banco popular

Silver 70+

¡Nos alegra tenerte con nosotros!

By: ikē

CLAUSULADO ASISTENCIA SILVER 70 +

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

OBJETO

En virtud del presente condicionado, la compañía garantiza la puesta a disposición del cliente de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales y físicos, presentados al cliente, inmueble, y vehículo registrado; consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente condicionado y por hechos derivados de los riesgos aquí consignados.

DEFINICIONES:

Para efectos de este documento se entenderá por:

Asistencia Silver 70 +: Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido por Iké Asistencia Colombia a los tomadores de 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.

Clausulado: Documento en el que se determinan los beneficios, alcances, condiciones y requisitos de operación de los servicios de asistencia correspondientes al programa "Asistencia Silver 70 +" sujeto a modificaciones, el cual podrá solicitar comunicándose a la línea de atención de Iké Asistencia.

Cliente: Cliente del Banco Popular que exprese de forma voluntaria su intención de pertenecer al programa "Asistencia Silver 70 +" y que sea registrado por Iké Asistencia en la base de tomadores al 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 servicios con extensión familiar y que se detallan en las condiciones de prestación de cada asistencia en el presente documento

Residencia: Lugar de residencia o domicilio habitual permanente del cliente, entendiendo por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación o vivienda permanente dentro del territorio colombiano. La confirmación de la dirección se realiza en el momento de la afiliación al programa "Asistencia Silver 70 +". 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 tomador solicite asistencia.

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 o beneficiarios a recibir los Servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en la territorialidad de validez.

Vigencia: Período durante el cual un cliente o beneficiarios tienen derecho a obtener los Servicios de asistencia descritos en el presente documento. Para este caso el período de vigencia estará determinado por el reporte mensual de descuento que genere Iké Asistencia. Efectuado con resultado efectivo al medio de pago del tomador confirmado en el momento de la venta el cual se encuentra registrado y activo con el Banco Popular.

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.

Límites: 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

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 cliente, 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 cliente, 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 en el horario ofertado.

Zonas Rojas: Derivado de los índices de delincuencia que actualmente existen en el País existen zonas consideradas como de alto riesgo donde Iké Asistencia 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

Ámbito Territorial para servicios de Teleconsulta: El derecho a los servicios de Teleconsulta se extiende a los clientes que se encuentren en cualquiera de los 32 departamentos de Colombia y la cobertura dependerá del acceso a internet y señal que tengan los clientes

COBERTURA AMBITO TERRITORIAL

Cobertura territorial: los servicios ofrecidos, se prestan a nivel nacional, excepto en zonas de conflicto armado, de tolerancia o de difícil acceso vehicular o peatonal.

Parágrafo 1: aplican restricciones dependiendo del territorio y ubicación de prestación del servicio

