas autorizadas para entrega de muestras).
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico delcall center.
- Este servicio solo incluye la coordinación logística y monitoreo de personal calificado para la toma de exámenes de laboratorio a domicilio, el cliente y/o beneficiario debe asumir los costos de los exámenes de laboratorio.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).
- Es posible verificar la posibilidad de tomar otro tipo de muestras, excluyendo pruebas de embarazo, pruebas de coagulación y pruebas hormonales, sin embargo, el cliente y/o beneficiario debe asumir el costo del material parala toma de estas muestras extra.
- Este servicio no incluye la recolección de los resultados de las muestras solicitadas.

Exclusiones del servicio:

- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).

Monto Limite: 4,6 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente
Límite de eventos: 1 Evento por año

1.6 ACOMPAÑANTE A CITAS MÉDICAS

Si el cliente o sus beneficiarios requieren el servicio, El CONTRATISTA se encargaráde coordinar la asistencia de acompañamiento a citas médicas. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del cliente, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y dirección de destino.

- El cliente deberá realizar un pago de $20.000 en el momento de la asistencia.
- El cliente debe asumir los costos de desplazamiento y transporte.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológicos, no cardiológicos, no estéticos, no oxigeno-dependientes).
- Este servicio contará con el máximo de un (1) trayecto, a partir del momentoen que el proveedor llega al punto de encuentro con el cliente o sus beneficiarios.
- Se excluye cualquier otro tipo de acompañamiento.
- El servicio no se podrá prestar a clientes que requieran un cuidado especializado de profesionales de la salud.
- Cada evento se prestará por un tiempo máximo de cuatro (4) horas.
- El cliente o beneficiarios deberán cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

Monto Limite: 2,5 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente
Límite de eventos: 2 Evento por año

1.7 TRANSPORTE PARA CITAS MÉDICAS

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran ser trasladados a un centro médico por cita médica, y cuando la situación clínica presentada por el paciente no revista ningún tipo de severidad o compromiso del estado vital y no requiera acompañamiento médico de una ambulancia ni TAB ni TAM, EL CONTRATISTA enviará previo acuerdo con el cliente un conductor con vehículo, para transportarlo a un centro médico.

Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad, debe ser informadoel servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el cliente o beneficiario debe comunicarse con EL CONTRATISTA y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- El cliente deberá realizar un pago de $20.000 en el momento de la asistencia.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El conductor realiza un (1) solo trayecto por evento y sólo esperará 15 minutos a partir de la hora programada para el inicio del servicio de transporte.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 a.m. – 5 p.m. y los sábados de 8 a.m. - 12 del mediodía.
- No incluye servicios adicionales: paradas o cambios de destino, ni horas de espera.
- El vehículo podrá ser un Taxi o vehículo especial de transporte.

Monto Limite: 1,4 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente
Límite de eventos: 3 Eventos por año

1.8 ACOMPAÑANTE PARA DILIGENCIAS PERSONALES

Cuando los familiares no puedan acompañar al cliente o sus beneficiarios por diversos motivos y si el cliente o sus beneficiarios lo requieren, EL CONTRATISTA prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de lared para brindar al cliente la asistencia de acompañamiento a cualquier diligencia que requiera. Este servicio se prestará en la ciudad del inmueble registrado delcliente, dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, debe ser informadoel servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse con EL CONTRATISTA y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- El cliente debe asumir los costos de desplazamiento y transporte.
- Este servicio contará con un máximo 4 horas continuas de duración, a partir del momento en que el proveedor llega al punto de encuentro con el cliente.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 a.m. – 5 p.m. y los sábados de 8 a.m. - 12 del mediodía.
- Se excluye acompañamiento a diligencias bancarias.
- El servicio no se podrá prestar a personas que requieran un cuidado especializado de profesionales de la salud.
- Este servicio contará con el máximo de un (1) trayecto, a partir del momento

en que el proveedor llega al punto de encuentro con el cliente o sus beneficiarios.

