Médicos

MANUAL DE USO DEL PROGRAMA

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PAN AMERICAN LIFE DE COLOMBIA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.

iKé Asistencia®

developed by easytek

Reinventar el acceso a servicios de salud, es que puedas pedir...

Cita con el especialista que necesitas **sin** que te saquen **canas**

Médicos

Conectamos médicos con pacientes.

CONTENIDO

MÁS MÉDICOS
¿Qué es y como funciona MÁS MÉDICOS? 7

CANALES DE CONTACTO
¿Cómo contacto a MÁS MÉDICOS? 9

DETALLE PÓLIZA DE SEGURO
Condiciones generales 11

BENEFICIOS ADICIONALES

ESPECIALISTAS POR CIUDAD

PLAN ESTÁNDAR
Traslado para citas médicas 30
Asistencia odontológica de emergencia 30
Orientación médica telefónica 32
Orientación Psicológica telefónica 32
Orientación médica telefónica en pediatría 32
Orientación nutricional telefónica 33
Orientación geriátrica telefónica 33
Asesoría médica legal telefónica 33

PLAN PLUS
Traslado para citas médicas 35
Asistencia odontológica de emergencia 35
Orientación médica telefónica 37
Orientación Psicológica telefónica 37
Orientación médica telefónica en pediatría 37
Orientación nutricional telefónica 38
Orientación geriátrica telefónica 38
Asesoría médica legal telefónica 38
Procedimientos básicos odontológicos 39
Médico a domicilio 40
Enfermera a domicilio 41
Segunda opinión médica internacional 42
Terapias físicas 43
Terapias respiratorias 43
Acompañante en casa 44
Aseadora por incapacidad 44

PLAN PREMIUM

Traslado para citas médicas 47
Asistencia odontológica de emergencia 47
Orientación médica telefónica 49
Orientación Psicológica telefónica 49
Orientación médica telefónica en pediatría 49
Orientación nutricional telefónica 50
Orientación geriátrica telefónica 50
Asesoría médica legal telefónica 50
Procedimientos básicos odontológicos 51
Médico a domicilio 52
Enfermera a domicilio 53
Segunda opinión médica internacional 54
Terapias físicas 55
Terapias respiratorias 55
Acompañante en casa 56
Aseadora por incapacidad 57
ambulancia en caso de emergencia 57
Toma de muestras a domicilio 58
aplicación de medicamentos 60
transporte médico terrestre 61
Transporte médico aéreo 61
chef saludable en línea 62

ASISTENCIA EXEQUIAL

Velación 63
Cofre fúnebre 63
Traslado del fallecido 63
Tratamiento y conservación del cuerpo 63
Cremación 63
Urna cineraria 63

ASISTENCIA MASCOTAS

Orientación telefónica veterinaria 64
Consulta veterinaria a domicilio 64
Traslado de la mascota a un centro de atención por accidente 64
Paseo canino por hospitalización o incapacidad 65
Orientación legal telefónica por daños a terceros 65
Referencia Telefónica para mascotas 65

ASISTENCIA VIAL

Conductor elegido 67
Cerrajería de auto 67
Paso de corriente 68
Suministro de gasolina 68
Cambio de llanta 68
Asesoría legal vial telefónica 69
Despinche de moto 69
Lavado de moto 69
Referencia talleres 69

ASISTENCIA HOGAR

Plomería 70
Vidriería 71
Cerrajería 72
Electricidad 72

ASISTENCIA TECNOLÓGICA

Asistencia remota tecnológica 74
Técnico a domicilio 74
Referencia telefónica tecnológica 75

ASISTENCIA LEGAL Y TRIBUTARIA

Asistencia jurídica legal integral 77
Asistencia tributaria 77

EXCLUSIONES GENERALES

OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

Solicitud de asistencia 81
Cumplimiento de la cita programada 81
Actualización de información 81
Pago de excedentes 81

NORMAS GENERALES

Mitigación. 83
Prescripción de las Reclamaciones 83
Subrogación 83
Política de Garantía 83

INFORMACIÓN Y RECLAMOS

Servicio al cliente 85
Condiciones de pago 85
Derechos 85
Deberes 85
Ámbito territorial 86

GLOSARIO

QUÉ ES Y CÓMO FUNCIONA?

Queremos cambiar la experiencia de uso y acceso a servicios de salud de calidad, en Más Médicos integramos la solidez de una compañía de seguros, como lo es Pan American Life de Colombia, compañía de seguros S.A, con el soporte logístico de Iké Asistencias y la tecnología de EasyTek para ofrecer un producto soluciona en gran parte la problemática de acceso a servicios de salud con que cuenta nuestro país.

01

¿QUÉ ES MÁS MÉDICOS?

MÁS MÉDICOS es una póliza de accidentes personales emitida por **Pan American Life de Colombia, Compañía de Seguros S.A** con emitida en tres versiones/planes, **Estándar, Plus** y **Premium**, en la que la tecnología es la mejor aliada para facilitarle la vida a sus **ASEGURADOS**, quienes a través de múltiples canales tienen la posibilidad de programar, agendar o cancelar sus citas médicas con una red de más de **2.000 médicos especialistas** a nivel nacional, con tarifas preferenciales, entre los $39.000 y los $120.000 pesos por consulta y **5.000 Médicos generales por tele medicina** con atención en menos de 8 minutos con tarifas preferenciales de $25.000 pesos por consulta, adicional a muchos beneficios mas que varían de acuerdo a la póliza contratada.

¿COMO FUNCIONA MÁS MÉDICOS?

Para lograr la efectividad que caracteriza la excelencia del servicio, la compañía se ha esforzado en construir una estructura de atención que agilice los procesos, para ello se han desarrollado canales con tecnología de punta a través de los cuales se hace tangible el servicio:

Contamos con una plataforma multicanal donde el **ASEGURADO** podrá usar los servicios y beneficios de la póliza **MÁS MÉDICOS** a través de cualquiera de nuestros canales como son: la pagina web, chat, el correo electrónico, mensajes de texto SMS, la aplicación móvil App, WhatsApp o nuestra línea de atención inmediata.

Terminos y condiciones Más Médicos:
https://masmedicos.co/terminos-y-condiciones/