ASISTENCIA	SERVICIO	EVENTOS POR AÑO	LÍMITE DE COBERTURA
MÉDICA	Teleconsulta medicina general	Ilimitado	$ 50.000
	Medicina general a domicilio	2	$ 130.000
	Teleconsulta medicina interna para el control de enfermedades crónicas comunes (hipertensión, diabetes, artritis)	2	$ 90.000
	Ambulancia básica	1	$ 180.000
	Acompañamiento por enfermería en post operatorio y/o en domicilio (8 horas)	2	$ 200.000
	Enfermera a domicilio para administración de medicamentos bajo prescripción médica		$ 200.000
	Acompañamiento a tratamiento médico para enfermedades de alto costo (Máx. 4 horas)		$ 200.000
	Transporte para citas médicas (1 trayecto sin hora de espera)	1	$ 60.000
	Atención psico-gerontológicos virtual	2	$ 150.000
	Emergencias protésicas odontológicas (-Reparación prótesis en consultorio, -Rebase prótesis)	1	$ 350.000
	Terapias respiratorias y físicas a domicilio	3	$ 100.000
	Instalación de adaptaciones para vivir con discapacidad:	1	$ 250.000
	Modificación o cambio de lavamanos		
	Modificación o cambio de tasas		
	Instalación de barras asideras para la ducha		
	Instalación de pasamanos para las escaleras		
	Mantenimiento a señalización en pisos.		
	Mensajería para recoger exámenes médicos:	2	$ 60.000
BIENESTAR	Clase virtual: taller de cocina, arte, manualidades	4	NA
	Clases virtual de: yoga, pilates, gimnasia		NA
	Clase virtual: alfabetización digital (Tablet, Celulares, Portátil, redes sociales)		NA
	Clase virtual: Activa tu mente (Gimnasia mental, taller de pensamiento y lenguaje, musicoterapia).		NA
LEGAL	Asesoría legal telefónica/virtual en pensiones	3	$ 100.000
	Asistencia legal telefónica en temas de sucesiones y testamento.	3	$ 100.000
	Asesoría en redacción de documentos legales: Derechos de petición, arrendamientos, contratos de compraventa bienes muebles e inmuebles.	3	$ 130.000
	Referenciación y coordinación de medicina alterativa	Ilimitado	$ 20.000
	Referenciación de equipos ortopédicos, rehabilitación y fisioterapia	Ilimitado	$ 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 una red 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 facultades para actuar de manera autónoma en la prestación del servicio de salud para lo cual podrá 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 respaldados por 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 de alto riesgo o peligrosos.
- Autolesiones o la participación del cliente en actos criminales, o su participación en 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 cancelar o reprogramar de manera oportuna

1.1. Teleconsulta Medicina General

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran una asesoría virtual de medicina general, el contratista brindará la coordinación del direccionamiento de una videollamada con un proveedor de la red. El horario de asignación de citas será de 6:00 a.m. a 10:30 p.m. En la videollamada, un médico 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. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del personal de salud del Call Center quienes al recibir la llamada categorizarán el servicio en Teleconsulta. A través del servicio de Teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.

Exclusiones del servicio:

- No incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional.
- No incluye servicios adicionales que el cliente y/o beneficiario haya contratado directamente con el especialista, bajo su cuenta y riesgo.

Parágrafo 1: El servicio de consulta virtual de medicina general, mediante videollamada, tendrá una duración límite de 30 minutos por evento.

Monto Limite: $50.000 **Límite de eventos:** Ilimitado

1.2. Medicina general a domicilio

En caso de que el cliente y/o beneficiario presente una 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, EL CONTRATISTA prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del envío de un proveedor de la red, las 24 horas del día los 365 días del año, con el fin de asistir al cliente en la comodidad de la residencia (inmueble registrado) dentro del perímetro urbano. El servicio está sujeto a previa autorización del personal médico del Call Center.

- El cliente y/o beneficiario deberá cumplir con el protocolo de bioseguridad previamente informado por la línea de atención.
- Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse con la línea de atención y cancelar el servicio con 2 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

Exclusiones del servicio:

- 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.

Monto Limite: $130.000 **Límite de eventos:** 2 eventos por año

1.3. Teleconsulta medicina interna para el control de enfermedades crónicas comunes (hipertensión, diabetes, artritis)

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 renales y pacientes con múltiples patologías.

- 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.
- 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.

Parágrafo 1: El servicio de consulta virtual de medicina interna, mediante videollamada, tendrá una duración límite de 30 minutos por evento.

Monto Limite: $90.000 **Límite de eventos:** 2 eventos por año

1.4. Ambulancia Básica

En caso de que el cliente y/o beneficiario requiera traslado médico terrestre de emergencia a un centro hospitalario a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia y que requiera un traslado médico en ambulancia, EL CONTRATISTA previo criterio y autorización del personal médico de Call Center, brindará los servicios de coordinación, logística y monitoreo del arribo de las unidades médicas para trasladar al CLIENTE y/o beneficiario hasta el centro médico asistencial más cercano.
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.
Parágrafo 1: 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 básica por determinación médica.