- Se excluye acompañamiento a realización de terapias o tratamientos cuya duración sea superior a 4 horas.

Monto Limite: 1,7 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente
Límite de eventos: 2 Evento por año

2. ESPECIALIDADES MÉDICAS

El cliente tendrá derecho hasta un límite de un (3) evento al año, en uno de los siguientes servicios a su elección, teleconsulta: Dermatología, Ginecobstetricia, Odontología, Neurología, Psicológica, Medicina Interna, Urología, Pediatría, Cardiología, Nutrición y dietética, y Ortopedia y/o Traumatología).

2.1 TELECONSULTA DERMATOLOGÍA O EN CONSULTORIO

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran el servicio, el contratista brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada con un médico especialista en Dermatología en un máximo de 72 horas hábiles posterior a la solicitud del cliente. Durante la prestación de esta asistencia, un médico revisara elcaso clínico y enviara las ordenes pertinentes para cada caso.

- El cliente deberá realizar un pago de $20.000 en el momento de la asistencia.
- El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del call center del contratista, quien determinará de acuerdo con la sintomatología manifestada por el cliente o sus beneficiarios, si el servicio será prestado por teleconsulta o en consultorio.
- La atención en consultorio aplica para las ciudades: **Antioquia:** Medellín. **Atlántico:** Barranquilla **Bogota D.C:** Bogotá. **Bolivar:** Cartagena. **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso. **Magdalena:** Santa Marta. **Meta:** Villavicencio. **Norte de Santander***:* Cúcuta. **Santander:** Bucaramanga. **Valle del Cauca:** Cali.
- En caso de que la atención se efectúe en un consultorio, la misma se podrá realizar en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 05:00 pm y el agendamiento dependerá de la oportunidad y disponibilidad de la especialidad, que no exceda los tiempos estipulados en la resolución 1552.
- A través del servicio de teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional dela salud
- El contratista no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- En caso de requerir imágenes diagnosticas o paraclínicos se deberá tramitar a través de su EPS.
- No incluye medicamentos suplementos o insumos.

Monto Limite: 2,8 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente

2.2 TELECONSULTA GINECOBSTETRICIA O EN CONSULTORIO

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran el servicio, el contratista brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada con un médico especialista en Ginecobstetricia; para atención médica en un máximo de 72 horas hábiles posterior a la solicitud del cliente. Con base en una valoración general, el Médico Ginecobstetra evaluará antecedentes médicos personales y familiares del paciente, signos y síntomas con el fin de brindar orientación de salud sexual y/o reproductiva, controles y alteraciones de ciclos menstruales, asesoramiento sobre métodos anticonceptivos, embarazo y postparto y lectura de paraclínicos en el primer trimestre de gestación o lectura de citologías.

- El cliente deberá realizar un pago de $20.000 en el momento de la asistencia.
- El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del call center del contratista, quien determinará de acuerdo con la sintomatología manifestada por el cliente o sus beneficiarios, si el servicio será prestado por teleconsulta o en consultorio.
- La atención en consultorio aplica para las ciudades: **Antioquia:** Medellín. **Atlántico:** Barranquilla **Bogota D.C:** Bogotá. **Bolivar:** Cartagena. **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso. **Magdalena:** Santa Marta. **Meta:** Villavicencio. **Norte de Santander**: Cúcuta. **Santander:** Bucaramanga. **Valle del Cauca:** Cali.
- En caso de que la atención se efectúe en un consultorio, la misma se podrá realizar en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 05:00 pm y el agendamiento dependerá de la oportunidad y disponibilidad de la especialidad, que no exceda los tiempos estipulados en la resolución 1552.
- No incluye atención de gestantes con una clasificación del riesgo alto.
- No aplica para patologías agudas o urgencias.
- No incluye la atención de mujeres que requieran examen físico genital o con tratamientos instaurados.
- A través del servicio de teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional de la salud
- El contratista no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- En caso de requerir imágenes diagnosticas o paraclínicos se deberá tramitar a través de su EPS.
- No incluye toma de muestras de toma de laboratorios ni estudios diagnósticos adicionales.
- No incluye medicamentos suplementos o insumos