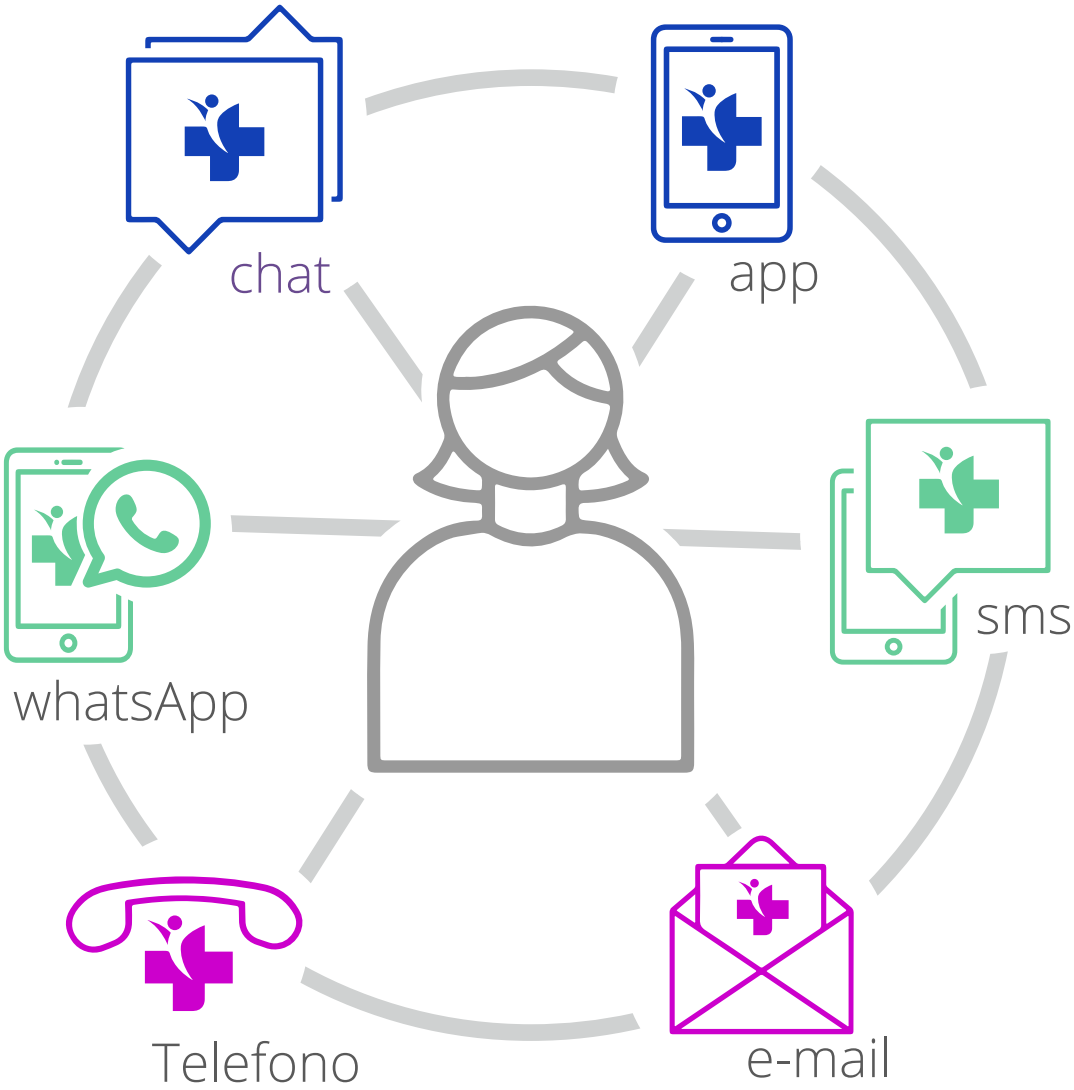
Haz clic para descargar el archivo completo.
https://masmedicos.co/terminos-y-condiciones/

CANALES DE **CONTACTO**

Integramos 17 tecnologías en una sola plataforma para hacer de la experiencia de nuestros clientes algo memorable. Respetamos el tiempo de nuestros usuarios por lo cual toda nuestra política de servicio gira en torno a la solución de sus necesidades.

02

¿CÓMO CONTACTO A **MÁS MÉDICOS?**



Línea de atención inmediata

305 711 1111

305 711 1111 Whats App
SMS 305 711 1111

contacto@masmedicos.co
www.masmedicos.co

Descarga nuestra aplicación en:

Available on the iPhone App Store

ANDROID APP ON Google play

DETALLE **PÓLIZA DE SEGURO**

En el caso de que faltes, con la póliza Más Médicos cuentas con protección para tu familia.

03

PÓLIZA DE SEGURO INCLUIDA EN EL PLAN

La póliza de accidentes personales Más Médicos ofrece tres versiones/Planes en los cuales varía la cantidad de coberturas adicionales con las que cuenta cada una de ellas. Esta opera exclusivamente para el asegurado principal, los demás beneficios son de cobertura para todo el grupo familiar.

PAN AMERICAN LIFE DE COLOMBIA, COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A

Póliza de Seguro de Accidentes Personales Condiciones Generales
código -230220171413-p-31-gebapgaccper 001

PAN AMERICAN LIFE DE COLOMBIA, COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. que en adelante se denominará **PALIG**, en consideración a las declaraciones contenidas en la solicitud de seguro presentada por el Tomador y en las solicitudes individuales de los asegurados, las cuales se entienden incorporadas al presente contrato para todos sus efectos y con sujeción a los términos y condiciones de esta póliza y sus anexos, conviene el otorgar la siguiente cobertura:

CONDICIONES **GENERALES**

Primera **Amparos**

Amparo básico - **MUERTE ACCIDENTAL:**

PALIG pagará a los beneficiarios de ley el valor indicado en la carátula de la póliza, después de recibidas y aprobadas las pruebas en cuanto a que el fallecimiento del asegurado se produjo durante la vigencia de esta la póliza, como consecuencia directa e inmediata de un accidente.

Se entenderá como fallecimiento inmediato aquel que ocurra a más tardar dentro de los trescientos sesenta y cinco (365) días siguientes a la fecha de ocurrencia del accidente.

Cobertura de **HOMICIDIO:**

Mediante este beneficio opcional, PALIG elimina parcialmente la exclusión del numeral 3 de la clausula segunda del presente documento, y por lo tanto indemnizará la muerte del asegurado causada por otra persona, con arma de fuego, cortante, punzante o contundente.

Segunda - **EXCLUSIONES**

PALIG no pagara ningún beneficio otorgado mediante la presente póliza, cuando sea a consecuencia de:

1. Suicidio, tentativa de suicidio, o lesiones causadas a sí mismo ya sea en estado de cordura o demencia.
2. Actos de guerra interior o exterior, invasión, hostilidades u operaciones bélicas (exista o no declaración de guerra), motín, conmoción civil, sedición, asonada, huelga, movimientos subversivos, actos terroristas, levantamiento militar, insurrección, revolución, usurpación del poder y ley marcial.
3. Lesiones o muerte causadas por otra persona, con arma de fuego, cortante, punzante o contundente.
4. Accidentes de aviación que sufra el asegurado cuando viaje como pasajero, piloto o miembro de la tripulación de cualquier aeronave, salvo que viaje como pasajero de una línea comercial legalmente establecida y autorizada para el transporte regular de pasajeros.
5. Los accidentes causados por violación por parte del asegurado de cualquier norma de carácter legal.
6. Encontrarse el asegurado bajo influencia de bebidas embriagantes o de sustancias alucinógenas, drogas tóxicas o heroicas o cualquier otra sustancia que por su propia naturaleza produzca dependencia física o psíquica.
7. Accidentes ocurridos mientras el asegurado se encuentre al servicio las fuerzas armadas, navales, aéreas, de policía o cualquier otro organismo de seguridad del estado.
8. Enfermedad mental o corporal o cualquier dolencia preexistentes, o infección bacterial distinta de la contraída por una lesión corporal amparada.

21/03/2018	1416	P	31	G-R-P-A-C-C-I-D-E-N-T-E-S-0-1-D00I

9. Las infecciones producidas por picaduras de insectos, tales como malaria, tifo, fiebre amarilla, etc.

10. Los accidentes que ocurran cuando el asegurado participe en competencias de velocidad o habilidad o la practica de deportes catalogados como de alto riesgo o extremos.