El CLIENTE y/o beneficiario deberá cumplir con el protocolo de bioseguridad previamente informado por la línea de atención.
Exclusiones del servicio:

- No incluye segundo traslado y/o interhospitalario.
- El servicio será prestado en las principales ciudades del país, dentro del perímetro urbano.
- No se garantiza horas de espera, se estiman 30 minutos en la recepción del CLIENTE y/o beneficiario en el centro hospitalario. En consecuencia, si se generan horas de espera para la recepción del CLIENTE y/o beneficiario, este deberá asumir dichos costos.
- No incluye segundo traslado médico asistencial más cercano.

Monto Limite: $180.000 **Límite de eventos:** 1 evento por año

El Cliente y/o beneficiario tendrá derecho hasta un límite de dos (2) eventos al año, de cualquiera de los siguientes servicios: Acompañamiento por enfermería en post operatorio y/o en domicilio, Enfermera a domicilio para administración de medicamentos bajo prescripción médica o Acompañamiento a tratamiento médico para enfermedades de alto costo

1.5 Acompañamiento por enfermería en post operatorio y/o en domicilio (máx. 8 horas)

En caso de que el cliente y/o beneficiario requiera el servicio de una enfermera para el cuidado postoperatorio y/o a domicilio, EL CONTRATISTA prestará la coordinación logística y monitoreo del servicio de técnico en enfermería a domicilio, en turnos máximos de 8 horas diurnas, con el fin de cubrir la necesidad básica en salud (Que no requiera ser asistida en una institución médica).

El personal de salud garantizara el cuidado básico que el usuario requiera, relacionado con:

- Suministro de alimentos de acuerdo con la dieta prescrita al paciente de manera oral o por sonda de gastrostomía y/o nasogástrica.
- Cambios de posición y movilización del usuario silla cama, si está aprobado por el médico tratante

- Aseo personal en ducha o cama, incluye cambio de pañal
- administración de medicamentos orales o intramusculares previamente prescritos
- Cuidado de sondas, catéteres, ostomías, gastrostomías y tubos nasogástricos
- Control de signos vitales y líquidos
- Curaciones de herida quirúrgica no infectada y que no se encuentre en manejo por clínica de heridas.
- El personal suministrara los elementos de protección personal como guantes de manejo, protector respiratorio, monogafas, uniforme antifluido, además equipos biomédicos como tensiómetro, fonendoscopio, pulso oxímetro y termómetro.
- Debe garantizar el traslado y manejo de los desechos biológicos derivados de la atención, excepto pañales.
- Realizara la notificación de cualquier evento en salud que presente el usuario durante la atención.

- Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente presente la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser recientes (Máximo 30 días desde su expedición) y describir la siguiente información:

    - Membrete de la institución médica, Nit y código de habilitación
    - Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
    - Cuidados necesarios para el paciente.
    - Nombre, firma y cédula del médico
    - Este servicio se prestará en el lugar de residencia del cliente, de acuerdo con la cobertura del servicio a nivel nacional, dentro del perímetro urbano y en zonas que no sean consideradas de alto riesgo en seguridad.

- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de EL CONTRATISTA
- Turnos máximos de 8 horas diurnas.
- No incluye la realización de curaciones complejas o debridaciones de heridas infectadas o en manejo por clínica de heridas.
- No incluye toma de muestras de toma de laboratorios
- No incluye el suministro de sondas, material de curación o limpieza, medicamentos de ningún tipo, nutrición, elementos de aseo entre ellos pañales, dispositivos médicos, insumos.
- No incluye la asistencia por médico y/o especialistas.
- No incluye movilización del paciente fuera del domicilio o acompañamiento a citas de control.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos, no oncológicos).
- No incluye aseo del domicilio o habitación, preparación de alimentos, reconstitución de medicamentos de alto costo.
- Realizara la administración de medicamentos intramusculares o intravenosos, que no sean de alto costo o requieran una reconstitución especial.
- En caso de requerirse el servicio para un paciente menor de edad, mayor de 69 años o con alguna patología o discapacidad neurológica deberán contar con un acompañante mayor de edad.

Monto Limite: $200.000

1.6. Enfermera a domicilio para administración de medicamentos bajo prescripción médica

En caso de que el cliente y/o beneficiario requiera el servicio de una enfermera a domicilio para la administración de medicamentos, EL CONTRATISTA prestará la coordinación logística y monitoreo del servicio de un técnico en enfermería, con capacidad y entrenamiento para la administración de medicamentos intramusculares e intravenosos.