Monto Limite: 3,5 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente

2.3 TELECONSULTA ODONTOLOGÍA O EN CONSULTORIO

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran el servicio, el contratista brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada, para atención médica en un máximo de 72 horas hábiles posterior a la solicitud del cliente. Durante la prestación de esta asistencia, un médico revisara el caso clínico y enviara las ordenes pertinentes para cada caso.

- El cliente deberá realizar un pago de $20.000 en el momento de la asistencia.
- El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del call center del contratista, quien determinará de acuerdo con la sintomatología manifestada por el cliente o sus beneficiarios, si el servicio será prestado por Teleconsulta o en consultorio.
- La atención en consultorio aplica para las ciudades: **Antioquia:** Medellín. **Atlántico:** Barranquilla **Bogota D.C:** Bogotá. **Bolivar:** Cartagena. **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso. **Magdalena:** Santa Marta. **Meta:** Villavicencio. **Norte de Santander**: Cúcuta. **Santander:** Bucaramanga. **Valle del Cauca:** Cali.
- En caso de que la atención se efectúe en un consultorio, la misma se podrá realizar en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 05:00 pm y el agendamiento dependerá de la oportunidad y disponibilidad de la especialidad, que no exceda los tiempos estipulados en la resolución 1552.
- A través del servicio de teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional dela salud.
- El contratista no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- En caso de requerir imágenes diagnosticas o paraclínicos se deberá tramitara través de su EPS.
- No incluye medicamentos suplementos o insumos.

Monto Limite: 5,8 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente

2.4 TELECONSULTA NEUROLOGÍA O EN CONSULTORIO

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran el servicio, el contratista brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada con un médico especialista en neurología, para atención médica en un máximo de 72 horas hábiles posterior a la solicitud del cliente. Durante la prestación de esta asistencia, un médico revisara el caso clínico y enviara las ordenes pertinentes para cada caso.

- El cliente deberá realizar un pago de $20.000 en el momento de la asistencia.

- El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del call center del contratista, quien determinará de acuerdo con la sintomatología manifestada por el cliente o sus beneficiarios, si el servicio será prestado por teleconsulta o en consultorio.
- La atención en consultorio aplica para las ciudades: **Antioquia:** Medellín. **Atlántico:** Barranquilla **Bogota D.C:** Bogotá. **Bolivar:** Cartagena. **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso. **Magdalena:** Santa Marta. **Meta:** Villavicencio. **Norte de Santander**: Cúcuta. **Santander:** Bucaramanga. **Valle del Cauca:** Cali.
- En caso de que la atención se efectúe en un consultorio, la misma se podrá realizar en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 05:00 pm y el agendamiento dependerá de la oportunidad y disponibilidad de la especialidad, que no exceda los tiempos estipulados en la resolución 1552.
- A través del servicio de teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional dela salud.
- El contratista no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- En caso de requerir imágenes diagnosticas o paraclínicos se deberá tramitar a través de su EPS.
- No incluye medicamentos suplementos o insumos.

Monto Limite: 4,6 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente

2.5 TELECONSULTA PSICOLÓGICA O EN CONSULTORIO

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran el servicio, como apoyo emocional a sus procesos médicos, el contratista a solicitud del cliente y/o beneficiario, brindará la coordinación del direccionamiento de una videollamada para atención médica en un máximo de 72 horas hábiles posterior a la solicitud del cliente. Durante la prestación de esta asistencia, un médico revisara el caso clínico y enviara las ordenes pertinentes para cada caso.