11. Los accidentes sufridos por el asegurado durante intervenciones quirúrgicas o como consecuencia de ellas o los causados por tratamientos médicos de rayos x, choques

12. Eléctricos, etc., Salvo que obedezcan a la curación de lesiones producidas por un accidente amparado.

13. Temblores de tierra, erupciones volcánicas, terremoto, tifón, huracán, tornado, ciclón, inundaciones, rayo, marejada o cualquier otro fenómeno o convulsión de la naturaleza.

14. Lesiones inmediatas o tardías, causadas por energía atómica, reacción nuclear, radiación nuclear, contaminación radioactiva, química o bacteriológica.

15. Participación voluntaria en cualquier clase de riña o pelea.

16. Hospitalización del asegurado con signos de muerte cerebral o descerebrado, según criterios clínicos, paraclínicos y legales para el diagnostico de muerte cerebral; en caso de tener contrado para el beneficio de renta diaria por hospitalización por causa accidental.

Tercera - **EXCLUSIONES**

Accidente: Para los efectos de la presente póliza se entiende por accidente todo suceso imprevisto, repentino, fortuito e independiente de la voluntad del asegurado, causado por medios externos y de un modo violento que afecte la integridad física del asegurado, ocasionándole la muerte o cualquiera de las perdidas indicadas en la Tabla de Indemnizaciones.

No se consideran como accidente los hechos que sean consecuencia de ataques cardíacos, epilépticos, enfermedades vasculares, trastornos mentales, desvanecimientos o sonambulismo que sufra el asegurado.

Cuarta - **EDADES DE INGRESO**

La edad mínima de ingreso a la póliza es de 18 años y la máxima será de sesenta y nueve (69) años cumplidos.

Quinta - **REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD**

Toda persona debe cumplir con los requisitos de asegurabilidad que señale **PALIG**.

Sexta - **INICIO VIGENCIA DEL SEGURO INDIVIDUAL**

Los amparos solo entran en vigor a partir de la fecha en que PALIG comunique por escrito su aprobación al TOMADOR. Si dentro de los treinta (30) días comunes siguientes a la fecha de recibo de solicitud, PALIG no ha producido esta comunicación, se considera como no aprobada.

Séptima - **TERMINACIÓN DE SEGURO INDIVIDUAL**

El seguro de cualquiera de las personas amparadas por la presente Póliza, termina por las siguientes causas:

1. Por falta de pago de la prima, vencido el periodo de gracia.
2. Al vencimiento de la Póliza, si esta no se renueva.
3. Cuando el TOMADOR revoque por escrito la Póliza.
4. Cuando el asegurado principal revoque por escrito el seguro o deje de pertenecer al grupo asegurado.
5. Cuando el asegurado o sus beneficiarios hubiesen recibido una indemnización equivalente al 100% del valor asegurado por el beneficio de invalidez Total y Permanente o del beneficio por desmembración.
6. Al vencimiento de la anualidad en que el asegurado cumpla la edad de permanencia estipulada en la carátula de la póliza para cada amparo.

Si después de la terminación del seguro individual PALIG llegase a recibir alguna suma de dinero por concepto de prima, ello no significará que la cobertura ha sido restablecida y por lo tanto, la obligación de PALIG se limitará a la devolución de dichos valores.

Octava - **SUMA ASEGURADA INDIVIDUAL**

La suma asegurada considerada individualmente por cada persona asegurada se determinará de acuerdo con la forma indicada en la carátula de la póliza.

Novena - **BENEFICIARIOS**

En caso de fallecimiento del asegurado principal, se tendrá como beneficiario a los beneficiarios de ley.

Cuando no se designe beneficiario, o la designación se haga ineficaz o quede sin efecto por cualquier causa, o se designe genéricamente como beneficiarios a los herederos del asegurado, tendrán la calidad de tales el cónyuge del asegurado, en la mitad del seguro, y los herederos de éste en la otra mitad.

El asegurado podrá cambiar de beneficiario cuando lo estime conveniente.

El asegurador pagará válidamente a los beneficiarios registrados en esta póliza, y con ello quedará liberado de sus obligaciones, pues no le será oponible ningún cambio de beneficiario realizado en testamento o fuera de él que no le haya sido notificado y registrado en esta póliza con anterioridad a la ocurrencia del siniestro.

Décima - **CALCULO DE LA PRIMA**

La prima para cada anualidad de la póliza se calculará con base en los parámetros técnicos fijados por PALIG, monto asegurado, ocupación, estilo de vida y hobbys de cada uno de sus integrantes

el en el momento de ingresar a esta Póliza.

Décima primera - **FRACCIONAMIENTO DE PRIMAS**

Las primas son anuales, pero pueden ser pagadas en fracciones semestrales, trimestrales o mensuales, mediante la aplicación de un recargo financiero.

Décima segunda - **PAGO DE LA PRIMA**

En el pago de la prima o de la primera cuota en caso de fraccionamiento para su pago, es condición indispensable para la iniciación de la vigencia del seguro.

En el caso de fraccionamiento de la prima, para el pago de las cuotas de primas subsiguientes a la primera, PALIG concede, sin recargo de intereses, un plazo de gracia de un (1) mes. Durante dicho plazo se considera el seguro en vigor, por consiguiente, si ocurre algún siniestro, **PALIG** tendrá la obligación de pagar el valor asegurado correspondiente, previa deducción de las primas o fracciones causadas y pendientes de pago por parte del **TOMADOR**, hasta completar la anualidad respectiva.

Si las cuotas de prima posteriores a la primera no fueren pagadas antes de vencerse el plazo de gracia, se producirá la terminación automática del contrato y PALIG quedara libre de toda responsabilidad por siniestros ocurridos después de la expiración de dicho plazo. El hecho de que **PALIG** reciba suma alguna, después de la fecha de terminación automática no hará perder los efectos a dicha terminación, y en consecuencia, cualquier pago posterior será reembolsado.

En caso de renovación del contrato de seguro, se concede para el pago de la primera cuota de prima, un plazo de gracia de un (1) mes a partir de la iniciación de la vigencia de la renovación del seguro, durante el cual se considera el seguro en vigor.

PARAGRAFO.- Lo dispuesto en esta condición se entiende en adición a los requisitos establecidos en la Condición séptima, para la iniciación de la vigencia de los amparos individuales.

Décima tercera - **DECLARACIÓN INEXACTA O RETICENTE**

El TOMADOR está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por PALIG. La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por PALIG, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro.

Si la declaración no se hace con sujeción a un cuestionario determinado, la reticencia o la inexactitud producen igual efecto si el TOMADOR ha encubierto por culpa, hechos o circunstancias que impliquen agravación objetiva del estado del riesgo.

Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculpable del TOMADOR, el contrato no será nulo, pero PALIG sólo estará obligado, en caso de siniestro, a pagar un porcentaje de la prestación asegurada equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en el contrato represente respecto de la tarifa o la prima adecuada al verdadero estado del riesgo.

Las sanciones consagradas en esta condición no se aplican si PALIG, antes de celebrarse el contrato, ha conocido o debido conocer los hechos o circunstancias sobre que versan los vicios

de la declaración, o si, ya celebrado el contrato, se allana a subsanarlos o los acepta expresa o tácitamente.

Si la reticencia o la inexactitud provienen del asegurado, se aplicarán las mismas sanciones respecto de su seguro individual.