- El personal suministrara los elementos de protección personal como guantes de manejo, protector respiratorio, monogafas y uniforme antifluido.
- Realizara la administración de medicamentos intramusculares o intravenosos, que no sean de alto costo o requieran una reconstitución especial.
- El personal garantizara la administración de medicamentos teniendo en cuenta las buenas prácticas descritas en los 10 correctos para la administración de medicamentos.
- No se realizará la administración de medicamentos que no cuenten con prescripción médica vigente menor a 30 días.
- El usuario suministrara los medicamentos e insumos para su preparación y administración de acuerdo con la prescripción médica y el alcance del servicio.
- El personal en salud debe garantizar el traslado y manejo de los desechos biológicos derivados de la atención.
- Realizara la notificación de cualquier evento en salud que presente el usuario durante la atención.
- El personal de enfermería no realizara ningún otro tipo de procedimiento que requiera el usuario.

- Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente presente la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser recientes (Máximo 30 días desde su expedición) y describir la siguiente información:

    - Membrete de la institución médica, Nit y código de habilitación
    - Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
    - Formula médica que cumpla con los requisitos normativos.
    - Nombre, firma y cédula del médico
    - Este servicio se prestará en el lugar de residencia del cliente, de acuerdo con la cobertura del servicio a nivel nacional, dentro del perímetro urbano y en zonas que no sean consideradas de alto riesgo en seguridad.

- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de EL CONTRATISTA
- El personal deberá garantizar la permanencia en el domicilio del usuario mientras realiza la administración del medicamento.
- No incluye el suministro de sondas, material de curación o limpieza, medicamentos de ningún tipo, nutrición, elementos de aseo entre ellos pañales, dispositivos médicos, insumos
- No incluye la recolección y traslados de medicamentos.
- No incluye la administración de medicamentos a terceros.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).

- En caso de requerirse el servicio para un paciente menor de edad, mayor de 69 años o con alguna patología o discapacidad neurológica deberán contar con un acompañante mayor de edad.

Monto Limite: $200.000

1.7. Acompañamiento a tratamiento médico para enfermedades de alto costo

En caso de cliente y/o beneficiario mayor de 70 años lo requiere, a su solicitud EL CONTRATISTA se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a citas médicas. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del cliente o miembro del grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, donde informara el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada deberá realizarse con 6 horas mínimo de antelación.

- Este servicio contará con un máximo 4 horas de duración, a partir del momento en que el proveedor llega al punto de encuentro con el cliente.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El cliente debe asumir los costos de desplazamiento y transporte.
- Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad y debe ser informada la dirección de origen y la dirección de destino.
- No incluye acompañamiento a otros servicios adicionales como trámites administrativos, reclamación de medicamentos, diligencias bancarias, que no correspondan a la cita ya informada.
- Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse a las líneas telefónicas y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como un servicio prestado.
- El servicio no se podrá prestar a personas que requieran un cuidado especializado de profesionales de la salud.
- Se excluye acompañamiento a realización de terapias o tratamientos cuya duración sea superior a 4 horas.
- El acompañante designado por el contratista nos es responsable de realizar pagos o aportes como copagos o cuotas moderadoras, tampoco de recibir o manejar dinero del usuario.
- Para el servicio debe garantizarse que el usuario no lleve elementos que puedan ser hurtados como computador, IPAD, Tablet, audífonos, dinero, tarjetas de crédito, documentos entre otros, dado que el personal no se hará responsable de cuidado o de responder ante una pérdida o robo.
- En caso de requerirse el servicio para un paciente menor de edad, con alguna patología o discapacidad neurológica deberán contar con un acompañante mayor de edad.