- El cliente deberá realizar un pago de $20.000 en el momento de la asistencia.
- El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del call center del contratista, quien determinará de acuerdo con la sintomatología manifestada por el cliente o sus beneficiarios, si el servicio será prestado por teleconsulta o en consultorio.
- La atención en consultorio aplica para las ciudades: **Antioquia:** Medellín. **Atlántico:** Barranquilla **Bogota D.C:** Bogotá. **Bolivar:** Cartagena. **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso. **Magdalena:** Santa Marta. **Meta:** Villavicencio. **Norte de Santander**: Cúcuta. **Santander:** Bucaramanga. **Valle del Cauca:** Cali.

- En caso de que la atención se efectúe en un consultorio, la misma se podrá realizar en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 05:00 pm y el agendamiento dependerá de la oportunidad y disponibilidad de la especialidad, que no exceda los tiempos estipulados en la resolución 1552.
- A través del servicio de teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional dela salud.
- El contratista no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- En caso de requerir imágenes diagnosticas o paraclínicos se deberá tramitara través de su EPS.
- No incluye medicamentos suplementos o insumos
- No se realiza psicoterapia individual o familiar.

Monto Limite: 2,3 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente

2.6 TELECONSULTA MEDICINA INTERNA O EN CONSULTORIO

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran el servicio, el contratista brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada con un médico especialista en medicina interna, para atención médica en un máximo de 72 horas hábiles posterior a la solicitud del cliente. Durante la prestación de esta asistencia, un médico revisara el caso clínico y enviara las ordenes pertinentes para cada caso.

Con base en una valoración integral, el Médico internista evaluará antecedentes médicos personales y familiares del paciente con el objetivo de brindar orientación para la prevención y/ o detección de posibles enfermedades. Patologías cardiovasculares no quirúrgicas, dislipidemias, metabólicas, enfermedades renalesy pacientes con múltiples patologías.

- El cliente deberá realizar un pago de $20.000 en el momento de la asistencia.
- El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del call center del contratista, quien determinará de acuerdo con la sintomatología manifestada por el cliente o sus beneficiarios, si el servicio será prestado por teleconsulta oen consultorio.
- La atención en consultorio aplica para las ciudades: **Antioquia:** Medellín. **Atlántico:** Barranquilla **Bogota D.C:** Bogotá. **Bolivar:** Cartagena. **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso. **Magdalena:** Santa Marta. **Meta:** Villavicencio. **Norte de Santander***:* Cúcuta. **Santander:** Bucaramanga. **Valle del Cauca:** Cali.
- En caso de que la atención se efectúe en un consultorio, la misma se podrá realizar en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 05:00 pm y el

agendamiento dependerá de la oportunidad y disponibilidad de la especialidad, que no exceda los tiempos estipulados en la resolución 1552.

- A través del servicio de teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional de la salud
- El contratista no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- En caso de requerir imágenes diagnosticas o paraclínicos se deberá tramitar a través de su EPS.
- No incluye valoración de pacientes en procesos de diálisis, hemodiálisis y trasplantes.
- No incluye medicamentos suplementos o insumos.
- No incluye toma de muestras de toma de laboratorios ni estudios diagnósticos adicionales.
- No incluye movilización del cliente y del profesional al domicilio del paciente.
- No aplica para patologías agudas o urgencias.

Monto Limite: 3,5 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente

2.7 TELECONSULTA UROLOGÍA O EN CONSULTORIO

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran el servicio, el contratista brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada con un médico especialista, para atención médica en un máximo de 72 horas hábiles posterior ala solicitud del cliente. Durante la prestación de esta asistencia, un médico revisarael caso clínico y enviara las ordenes pertinentes para cada caso.