Décima cuarta - **MODIFICACIÓN DEL ESTADO DEL RIESGO**

El asegurado o el TOMADOR, según el caso, están obligados a mantener el estado del riesgo. En tal virtud, uno u otro deberán notificar por escrito a PALIG los hechos o circunstancias dependientes de su voluntad que sobrevengan con posterioridad a la celebración del contrato y que signifiquen agravación del riesgo, en especial cualquier modificación en su actividad laboral u ocupación, estilo de vida y hobbys.

La notificación se hará con antelación no menor de diez (10) días a la fecha de la modificación del riesgo, si este depende del arbitrio del Tomador o Asegurado. Si es extraña a él, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a aquel en que tenga conocimiento de ella, conocimiento que se presume transcurridos treinta (30) días desde el momento de la modificación.

Notificada la modificación del riesgo en los términos previstos, PALIG podrá, si es del caso, revocar la póliza o exigir el reajuste a que haya lugar en el valor de la prima.

Décima quinta - **AVISO DE SINIESTRO**

En caso de siniestro que pueda dar lugar a reclamación bajo la póliza, el TOMADOR, el asegurado o el beneficiario, según el caso, deberán dar aviso a PALIG de la ocurrencia del siniestro, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que haya conocido o debido conocer su ocurrencia.

Décima sexta - **RECLAMACIÓN**

La reclamación deberá ser presentada por el asegurado o los beneficiarios mediante pruebas que acrediten la ocurrencia del siniestro de acuerdo a lo señalado en el artículo 1077 del Código de Comercio.

Para el efecto se podrán presentar los documentos que se consideren relevantes, pero en todo caso con la presentación del formulario de reclamación suministrado por PALIG debidamente diligenciado por el Asegurado o sus Beneficiarios, acompañado de los siguientes documentos, según sea el caso, se entenderá debidamente demostrada la ocurrencia del siniestro:

En caso de Muerte:

1. Fotocopia autenticada de Registro Civil de Nacimiento o fotocopia simple de la cédula de ciudadanía del asegurado.

2. Fotocopia autenticada del Registro Civil de Defunción en el que conste la causa del deceso.

3. Fotocopia simple del acta de levantamiento del cadáver y de la necroscopia, en su defecto informe de la autoridad competente en la que conste causas y circunstancias de la muerte accidental o violenta.

4. Original de los documentos que sirvan para acreditar la calidad de Beneficiario.

5. Facturas originales debidamente canceladas, en caso de reclamación por Auxilio Funerario con indicación de la persona que sufrago los gastos.

Décima séptima - **PAGO DEL SINIESTRO**

PALIG pagará, al asegurado o a los beneficiarios, la indemnización a que esta obligada por la Póliza y sus amparos adicionales si los hubiere, dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aún extrajudicialmente, la ocurrencia del siniestro así como la cuantía de la perdida si fuere al caso.

Décima octava - **COEXISTENCIA DE SEGUROS**

El asegurado está en la obligación a declarar a **PALIG**, los seguros coexistentes de igual naturaleza, con indicación del asegurador y de las sumas aseguradas. La inobservancia de esta obligación producirá la terminación del contrato, a menos que el valor conjunto de los seguros no exceda el valor del interés asegurado.

En caso de siniestro, **PALIG** soportar la indemnización debida al asegurado en proporción a la cuantía de su contrato, siempre que el asegurado haya actuado de buena fe. La mala fe le acarreará la pérdida del derecho a la prestación asegurada.

Décima novena - **PERDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN**

El asegurado o beneficiario, en su caso, quedará privado de todo derecho procedente de la presente Póliza, cuando la reclamación presentada fuere de cualquier manera fraudulenta, o si en apoyo de ella se hicieren o utilizaren declaraciones falsas o se emplearen otros medios o documentos engañosos o dolosos.

Vigésima - **LIMITE AGREGADO MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD**

PALIG no será responsable por suma alguna en exceso del límite agregado máximo de responsabilidad estipulado en la carátula de la póliza, si la totalidad de las sumas que individualmente tuviere que pagar a consecuencia de un mismo accidente, exceden dicho límite agregado de responsabilidad. PALIG pagará a cada asegurado la suma que proporcionalmente le corresponda con relación a dicho límite agregado.

Vigésima primera - **CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO**

PALIG expedirá para cada asegurado un certificado individual en aplicación a esta Póliza, dentro de los 45 días hábiles siguientes a la fecha en que se comunique la aceptación en el seguro, de cambio de beneficiario o de valor asegurado.

Vigésima segunda - **RENOVACIÓN DEL CONTRATO**

La presente póliza es renovable a voluntad de las partes contratantes.

Si las partes con una anticipación no menor de un (1) mes a la fecha de su vencimiento, no manifestaren lo contrario se entenderá renovado automáticamente, por un periodo igual al pactado, en iguales condiciones de cobertura, aplicándose la prima de tarifa que PALIG tenga vigente en esa fecha.

21/03/2018	1416	P	31	G-R-P-A-C-C-I-D-E-N-T-E-S-0-1-D00I

Vigésima tercera - **REVOCACIÓN DEL CONTRATO**

La presente Póliza podrá ser revocada por el TOMADOR en cualquier momento, mediante aviso escrito dado a PALIG. El importe de la prima a devolver corresponderá a la prima nos devengada menos el diez por ciento (10%) de la misma.

PALIG podrá revocarla mediante aviso escrito al TOMADOR enviando a su ultima dirección conocida, con no menos de quince (15) días de antelación, contados a partir de la fecha de envío. En este caso, PALIG devolverá la parte proporcional de la prima no devengada desde la fecha de la renovación.

PARÁGRAFO. El hecho de que PALIG reciba suma alguna, después de la fecha de renovación no hará perder los efectos a dicha revocación. En consecuencia, cualquier pago posterior será reembolsado.

Vigésima cuarta - **MODIFICACIONES**

Toda modificación a las cláusulas impresas de la Póliza, así como las cláusulas adicionales o los anexos, deberá ser puesta previamente a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Vigésima quinta - **NOTIFICACIONES**

Las notificaciones que deban hacer las partes para los efectos de la presente póliza, salvo el aviso del siniestro, deberá consignarse por escrito y será prueba suficiente de las mismas, la constancia del envío de la comunicación por correo certificado o recomendado, dirigido a la ultima dirección registrada por las partes.

Vigésima sexta - **PRESCRIPCIÓN**

La prescripción de las acciones que se derivan del presente contrato de seguro o de las disposiciones que lo rigen podrá ser ordinaria o extraordinaria.

La prescripción ordinaria será de dos años y empezará a correr desde el momento en que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción.

La prescripción extraordinaria será de cinco años, correrá contra toda clase de personas y empezará a contarse desde el momento en que nace el respectivo derecho.

Vigésima séptima - **ACTUALIZACIÓN DE DATOS**

El Tomador y asegurado(s) se obligan a actualizar por lo menos una vez al año, la información relacionada con su actividad económica, comercial, financiera y demás, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Vigésima octava - **AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA Y REPORTE A LAS CENTRALES DE INFORMACIÓN**

El Tomador autoriza a la PALIG a reportar, procesar y divulgar a las Centrales de información

autorizadas para el efecto, toda la información referente a su comportamiento como Tomador de pólizas de la Entidad.

Esta autorización también se extiende a la consulta de manera general y en cualquier momento de toda la información financiera y del comportamiento crediticio y comercial del Tomador, registrada en la base de datos de las mencionadas centrales de información.