Monto Limite: $200.000

1.8. Transporte para citas médicas (1 solo trayecto)

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 12 horas de anterioridad, debe ser informado el 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 servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El conductor realiza un máximo de un (1) 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: $60.000 **Límite de eventos:** 1 evento por año

1.9. Atención psico-gerontológicos Virtual

En caso de que el cliente requiera atención psico gerontológica para la búsqueda del sentido y propósito de la vida al encontrarse en la tercera edad. El contratista prestará el servicio, coordinación logística del direccionamiento de una videollamada con un profesional en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. El profesional en psicología 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. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del personal médico de Centro De Atención Telefónica, quienes al recibir la llamada categorizarán el servicio en tele consulta. A través del servicio de tele consulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones.

Exclusiones del servicio:

- No incluye la atención de usuarios con diagnósticos neurológicos, psicológicos o psiquiátricos o con tratamientos asistenciales o farmacológicos instaurados.
- La atención brindada no corresponde a una sesión de sicoterapia individual
- No incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional.
- No incluye servicios adicionales que el cliente y/o beneficiario haya contratado directamente con el especialista, bajo su cuenta y riesgo.

Parágrafo 1: El servicio de consulta virtual de psicología, mediante videollamada, tendrá una duración límite de 20 minutos por evento.

Monto Limite: $150.000 **Límite de eventos:** 2 eventos por año

1.10. Emergencias protésicas odontológicas (-Reparación prótesis en consultorio, -Rebase prótesis)

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran asistencia odontológica urgente derivado de un accidente traumático, EL CONTRATISTA brindará al cliente o sus beneficiarios; la coordinación logística y monitoreo de un centro especializado afiliado a la red de proveedores afín de brindar el servicio de cobertura, incluyendo examen técnico de la condición de la prótesis, diagnóstico, restauración y/o rebase de la misma; con la finalidad de solucionar el estado inmediato derivado de la urgencia primaria a continuación descritos hasta por el máximo del monto autorizado:

- Reparación de la prótesis removible. (Únicamente sustitución de piezas dentales). ($200.000,00), si la misma se puede reparar y no requiere cambio, esto a criterio del profesional o técnico dental.
- Rebase de prótesis que incluye la toma de impresiones de la boca, relleno y ajuste de la prótesis de acuerdo con lo determinado en la valoración por parte del profesional o técnico dental, esto cuando la prótesis es estructuralmente débil o presenta un desgaste considerable.

Exclusiones del servicio:

- No incluye atención por mal cuidado o higiene de la prótesis
- No incluye el cambio total o parcial de la prótesis
- No incluye cambios estéticos o estructurales de la prótesis

Monto Limite: $350.000 **Límite de eventos:** 2 evento por año

1.11. Terapias Básicas Físicas o Respiratorias a Domicilio

En caso de que el cliente y/o beneficiario lo requiera, EL CONTRATISTA brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo del servicio de terapias básicas respiratorias o físicas a domicilio, esto con el fin de rehabilitar el movimiento corporal cuando sea requerido o brindar tratamiento a personas que presentan enfermedades que comprometan el sistema cardiovascular y pulmonar por motivo de los climas variantes o que sufran problemas respiratorios.

- 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 lugar de residencia del CLIENTE (inmueble registrado), dentro del perímetro urbano.
- No incluye la asistencia para CLIENTE con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del personal médico del Call Center DEL CONTRATISTA. Sujeto a disponibilidad de horarios.
- Para la coordinación del servicio, es necesario que el CLIENTE lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte del Call Center hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del CLIENTE. Para cancelar la asistencia programada, el CLIENTE debe comunicarse con la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.
- No se prescriben medicamentos.

- No se realizan diagnósticos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.

Monto Límite: $100.000 **Límite de eventos:** 3 eventos por año

El Cliente y/o beneficiario tendrá derecho hasta un límite de un (1) evento al año, de cualquiera de los siguientes servicios hasta un monto máximo de cobertura de $250.000: Modificación o cambio de lavamanos, Modificación o cambio de tasas, Instalación de barras asideras para la ducha, Instalación de pasamanos para las escaleras o Mantenimiento a señalización en pisos.