- El cliente deberá realizar un pago de $20.000 en el momento de la asistencia.
- El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del call center del contratista, quien determinará de acuerdo con la sintomatología manifestada por el cliente o sus beneficiarios, si el servicio será prestado por teleconsulta o en consultorio.
- La atención en consultorio aplica para las ciudades: **Antioquia:** Medellín. **Atlántico:** Barranquilla **Bogota D.C:** Bogotá. **Bolivar:** Cartagena. **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso. **Magdalena:** Santa Marta. **Meta:** Villavicencio. **Norte de Santander**: Cúcuta. **Santander:** Bucaramanga. **Valle del Cauca:** Cali.
- En caso de que la atención se efectúe en un consultorio, la misma se podrá realizar en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 05:00 pm y el agendamiento dependerá de la oportunidad y disponibilidad de la especialidad, que no exceda los tiempos estipulados en la resolución 1552.
- A través del servicio de teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.

- No se incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional dela salud
- El contratista no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- En caso de requerir imágenes diagnosticas o paraclínicos se deberá tramitara través de su EPS.
- No incluye medicamentos suplementos o insumos

Monto Limite: 2,3 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente

2.8 TELECONSULTA PEDIATRÍA O EN CONSULTORIO

En caso de que el cliente requiera el servicio para sus beneficiarios hijos menoresde 15 años, el contratista, brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada con un médico pediatra para atención médica en un máximo de 24 horas hábiles posterior a la solicitud del cliente. El médico pediatra le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto presencial profesional médico-paciente, en caso de que lo requiera.

- La edad máxima de prestación del servicio es hasta los 15 años.
- El menor de edad debe estar acompañado en todo momento por su representante.
- El cliente deberá realizar un pago de $20.000 en el momento de la asistencia.
- El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del call center del contratista, quien determinará de acuerdo con la sintomatología manifestada por el cliente o sus beneficiarios, si el servicio será prestado por teleconsulta o en consultorio.
- La atención en consultorio aplica para las ciudades: **Antioquia:** Medellín. **Atlántico:** Barranquilla **Bogota D.C:** Bogotá. **Bolivar:** Cartagena. **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso. **Magdalena:** Santa Marta. **Meta:** Villavicencio. **Norte de Santander**: Cúcuta. **Santander:** Bucaramanga. **Valle del Cauca:** Cali.
- En caso de que la atención se efectúe en un consultorio, la misma se podrá realizar en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 05:00 pm y el agendamiento dependerá de la oportunidad y disponibilidad de la especialidad, que no exceda los tiempos estipulados en la resolución 1552.
- A través del servicio de telecosulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional dela salud
- El contratista no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- En caso de requerir imágenes diagnosticas o paraclínicos se deberá tramitar a través de su EPS.
- No incluye medicamentos suplementos o insumos

Monto Limite: 3,5 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente

2.9 TELECONSULTA CARDIOLOGÍA O EN CONSULTORIO

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran el servicio, el contratista brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada con un médico especialista, para atención médica en un máximo de 96 horas hábiles posterior ala solicitud del cliente. Durante la prestación de esta asistencia, un médico revisarael caso clínico y enviara las ordenes pertinentes para cada caso.

- El cliente deberá realizar un pago de $20.000 en el momento de la asistencia.
- El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del call center del contratista, quien determinará de acuerdo con la sintomatología manifestada por el cliente o sus beneficiarios, si el servicio será prestado por Teleconsulta o en consultorio.
- La atención en consultorio aplica para las ciudades: **Antioquia:** Medellín. **Atlántico:** Barranquilla **Bogota D.C:** Bogotá. **Bolivar:** Cartagena. **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso. **Magdalena:** Santa Marta. **Meta:** Villavicencio. **Norte de Santander**: Cúcuta. **Santander:** Bucaramanga. **Valle del Cauca:** Cali.
- En caso de que la atención se efectúe en un consultorio, la misma se podrá realizar en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 05:00 pm y el agendamiento dependerá de la oportunidad y disponibilidad de la especialidad, que no exceda los tiempos estipulados en la resolución 1552.
- A través del servicio de teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional dela salud
- El contratista no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- En caso de requerir imágenes diagnosticas o paraclínicos se deberá tramitara través de su EPS.
- No incluye medicamentos suplementos o insumos.