Vigésima novena - **NORMAS APLICABLES**

Para lo no previsto en las presentes Condiciones Generales, este contrato se regirá las Leyes de la República de Colombia, en especial por las disposiciones contenidas en el Titulo V, Libro Cuarto del Código de Comercio.

Trigésima - **DOMICILIO**

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato se fija como domicilio de las partes la ciudad de Bogotá D.C. en la República de Colombia; para todos los efectos, el domicilio principal de PALIG, es la Cra. 7 N° 75 – 09 de la misma ciudad.

21/03/2018	1416	P	31	G-R-P-A-C-C-I-D-E-N-T-E-S-0-1-D00I

BENEFICIOS **ADICIONALES**

Contamos con muchos beneficios que varían de acuerdo a tu plan, todos pensados desde la necesidad de hacerte la vida mas fácil y que no vivas la pesadilla de los tiempos de espera.

04

Por medio de nuestros **PLANES ESTÁNDAR, PLUS Y PREMIUM** el **ASEGURADO** de **MÁS MÉDICOS** y su grupo familiar podrán acceder a cada uno de los servicios obtenidos a través de cada uno de los planes que hacen parte de la póliza adquirida como son:

• Acceso, de manera presencial a una red de **2.000 médicos especialistas** a nivel nacional, con tarifas preferenciales, con descuentos de hasta 70% sobre el precio de la consulta normal (entre $39.000 y los $120.000 pesos) y tiempos de atención de máximo 72 horas para la consulta.
• Servicio ilimitado, para todos los miembros del grupo familiar, del servicio de Tele-medicina* con **5.000 médicos** en, Medicina General y en las siguientes especialidades:

- Pediatría
- Medicina Interna
- Ginecobstetricia

Con consultas a precios preferenciales así:

Medicina general: precio por consulta $25.000, con atención en horario de lunes a domingo de 7 a.m a 8 p.m.

Especialidades en pediatría, medicina interna y ginecobstetricia: precio por consulta $58.000, con atención en horario de lunes a viernes de 8am a 6pm.
**Cumplimos con las resoluciones: 2654 y 3100 de 2019.*

Adicionalmente, 10% de descuento en medicamentos, los cuales son solicitados a través de una plataforma. El acceso a este servicio funciona en el horario de 8 a.m a 6 p.m de lunes a sábado.

Los **ASEGURADOS** de **MÁS MÉDICOS**, cuentan con Servicios de Asistencia, los cuales son operados por la empresa **IKÉ ASISTENCIA** a nivel nacional.

Por solicitud del **ASEGURADO, MÁS MÉDICOS** a través de **IKÉ ASISTENCIA** coordinará con la prestación de los servicios de asistencia los cuales aparecen detallados a continuación.

El presente documento establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el programa **MÁS MÉDICOS** y que hacen parte del catálogo de beneficios del Seguro de Accidentes Personales ofertado por **PAN AMERICAN LIFE DE COLOMBIA, COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A**, en el cual se le brindará a sus **ASEGURADOS** (en adelante **ASEGURADO**, servicios de asistencia las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a través del operador del servicio, la empresa **IKÉ ASISTENCIA**.

Por solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios al Contact-center, el programa **MÁS MÉDICOS** a través del operador del servicio **IKÉ ASISTENCIA** dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier emergencia o solicitud de referencias, sujetándose para ello al presente documento.

Descuento en: Farmacias Farmalisto hasta 8% y Droguerías Cafam hasta el 10%. Descuento en laboratorios Idime y Colcan entre el 5% y el 25%, dependiendo del exámen. Previa autorización vía telefónica.

ESPECIALISTAS **POR CIUDAD**

Accede a nuestra red de más de 2.000 médicos especialistas a nivel nacional, sin filas, sin tramites, sin esperas y desde la comodidad de tu pantalla o en solo una llamada.

05

APARTADÓ
Ginecología
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Pediatría
Psicología

ARMENIA
Cardiología
Cirugía general
Cirugía plástica
Dermatología
Ginecología
Ginecología oncologica
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina alternativa
Medicina general
Medicina interna
Nefrología
Neumología
Nutrición
Obstetricia
Odontología
Oftalmología
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Urología

BARRANCABERMEJA
Ginecología
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Pediatría
Psicología

BARRANQUILLA
Alergología
Cirugía general
Cirugía plástica
Dermatología
Gastroenterología
Gastroenterología pediátrica
Ginecología
Hematología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina alternativa
Medicina general
Medicina interna
Medico a domicilio
Nefrología
Neumología
Neurología
Nutrición
Obstetricia
Odontología
Optometría
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Reumatología
Terapia física
Urología
Belén
Odontología

BELLO
Laboratorio clínico
Odontología

BOGOTÁ
Alergología
Alergología pediátrica
Audiología
Audiometría
Cardiología
Cirugía bariatica
Cirugia cardiovascular
Cirugía de cabeza y cuello
Cirugía de mama
Cirugía de mano
Cirugía de pie
Cirugía de tórax
Cirugía general
Cirugía maxilofacial
Cirugia plástica
Cirugía vascular
Cirugía vascular periférica
Coloproctología
Dermatología
Endocrinología
Fisiatría
Fonoaudiología
Gastroenterología
Geriatría
Ginecología
Hematología
Infectología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Mastología
Medicina alternativa
Medicina de regeneración celular
Medicina del dolor
Medicina deportiva
Medicina general
Medicina integrativa
Medicina interna
Medico a domicilio
Nefrología
Neumología
Neurocirugía
Neurología
Neuropsicología
Nutrición
Obstetricia
Odontología
Oftalmología
Oncología
Optometría
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatría
Podología
Psicología
Psiquiatría
Reumatología
Sexología
Spa y estética
Terapia de lenguaje
Terapia física
Terapia física a domicilio
Terapia lenguaje a domicilio
Terapia ocupacional
Terapia respiratoria
Terapia respiratoria a domicilio
Toxicología
Urología

BUCARAMANGA
Cirugía general
Cirugía plástica
Dermatología
Endocrinología
Fisiatría
Fisioterapia
Ginecología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina alternativa

Medicina general
Medicina interna
Nefrología
Neumología
Nutrición
Obstetricia
Odontología
Oftalmología
Optometría
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Terapia ocupacional
Urología

BUENAVENTURA
Gastroenterología
Laboratorio clínico
Medicina general
Odontología
Pediatría
Psicología
Dermatología
Ginecología
Laboratorio clínico
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Pediatría
Psicología
Salud ocupacional
Urología

BUGA
Dermatología
Ginecología
Laboratorio clínico
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Pediatría
Psicología
Salud ocupacional
Urología

CALI
Alergología
Audiología
Cardiología
Cardiología exámenes
Cirugía general
Cirugía plástica
Cirugía vascular
Dermatología
Endocrinología
Fisiatría
Fisioterapia
Gastroenterología
Ginecología
Hepatología
Homeópata
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Mastología
Medicina familiar
Medicina general
Medicina interna
Nefrología
Neurología
Neuropsicología
Nutrición
Obstetricia
Odontología
Oftalmología
Optometría
Ortopedia
Otología
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Reumatología
Spa y estética
Terapia física
Terapia ocupacional
Urología

CARTAGENA
Audiometría
Cirugía vascular
Dermatología
Endocrinología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Optometría
Ortopedia