1.12. Instalaciones de adaptaciones para vivir con discapacidad

Iké Asistencia a solicitud del cliente coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para prestarle el servicio de Instalación de adaptaciones para vivir con discapacidad. Este servicio incluye cualquiera de los siguientes subservicio:

- **Modificación o cambio de lavamanos**: El monto de la cobertura incluye mano de obra y desplazamiento del técnico. Se realizará el monte y desmonte del lavamanos, no cubre suministro de lavamanos. Nuestro afiliado debe contar con los elementos como son: lavamanos, fijaciones, tornillos, tacos, desagüe o grifería de desagüe, sifón, acoples plásticos, flexos metálicos o de la calidad y características que se necesite, mezclador propio del modelo a instalar. Para la instalación no se modificarán estructuras o redes de suministro, gas, eléctricas, electrónicas o desagüe, ni se realizará desmonte o armado de muebles. Las instalaciones y redes deben de estar de acuerdo con la norma NTC 1500 con el fin de que estas no sean modificadas cuando se instala el nuevo lavamanos. Este será dejado en un sitio que disponga el cliente o la copropiedad para este tipo de elementos.

- **Modificación o cambio de tasas (monte y desmonte):** El monto de la cobertura incluye mano de obra y desplazamiento del técnico. Se realizará el monte y desmonte del Inodoro, incluye materiales de instalación, no cubre suministro del inodoro. Nuestro afiliado debe de contar con todos los elementos: Inodoro, Árbol de entrada, Árbol de salida, agua stop, perilla, empaques, llave de avasto, tornillos, tacos, acoples plásticos, flexos metálicos. Para la instalación no se modificarán estructuras o redes de suministro, gas, eléctricas, electrónicas o desagüe, ni se realizará desmonte o armado de muebles. Las instalaciones y redes deben de estar de acuerdo con la norma NTC 1500 con el fin de que estas no sean modificadas cuando se instala el nuevo Inodoro. Este será dejado en un sitio que disponga el cliente o la copropiedad para este tipo de elementos.

- **Instalación de barras asideras para la ducha:** El monto de la cobertura incluye mano de obra, materiales y desplazamiento del técnico, no se cubre suministro de barras. En caso de tener que realizar modificaciones a la base donde la barra debe de ser sujetada, el valor adicional a la modificación será asumido por el cliente. Las reparaciones o acabados que se deriven de las perforaciones no estarán amparadas bajo la cobertura en mención.

- **Instalación de pasamanos para las escaleras:** El monto de la cobertura incluye mano de obra, materiales y desplazamiento del técnico. No se cubre suministro de pasamanos. En caso de tener que realizar modificaciones a la base donde la barra

- debe de ser sujetada, el valor adicional a la modificación será asumido por el cliente. Las reparaciones o acabados que se deriven de las perforaciones no estarán amparadas bajo la cobertura en mención.

- **Mantenimiento a señalización en pisos:** El monto de la cobertura incluye mano de obra y desplazamiento del técnico. No están dentro del amparo los materiales. No se cubre suministro de señalización como cintas, pinturas o epóxicos, o el plantillaje o diseño de señalización en nuevos espacios. La zona donde se realizará la señalización no debe estar obstruida por cualquier elemento.

Se contará como evento un sólo sub-servicio de los mencionados.

Para el acceso a este servicio se requiere presentar certificado médico con puntuación de Barthel menor a 45.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte EL CONTRATISTA hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del cliente. Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse a Iké Asistencia y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario será descontado como evento.

1.13. Mensajería para recoger exámenes médicos

En caso de que el cliente y/o beneficiario requiera el servicio de mensajería para recoger exámenes médicos, EL CONTRATISTA prestará para el cliente; la coordinación logística y monitoreo de mensajería para recoger exámenes médicos.

- El servicio está sujeto a las condiciones y horarios de entrega del laboratorio clínico.
- Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente proporcione copia de la cedula del paciente, carta de autorización para la recolección de resultados de laboratorio, refiera la dirección para la recolección de los resultados de laboratorio y la dirección destino (Se deberán tomar en cuenta las políticas del laboratorio para la recolección de resultados (Horarios y personas autorizadas para recolectar los resultados)).
- El servicio incluye el trayecto del laboratorio a la dirección indicada por el cliente, a nivel nacional dentro del perímetro urbano
- Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad.
- Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse a Iké Asistencia y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.
- Este servicio solo incluye la coordinación logística y monitoreo de mensajería para recoger exámenes médicos, el cliente debe asumir los costos de los exámenes de laboratorio.