Monto Limite: 4,6 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente

2.10 TELECONSULTA NUTRICIÓN Y DIETÉTICA O EN CONSULTORIO

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran el servicio, el contratista brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada con un médico especialista, para atención médica en un máximo de 72 horas hábiles posterior ala solicitud del cliente. Durante la prestación de esta asistencia, un médico lo podrá orientar en actividades de promoción de la salud relacionados con consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos, etc.), índice de grasa

corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos e intolerancia a la lactosa.

- El cliente deberá realizar un pago de $20.000 en el momento de la asistencia.
- El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del call center del contratista, quien determinará de acuerdo con la sintomatología manifestada por el cliente o sus beneficiarios, si el servicio será prestado por Teleconsulta o en consultorio.
- La atención en consultorio aplica para las ciudades: **Antioquia:** Medellín. **Atlántico:** Barranquilla **Bogota D.C:** Bogotá. **Bolivar:** Cartagena. **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso. **Magdalena:** Santa Marta. **Meta:** Villavicencio. **Norte de Santander**: Cúcuta. **Santander:** Bucaramanga. **Valle del Cauca:** Cali.
- En caso de que la atención se efectúe en un consultorio, la misma se podrá realizar en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 05:00 pm y el agendamiento dependerá de la oportunidad y disponibilidad de la especialidad, que no exceda los tiempos estipulados en la resolución 1552.
- A través del servicio de teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional dela salud.
- El contratista no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- En caso de requerir imágenes diagnosticas o paraclínicos se deberá tramitara través de su EPS.
- No incluye medicamentos suplementos o insumos.

Monto Limite: 2,3 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente

2.11 TELECONSULTA ORTOPEDÍA Y/O TRAUTOMATOLOGÍA O EN CONSULTORIO

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran el servicio, el contratista brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada con un médico especialista en ortopedia y traumatología, para atención médica en un máximode 72 horas hábiles posterior a la solicitud del cliente. Durante la prestación de esta asistencia, un médico revisara el caso clínico y enviara las ordenes pertinentes para cada caso.

- El cliente deberá realizar un pago de $20.000 en el momento de la asistencia.
- El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del call center del contratista, quien determinará de acuerdo con la sintomatología manifestada por el cliente o sus beneficiarios, si el servicio será prestado por Teleconsulta o en consultorio.

- La atención en consultorio aplica para las ciudades: **Antioquia:** Medellín. **Atlántico:** Barranquilla **Bogota D.C:** Bogotá. **Bolivar:** Cartagena. **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso. **Magdalena:** Santa Marta. **Meta:** Villavicencio. **Norte de Santander**: Cúcuta. **Santander:** Bucaramanga. **Valle del Cauca:** Cali.
- En caso de que la atención se efectúe en un consultorio, la misma se podrá realizar en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 05:00 pm y el agendamiento dependerá de la oportunidad y disponibilidad de la especialidad.
- A través del servicio de teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional dela salud.
- El contratista no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- En caso de requerir imágenes diagnosticas o paraclínicos se deberá tramitar a través de su EPS.
- No incluye medicamentos suplementos o insumos.

Monto Limite: 3,5 Salarios Mínimo Diario Legal Vigente

EXCLUSIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA

Además de las exclusiones indicadas en cada una de las coberturas, EL CONTRATISTA no dará amparo, en ninguna circunstancia en los siguientes casos:

- Cuando el cliente no se identifique como adquiriente del plan asistencia.
- Cuando el cliente no brinde a la línea de atención su número de documento de identificación del cliente. Cuando no esté pagado el costo mensual del servicio de asistencia o éste se encuentre suspendido por cualquier causa.
- Cuando no se presten las condiciones de acceso al lugar de prestación.
- Carretera con restricción horaria de tránsito, carretera destapada, barrios marginales, construcción en vías.
- Los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por EL CONTRATISTA.
- Zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas.
- Los servicios adicionales que el cliente haya contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del cliente.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos

mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo yotros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.