CARTAGO
Odontología

CUCUTA
Cardiología
Cirugía vascular
Dermatología
Endocrinología
Fisiatría
Ginecología
Laboratorio de imagen
Medicina física
Medicina general
Medicina interna
Neumología
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Terapia física
Urología

DUITAMA
Odontología

ENVIGADO
Laboratorio clínico
Odontología
Oftalmología

FACATATIVÁ
Odontología

FLORENCIA
Ginecología
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Optometría
Pediatría
Psicología

FLORIDABLANCA
Laboratorio clínico

FUSAGASUGÁ
Odontología

GIRARDOT
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Odontología
Optometría

IBAGUÉ
Audiometría
Cardiología
Cirugía estética

Dermatología
Endocrinología
Fonoaudiología
Gastroenterología
Ginecología
Laboratorio clínico
Medicina deportiva
Medicina general
Medicina interna
Neurología
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Optometría
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Terapia física
Urología

IPIALES
Odontología

ITAGÜÍ
Odontología

LETICIA
Laboratorio de imagen

MANIZALES
Audiometría
Cardiología
Cirugía general
Cirugía maxilofacial
Cirugía plástica
Cirugía vascular
Coloproctología
Dermatología
Fisiatría
Fonoaudiología
Gastroenterología
Ginecología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Mastología
Medicina alternativa
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Optometría
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Spa y estética
Terapia física
Terapia respiratoria
Urología

MEDELLÍN
Alergología
Cardiología
Cirugía cardiovascular
Cirugía de piso pélvico
Cirugía general
Cirugía plástica
Cirugía vascular periférico
Dermatología
Diabetología
Electro fisiología
Endocrinología
Fisiatría
Fisioterapia
Gastroenterología
Ginecología
Hematología
Hemodinamia
Hepatología
Infectología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Mastología
Medicina alternativa
Medicina física y rehabilitación
Medicina general
Medicina interna
Nefrología
Neumología
Neurología
Neuropsicología
Nutrición
Obstetricia
Odontología
Oftalmología
Oncología
Optometría
Ortopedia
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Reumatología
Spa y estética
Terapia física
Terapia ocupacional
Urología

MONTERÍA
Ginecología
Laboratorio clínico
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Optometría
Pediatría
Psicología

NEIVA
Cirugía de mama
Cirugía vascular
Dermatología
Fisiatría
Gastroenterología
Hematología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Mastología
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Oncología
Optometría
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Urología

PALMIRA
Cardiología
Fisiatría
Fisioterapia
Fonoaudiología
Geriatría
Ginecología
Hematología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Nefrología
Nutrición
Odontología
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatría
Psiquiatría
Terapia ocupacional
Terapia respiratoria

PASTO
Cirugía general
Cirugía plástica
Dermatología
Gastroenterología
Ginecología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Odontología
Oftalmología
Optometría
Ortopedia
Pediatría
Psiquiatría

PEREIRA
Alergología
Cardiología
Cirugía general
Cirugía plástica
Dermatología
Endocrinología
Fisiatría
Gastroenterología
Ginecología
Hematología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Mastología
Medicina alternativa
Medicina general
Medicina interna
Nefrología
Neumología
Neurología
Nutrición
Obstetricia
Odontología
Oftalmología
Oncología
Optometría
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Reumatología
Urología

PITALITO
Odontología

POPAYÁN
Cirugía general
Cirugía vascular
Dermatología
Endocrinología
Fisiatría
Gastroenterología
Ginecología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Optometría
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Terapia física
Terapia ocupacional
Terapia respiratoria
Urología

RIOHACHA
Ginecología
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Pediatría
Psicología

SANTA MARTA
Endocrinología
Ginecología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Terapia física
Urología

SINCELEJO
Audiometría
Ginecología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Neumología
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Optometría
Pediatría
Psicología

SOGAMOSO
Odontología

TULUÁ
Ginecología
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Ortopedia
Pediatría
Psicología

TUNJA
Odontología

VALLEDUPAR
Dermatología
Fisioterapia
Gastroenterología
Ginecología
Laboratorio clínico
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Optometría
Ortopedia
Pediatría
Psicología

VILLAVICENCIO
Dermatología
Gastroenterología
Laboratorio de imagen
Medicina interna
Medico general
Odontología
Optometría
Pediatría

ZIPAQUIRÁ
Dermatología
Fisiatría
Ginecología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina general

Medicina interna
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Ortopedia
Otorrinolaringología
Psicología
Terapia de lenguaje
Terapia física

+2000
MEDICOS

605
ESPECIALIDADES

41
CIUDADES

**Los especialistas pueden variar de acuerdo a convenios vigentes.*

NUESTROS **PLANES**

06

PLAN **ESTÁNDAR**

PARA EL ASEGURADO O SUS BENEFICIARIOS DE MÁS MÉDICOS.

ASISTENCIA MÉDICA

Se deja constancia que todos los servicios de salud serán prestados por una red de proveedores (instituciones y/o profesionales), debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar, entre otros, los servicios de atención médica domiciliaria (en adelante los "Proveedores"), los cuales se definen más adelante; de igual manera las Partes dejan constancia que el presente contrato de servicios no es un contrato de seguro y los servicios que se prestarán al amparo de los mismos, tampoco es una operación activa de seguros, por lo cual los derechos del **ASEGURADO** o sus beneficiarios respecto a los servicios objeto de este Contrato se encuentran protegidos por la Ley General de Consumo. No obstante, lo anterior, los proveedores cuentan con los seguros y habilitaciones correspondientes que se requieren para la adecuada operación de los servicios contenido en los siguientes numerales:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Entre **IKÉ ASISTENCIA** y los proveedores se celebró una alianza, en virtud de la cual **IKÉ ASISTENCIA** coordina y administra los servicios de salud que serán prestados por los proveedores y éstos aportan su gestión y conocimiento científico y profesional para prestar los servicios de salud que tienen habilitados.

Para efectos de esta asistencia se entenderá por:

Enfermedad: Cualquier alteración leve o grave del funcionamiento normal del organismo del ASEGURADO o sus beneficiarios, 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 (Ejemplos: golpes o torceduras).

TRASLADO PARA CITAS MÉDICAS

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran ser trasladados a un centro médico a una 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**, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de 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 **ASEGURADO** o beneficiario debe comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** 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 dos (2) trayectos 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 8:00 a.m. – 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 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.

Eventos límite: 3 eventos por año. **Monto límite:** monto límite por evento 2 SMDLV.

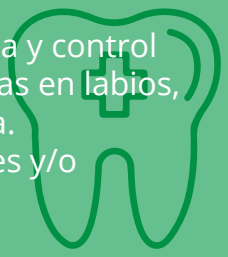
ASISTENCIA **ODONTOLÓGICA DE EMERGENCIA**

En caso de que el ASEGURADO o sus beneficiarios requieran asistencia odontológica urgente derivada de una enfermedad o accidente traumático, **IKÉ ASISTENCIA** brindará al **ASEGURADO** la coordinación logística y monitoreo de un centro especializado a la red de proveedores, las 24 horas, los 365 días del año, para la programación del servicio de acuerdo a la disponibilidad del proveedor, afín de brindar el servicio de cobertura, incluyendo examen clínico, diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento, con la finalidad de solucionar el estado inmediato derivado de la urgencia primaria inmediata.