Monto Límite: $60.000 **Límite de eventos:** 2 eventos por año

2. ASISTENCIA BIENESTAR

EL CONTRATISTA pondrá a disposición del CLIENTE y sus beneficiarios una plataforma Wellness que le permitirá disfrutar hasta 4 eventos durante el año de clases en vivo en formato virtual las cuales serán programadas mensualmente y podrían ser:

- Clase virtual: taller de cocina, arte, manualidades
- Clases virtual de: yoga, pilates, gimnasia
- Clase virtual: alfabetización digital (Tablet, Celulares, Portátil, redes sociales)
- Clase virtual: Activa tu mente (Gimnasia mental, taller de pensamiento y lenguaje, musicoterapia).

3. ASISTENCIA LEGAL

3.1. Asesoría legal telefónica/virtual en pensiones

Cuando el cliente o miembro del grupo familiar lo requiera EL CONTRATISTA a través del servicio de asistencia legal brindará telefónicamente o en videollamada una asesoría jurídica sobre trámites y documentos a realizar por temas referentes a pensiones. El servicio se limita a la orientación telefónica/ virtual respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito. EL CONTRATISTA deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el cliente acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el usuario

Monto Límite: $100.000 **Límite de eventos:** 3 eventos por año

3.2. Asesoría legal telefónica/virtual en temas de sucesiones y testamentos

Cuando el cliente o miembro del grupo familiar lo requiera EL CONTRATISTA a través del servicio de asistencia legal brindará telefónicamente o en videollamada una asesoría jurídica sobre trámites y documentos a realizar por el fallecimiento de un familiar tales como sucesiones y testamentos. El servicio se limita a la orientación telefónica/virtual respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito. EL CONTRATISTA deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el cliente acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el cliente

Monto Límite: $100.000 **Límite de eventos:** 3 eventos por año

3.3. Asesoría legal telefónica/ virtual en redacción de documentos legales: Derechos de petición, arrendamientos, contratos de compraventa bienes muebles e inmuebles

Cuando el cliente o miembro del grupo familiar lo requiera EL CONTRATISTA a través del servicio de asistencia legal brindará telefónicamente o en videollamada una asesoría jurídica en redacción de documentos legales, mediante opiniones verbales y escritas en relación con el asunto indicado para la elaboración de documentos legales tales como derechos de petición, arrendamientos, contratos de compraventa de bienes muebles e inmuebles. no aplica adelantamiento, gestión de trámites o costos de este. solo aplica para documentos de carácter laboral, civil y personal del usuario o miembro del grupo familiar.

Monto Límite: $130.000 **Límite de eventos:** 3 eventos por año

3.4. Referenciación y coordinación de medicina alterativa

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran referenciación y coordinación de medicina alternativa, EL CONTRATISTA brindará al usuario y sus beneficiarios la referencia y coordinación telefónica las 24 horas, los 365 días del año. EL CONTRATISTA no se hace responsable por los tratamientos aplicados

Monto Límite: $20.000 **Límite de eventos:** Ilimitado

3.5. Referenciación de equipos ortopédicos, rehabilitación y fisioterapia

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran una orientación telefónica para la referenciación de localización de equipos ortopédicos e información sobre rehabilitación y fisioterapia, la línea de EL CONTRATISTA brindará la orientación necesaria las 24 horas los 365 días del año.