- Cuando se decrete oficialmente por los organismos de salud Nacionales o internacionales una situación de riesgo para la salud ya sea de manera enunciativa mas no limitativa: epidemia, pandemia y/o cualesquier declaratoria de riesgo para la prevención, contención o atención a enfermedades altamente contagiosas.
- Cuando el cliente incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- En caso de que se soliciten servicios que están fuera del límite de cobertura establecidos en el presente clausulado, EL CONTRATISTA previa autorización del cliente coordinará la prestación y cobrará al CLIENTE el excedente ocasionado por el servicio.
- Las condiciones de prestación se brindarán en las zonas y horarios, en los cualesno se ponga en riesgo la seguridad de los equipos médicos.
- Las condiciones de prestación se brindarán de acuerdo con los horarios y disponibilidad de los servicios especializados presenciales.
- La prestación de servicios se realizará acorde al cumplimiento de los requisitos mínimos de habilitación resolución 3100 y protocolos institucionales.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

a) Solicitud de asistencia.

En caso de unasituación de asistenciay antes de iniciar cualquier acción, elclientey/o beneficiario debe conocer las líneas donde deberá llamar para solicitar los servicios de asistencia. Al **3905237** desde Bogotá y desde el resto del país: **018000 180 372**, deberán facilitar la información necesaria para la prestación, a continuación, se enlista los datos iniciales:

a. Número de identificación y nombre del cliente.
b. Número de identificación y nombre del llamante.
c. Número telefónico de contacto.
d. Asistencia que precisa
e. Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.

b) En caso de peligro de la vida.

En situación de peligro de muerte, el cliente o su representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado del herido o enfermoal hospital más cercano del lugar donde se haya producido el accidente o enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidasmás oportunas, y tan pronto como les sea posible ponerse en contacto con EL CONTRATISTA para notificar la situación.

A falta de dicha notificación, EL CONTRATISTA considerará al CLIENTE como responsable de los hechos, costos y gastos ocurridos.

c) Cumplimiento de la Cita Programada.

En el evento que la visita del proveedor resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del cliente al momento de solicitar la prestación del servicio, si el cliente no comunica la cancelación del servicio programado dentro de los 15 minutos siguientes a la coordinación del evento o según los tiempos estipulados en cada servicio de asistencia, se catalogará incumplimiento de la citay se agotará un evento del servicio solicitado.

d) Pago de excedentes.

Para prestar el servicio y cuando llegase a presentar un excedente de monto sobreel servicio, el excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por el cliente con sus propios recursos de acuerdo con las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia antes de la prestación del servicio.

e) Actualización de información.

El cliente es responsable de comunicar a EL CONTRATISTA la actualización de los datos de contacto para efectos de la prestación de servicios como: correo electrónico, teléfono contacto, dirección del inmueble registrado, y medio de pago.

f) Medios Tecnológicos:

Teniendo en cuenta que se incluyen servicios que se prestan por medios virtuales, "EL CONTRATISTA" no será responsable por fallas de comunicación que generen interferencia, mala calidad de imagen o de audio, por lo que el cliente y/o beneficiarios deberá contar con conexión a Internet y un dispositivo que permita realizar la video llamada.

NORMAS GENERALES

a) Mitigación.

El cliente o su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectosde las situaciones de emergencia.

b) Cooperación.

El cliente o su representante o familiar, deberá cooperar con EL CONTRATISTA para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones,

aportando a EL CONTRATISTA los documentos necesarios para cumplir las formalidades necesarias.

c) Prescripción de las Reclamaciones.

Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 (treinta) días calendario posteriores al de la fecha enque se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

d) Subrogación.

EL CONTRATISTA quedará subrogado, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al CLIENTE, contra cualquier responsable de un accidenteo enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.

e) Notificaciones.