El **ASEGURADO** o sus beneficiarios tendrán derecho hasta un límite de un **(1) evento** por año de vigencia y un monto límite de hasta **5.2 SMDLV** por evento, en uno de los siguientes tratamientos a su elección:

SERVICIOS **ODONTOLÓGICOS**

- Eliminación de caries.
- Exodoncias no quirúrgicas.
- Curetajes radiculares.
- Recubrimiento Pulpar directo e indirecto.
- Resina fotocurada o vidrio ionomerico de acuerdo al caso.
- Cementado provisional o definitivo de prótesis fijas.
- Endodoncias uniradicular.
- Endodoncias biradicular.
- Endodoncias multiradicular.
- Reparación de la prótesis removible (Únicamente sustitución de piezas dentales).
- Curetajes postexodoncia y control de hemorragias y suturas en labios, paladar, encías y lengua.
- Radiografías periapicales y/o coronales.



Nota: *La prestación de cualquiera de los tratamientos mencionados anteriormente en el servicio de urgencia odontológica se agota un (1) evento.*

Exclusiones:

- Trastornos o afecciones de la mordida o trastornos del desarrollo mandibular o maxilar.
- Alteraciones de la articulación temporo-mandibular.
- Tratamientos de lesiones de origen dental o a nivel gingival.
- Tratamientos y procedimientos estéticos para fines de embellecimiento y cualquier cirugía reconstructiva dental.
- Tratamientos derivados por lesiones sufridas por el **ASEGURADO** o sus beneficiarios generados como consecuencia de alteraciones nerviosas ocasionadas por sustancias sicotrópicas, alucinógenas o alcohólicas.
- Tratamientos derivados como consecuencia de aplicación de medicamentos, materiales, experimentales y demás, no reconocidos en el plan de asistencia odontológica (prótesis, implantes, rehabilitación oral, disfunciones de la articulación temporo mandibular, servicios de ortodoncia y ortopedia funcional; restauraciones con metales preciosos y cualquier tipo de porcelanas o cerámica (prostodoncia o rehabilitación) y odontología cosmética).
- Tratamientos o procedimientos ejecutados por instituciones u odontólogos no avalados por **IKÉ ASISTENCIA** de servicios de asistencia. Toda prestación de servicios que se ejecute por fuera de la red avalada por **IKÉ ASISTENCIA** de servicios de asistencia deberá contar con una previa autorización de la cabina telefónica.
- Juegos periapicales completos para el diagnóstico de tratamientos especializados, carillas para cambios de forma, tamaño o color de los dientes, o el cambio de amalgamas que se encuentren adaptadas y funcionales por resinas.
- Restauraciones para sensibilidad dental, blanqueamientos de dientes, reparación de perforaciones dentales, salvo las causadas por los odontólogos adscritos a la red, remodelado óseo y procedimientos preprotésicos en general.
- Tratamientos o emergencias derivadas por enfermedades crónicas o lesiones sufridas con anterioridad al inicio de la vigencia, así como sus complicaciones o recaídas.
- Tratamientos posteriores a la atención de la urgencia.
- Odontopediatría.

Límite de Eventos: 1 evento por año.

Monto Límite: monto límite por evento 5.2 SMDLV.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran una orientación médica telefónica, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un médico general para orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia, 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.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.

Eventos por año: Ilimitado **Monto Límite:** N/A.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran una orientación Psicotelefónica, **IKÉ ASISTENCIA** brindará al **ASEGURADO** o sus beneficiarios la coordinación del direccionamiento de la llamada con un psicólogo para orientación telefónica las 24 horas, los 365 días del año.
En la línea de asistencia un psicólogo le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir, garantizando actividades de promoción de la salud. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m y sábados de 8:00 a.m a 12:00 del mediodía.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

Límite de Eventos: Ilimitado **Monto Límite por Evento:** N/A

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA **EN PEDIATRÍA**

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran una orientación pediátrica telefónica, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un médico para orientación pediátrica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia, un pediatra le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir, mientras se hace contacto presencial profesional pediatra-paciente, en caso de que lo requiera.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.

Eventos por año: Ilimitado **Monto límite:** N/A

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran una orientación nutricional, la línea de asistencia de **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un profesional (cita programada) y éste 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. Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios soliciten el servicio con 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** y cancelar el servicio con 12 horas de anticipación.

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

Eventos por año: Ilimitado **Monto límite:** N/A

ORIENTACIÓN GERIÁTRICA TELEFÓNICA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran una orientación geriátrica, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios prestará el servicio de asistencia geriátrica telefónica (cita programada) enfocada en analizar y estudiar el estado del paciente y las patologías crónicas que presentan. La cita para programar se confirmará hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del **ASEGURADO** o sus beneficiarios.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.

Eventos por año: Ilimitado **Monto límite:** N/A

ASESORÍA MÉDICA LEGAL TELEFÓNICA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran asesoría médica legal, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios pone a disposición una línea en donde contará con atención las 24 horas, los 365 días del año la prestación del servicio de asesoría médica legal telefónica para que puedan acceder a los servicios de la EPS, con el fin de facilitar y orientar el acceso a los servicios como: tutelas, PQR, Derechos de Petición etc. El **ASEGURADO** o sus beneficiarios deberán comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** para coordinar la cita de tal forma que el proveedor se encargará de devolver la llamada a el **ASEGURADO** o su beneficiario y prestará los servicios de acuerdo con la necesidad. Es importante aclarar que la asesoría brindada implica una obligación de medio y no de resultado, ya que la EPS adscrita es quien se encarga de dar la respuesta definitiva.

Eventos por año: Ilimitado **Monto límite:** N/A

PLAN **PLUS**

PARA EL ASEGURADO O SUS BENEFICIARIOS DE MÁS MÉDICOS.

ASISTENCIA MÉDICA

Se deja constancia que todos los servicios de salud serán prestados por una red de proveedores (instituciones y/o profesionales habilitados), debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar, entre otros, los servicios de atención médica domiciliaria (en adelante los "Proveedores"), los cuales se definen más adelante; de igual manera las Partes dejan constancia que el presente contrato de servicios no es un contrato de seguro y los servicios que se prestarán al amparo de los mismos, tampoco es una operación activa de seguros, por lo cual los derechos del **ASEGURADO** o sus beneficiarios respecto a los servicios objeto de este Contrato se encuentran protegidos por la Ley General de Consumo. No obstante, lo anterior, los proveedores cuentan con los seguros y habilitaciones correspondientes que se requieren para la adecuada operación de los servicios contenido en los siguientes numerales:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Entre **IKÉ ASISTENCIA** y los proveedores se celebró una alianza, en virtud de la cual **IKÉ ASISTENCIA** coordina y administra los servicios de salud que serán prestados por los proveedores y éstos aportan su gestión y conocimiento científico y profesional para prestar los servicios de salud que tienen habilitados.

Para efectos de esta asistencia se entenderá por:

Enfermedad: Cualquier alteración leve o grave del funcionamiento normal del organismo del ASEGURADO o sus beneficiarios, 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 (Ejemplos: golpes o torceduras).

TRASLADO PARA CITAS MÉDICAS

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran ser trasladados a un centro médico a una 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**, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de 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 **ASEGURADO** o beneficiario debe comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** 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 dos (2) trayectos 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 8:00 a.m.. – 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 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.

Eventos límite: 6 eventos por año. **Monto límite:** monto límite por evento 2 SMDLV.