Monto Límite: $20.000 **Límite de eventos:** Ilimitado

EXCLUSIONES GENERALES

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

- **a.** Cuando el tomador no se identifique como cliente de Banco Popular
- **b.** Cuando el tomador o beneficiarios incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- **c.** Cuando las situaciones de Asistencia sean consecuencia directa o indirecta de huelga, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, manifestaciones públicas, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- **d.** Cuando las situaciones de Asistencia sean consecuencia de actos de mala fe por parte del tomador o beneficiarios.
- **e.** Los servicios adicionales que el tomador o beneficiarios hayan contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
- **f.** 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.
- **g.** Solicitud de servicios que impliquen que la asistencia sea prestada en o que implique el paso por lugares que estén catalogados como "zonas rojas".
- **h.** Daños o perjuicios ocasionados por actos terroristas, movimientos subversivos, grupos al margen de la ley, delincuencia común, huelgas, amotinamiento, asonadas o conmociones civiles. Se excluyen las pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza causados directa o indirectamente por, resultante de, o en conexión con cualquier acción tomada para controlar, prevenir, recuperar, suprimir lo que se relacione de cualquier manera con un acto de sabotaje, delincuencia común o terrorismo.
- **i.** Daños, perdidas o perjuicios ocasionados por hechos propios de la naturaleza tales como pero no limitados a inundaciones, derrumbes, deslizamientos etc.

OBLIGACIONES DEL "USUARIO":

a) Solicitud de asistencia:

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el usuario debe conocer sobre las líneas donde deberá llamar para solicitar los servicios de asistencia que operearan 7x24. 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 usuario.
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 usuario o su Representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el accidente o enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible ponerse en contacto con Iké Asistencia para notificar la situación.
A falta de dicha notificación, Iké Asistencia considerará al Usuario 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 usuario al momento de solicitar la prestación del servicio, si el usuario 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 cita y se agotará un evento del servicio solicitado.

d) Pago de excedentes:

Para prestar el servicio y cuando llegase a presentar un excedente de monto sobre el servicio, el excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por el usuario/ usuario 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 usuario es responsable de comunicar a Iké Asistencia la actualización de los datos de contacto y prestación de servicios como: correo electrónico, teléfono contacto, dirección del inmueble registrado, y medio de pago

NORMAS GENERALES:

a) Mitigación.

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

b) Cooperación con "Iké Asistencia"

El usuario, su representante o familiar, deberá cooperar con Iké Asistencia para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a Iké Asistencia 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 en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

d) Subrogación.

Iké Asistencia quedará subrogado, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al usuario, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.

AUTORIZACIONES:

a) Descuento:

El usuario Autoriza a Iké asistencia a cargar el valor correspondiente del plan Asistencia Silver 70 + contratado al medio de pago informado y confirmado en el momento de la venta del plan asistencial.

Parágrafo 1: El usuario sólo podrá hacer uso de los servicios si se encuentra al día en 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 primeras 24 horas hábiles.

Parágrafo 3: El término máximo para ejercer el derecho de retracto de compra será 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

La asistencia contratada tendrá renovación automática al término de la vigencia mensual según plan adquirido, por el mismo periodo de duración inicialmente contratado. Los valores de las asistencias se incrementarán el primero (1) de enero de cada año, 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 usuario autoriza a Iké Asistencia 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 inicialmente o actualizado más reciente.

Parágrafo 2: El usuario autoriza a Iké Asistencia 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 a la 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 usuario 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, Iké Asistencia 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 usuario autoriza a Iké Asistencia para cumplir con fines comerciales, el tratamiento, uso, transmisión y transferencia a terceros de sus datos personales. Los datos serán tratados de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos que puede consultar en www.ikeasistencia.com.

LÍNEAS DE ATENCIÓN

SOLICITUD DE LA ASISTENCIA:

En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, el usuario deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono a las líneas **3905237**; desde Bogotá, y desde el resto del país: **018000 180 372**. Debe brindar la información requerida y necesaria para la prestación como lo son el número de identificación y nombre del usuario, número de identificación y nombre del usuario, número telefónico de contacto, y tipo de asistencia que precisa.

INFORMACIÓN, RECLAMOS Y CANCELACIONES DE LA ASISTENCIA:

a) Servicio al cliente

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o para solicitar la cancelación del producto de asistencia, directamente el usuario deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8 AM a 5 PM, a las líneas **3905237** desde Bogotá, y desde el resto del país: **018000 180 372**.

b) Reversión de pago:

El usuario podrá solicitar la reversión de los pagos para lo cual deberá cumplir con la totalidad de los requerimientos establecidos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011