El cliente en caso de que EL CONTRATISTA realice adecuaciones al plan de asistencia ya sea en coberturas o costos, este deberá notificar al número telefónico asignado, su decisión de continuar o no con el programa.

f) Política de Garantía.

En casos de que por causas imputables y comprobadas, EL CONTRATISTA no diera atención y/o seguimiento a cualquiera de los "SERVICIOS" que le hayan sido solicitados oportunamente por EL CLIENTE, EL CONTRATISTA estará obligado a reintegrar al CLIENTE, previa entrega de los comprobantes correspondientes, el importe total de los gastos que, por la contratación de servicios de asistencia iguales a los que son objeto del presente contrato y que a su vez sus CLIENTES le hubieren reclamado por el incumplimiento del mismo, previa entrega de los comprobantes que reúnan los requisitos fiscales que la ley establece.

AUTORIZACIONES

a) Descuento.

El cliente autoriza a EL CONTRATISTA a cargar el valor correspondiente del plan de asistencia contratado al medio de pago informado y confirmado en el momento de la venta del plan asistencial.

Parágrafo 1: El cliente sólo podrá hacer uso de los servicios si se encuentra al díaen sus pagos, si se completa tres (3) meses de mora, el servicio se dará por cancelado.

Parágrafo 2: La activación de la asistencia quedará vigente a partir de las primeras24 horas hábiles.

Parágrafo 3: El término máximo para ejercer el derecho de retracto de compraserá de cinco (5) días hábiles contados a partir de la aceptación del servicio contratado de acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

b) Renovación Automática.

El cliente autoriza a EL CONTRATISTA la renovación automática al término de la vigencia según plan adquirido de la Asistencia por el mismo periodo de vigencia. Cada año se incrementarán las tarifas aplicándose el incremento de mayor valor existente entre el IPC anual acumulado certificado por el DANE a diciembre del año inmediatamente anterior, y el porcentaje del aumento del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV).

Parágrafo 1: El cliente autoriza a EL CONTRATISTA seguir realizando el cargue del valor correspondiente del plan Asistencia contratado al medio de pago informado y confirmado en el momento de la venta del plan asistencial adquirido inicialmenteo actualizado más reciente.

Parágrafo 2: El cliente autoriza a EL CONTRATISTA a realizar adecuaciones al plan de asistencia con previa notificación por escrito con mínimo (30) treinta días de anticipación a la fecha inicio de nuevas coberturas. La notificación se realizará ala dirección de correo electrónico o dirección confirmada en el momento de la venta inicial o actualizada más reciente. Debe existir una aceptación escrita o verbal del cliente sobre los términos y condiciones bajo las cuales se renueva el plan de asistencia. En caso de no existir una aceptación de las nuevas condiciones se cancelará el plan de asistencia.

Parágrafo 3: Cumplida la vigencia acordada, EL CONTRATISTA determinará la procedencia o no de la renovación según las condiciones ofrecidas inicialmente.

c) Autorización uso de datos:

En virtud de la Ley 1581 de 2012, EL CONTRATISTA para cumplir con sus fines comerciales, requiere contar con su autorización para el tratamiento, uso, transmisión y transferencia a terceros de sus datos personales. Sus datos serán tratados de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos que puede consultar en www.ikeasistencia.com.co.

LÍNEAS DE ATENCIÓN

a) INFORMACIÓN, RECLAMOS Y CANCELACIONES DE LA ASISTENCIA

Servicio al cliente: Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o cancelar el programa de asistencias, el cliente deberá comunicarse enhorario de atención al cliente de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. por

teléfono a las líneas **3905237** desde Bogotá y desde el resto del país: **018000 180 372**.

b) REVERSIÓN DE PAGO

Para que proceda la reversión del pago, de acuerdo con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, se deberá presentar una reclamación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación.



@ike

www.ikeasistencia.com.co