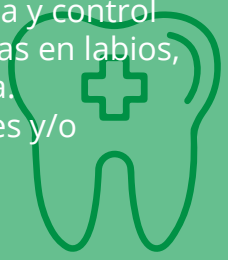
ASISTENCIA **ODONTOLÓGICA DE EMERGENCIA**

En caso de que el ASEGURADO o sus beneficiarios requieran asistencia odontológica urgente derivada de una enfermedad o accidente traumático, **IKÉ ASISTENCIA** brindará al **ASEGURADO** la coordinación logística y monitoreo de un centro especializado a la red de proveedores, las 24 horas, los 365 días del año, para la programación del servicio de acuerdo a la disponibilidad del proveedor, afín de brindar el servicio de cobertura, incluyendo examen clínico, diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento, con la finalidad de solucionar el estado inmediato derivado de la urgencia primaria inmediata.

El **ASEGURADO** o sus beneficiarios tendrán derecho hasta un límite de un (3) evento por año de vigencia y un monto límite de hasta 5.2 SMDLV por evento, en uno de los siguientes tratamientos a su elección:

SERVICIOS **ODONTOLÓGICOS**

- Exodoncias no quirúrgicas.
- Curetajes radiculares.
- Recubrimiento Pulpar directo e indirecto.
- Resina fotocurada o vidrio ionomerico de acuerdo al caso.
- Cementado provisional o definitivo de prótesis fijas.
- Endodoncias uniradicular.
- Endodoncias biradicular.
- Endodoncias multiradicular.
- Reparación de la prótesis removible (Únicamente sustitución de piezas dentales).
- Curetajes postexodoncia y control de hemorragias y suturas en labios, paladar, encías y lengua.
- Radiografías periapicales y/o coronales.



Nota: *La prestación de cualquiera de los tratamientos mencionados anteriormente en el servicio de urgencia odontológica se agota un (1) evento.*

Exclusiones:

- Trastornos o afecciones de la mordida o trastornos del desarrollo mandibular o maxilar.
- Alteraciones de la articulación temporo-mandibular.
- Tratamientos de lesiones de origen dental o a nivel gingival.
- Tratamientos y procedimientos estéticos para fines de embellecimiento y cualquier cirugía reconstructiva dental.
- Tratamientos derivados por lesiones sufridas por el **ASEGURADO** o sus beneficiarios generados como consecuencia de alteraciones nerviosas ocasionadas por sustancias sicotrópicas, alucinógenas o alcohólicas.
- Tratamientos derivados como consecuencia de aplicación de medicamentos, materiales, experimentales y demás, no reconocidos en el plan de asistencia odontológica (prótesis, implantes, rehabilitación oral, disfunciones de la articulación temporo mandibular, servicios de ortodoncia y ortopedia funcional; restauraciones con metales preciosos y cualquier tipo de porcelanas o cerámica (prostodoncia o rehabilitación) y odontología cosmética).
- Tratamientos o procedimientos ejecutados por instituciones u odontólogos no avalados por **IKÉ ASISTENCIA** de servicios de asistencia. Toda prestación de servicios que se ejecute por fuera de la red avalada por **IKÉ ASISTENCIA** de servicios de asistencia deberá contar con una previa autorización de la cabina telefónica.
- Juegos periapicales completos para el diagnóstico de tratamientos especializados, carillas para cambios de forma, tamaño o color de los dientes, o el cambio de amalgamas que se encuentren adaptadas y funcionales por resinas.
- Restauraciones para sensibilidad dental, blanqueamientos de dientes, reparación de perforaciones dentales, salvo las causadas por los odontólogos adscritos a la red, remodelado óseo y procedimientos preprotésicos en general.
- Tratamientos o emergencias derivadas por enfermedades crónicas o lesiones sufridas con anterioridad al inicio de la vigencia, así como sus complicaciones o recaídas.
- Tratamientos posteriores a la atención de la urgencia.
- Odontopediatría.

Límite de Eventos: 3 evento por año.

Monto Límite: monto límite por evento 5.2 SMDLV.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran una orientación médica telefónica, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un médico general para orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia, 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.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.

Eventos por año: Ilimitado **Monto Límite:** N/A.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran una orientación Psicotelefónica, **IKÉ ASISTENCIA** brindará al **ASEGURADO** o sus beneficiarios la coordinación del direccionamiento de la llamada con un psicólogo para orientación telefónica las 24 horas, los 365 días del año.
En la línea de asistencia un psicólogo le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir, garantizando actividades de promoción de la salud. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m y sábados de 8:00 a.m a 12:00 del mediodía.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

Límite de Eventos: Ilimitado **Monto Límite por Evento:** N/A

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA **EN PEDIATRÍA**

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran una orientación pediátrica telefónica, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un médico para orientación pediátrica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia, un pediatra le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir, mientras se hace contacto presencial profesional pediatra-paciente, en caso de que lo requiera.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.

Eventos por año: Ilimitado **Monto límite:** N/A

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran una orientación nutricional, la línea de asistencia de **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un profesional (cita programada) y éste 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. Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios soliciten el servicio con 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** y cancelar el servicio con 12 horas de anticipación.

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

Eventos por año: Ilimitado **Monto límite:** N/A

ORIENTACIÓN GERIÁTRICA TELEFÓNICA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran una orientación geriátrica, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios prestará el servicio de asistencia geriátrica telefónica (cita programada) enfocada en analizar y estudiar el estado del paciente y las patologías crónicas que presentan. La cita para programar se confirmará hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del **ASEGURADO** o sus beneficiarios.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.

Eventos por año: Ilimitado **Monto límite:** N/A

ASESORÍA MÉDICA LEGAL TELEFÓNICA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran asesoría médica legal, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios pone a disposición una línea en donde contará con atención las 24 horas, los 365 días del año la prestación del servicio de asesoría médica legal telefónica para que puedan acceder a los servicios de la EPS, con el fin de facilitar y orientar el acceso a los servicios como: tutelas, PQR, Derechos de Petición etc. El **ASEGURADO** o sus beneficiarios deberán comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** para coordinar la cita de tal forma que el proveedor se encargará de devolver la llamada a el **ASEGURADO** o su beneficiario y prestará los servicios de acuerdo con la necesidad. Es importante aclarar que la asesoría brindada implica una obligación de medio y no de resultado, ya que la EPS adscrita es quien se encarga de dar la respuesta definitiva.

Eventos por año: Ilimitado **Monto límite:** N/A

PROCEDIMIENTOS **BÁSICOS ODONTOLÓGICOS**

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran asistencia odontológica básica, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación logística y monitoreo de un centro especializado a la red de proveedores afín de brindar el servicio de cobertura, incluyendo examen clínico, diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento. El servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo soliciten con 72 horas hábiles de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** y cancelar el servicio con 24 horas hábiles de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

El **ASEGURADO** o sus beneficiarios tendrán derecho ilimitado de eventos por año de vigencia y un monto límite de hasta 6,7 **SMDLV** por evento, en uno de los siguientes tratamientos a su elección:

PROCEDIMIENTOS **ODONTOLÓGICOS**

- Examen clínico
- Historia clínica
- Diagnóstico
- Pronóstico
- Plan de tratamiento
- Control de placa
- Profilaxis
- Detartraje
- Flúor
- Sellantes
- Educación salud oral

Exclusiones:

- Trastornos o afecciones de la mordida o trastornos del desarrollo mandibular o maxilar.
- Alteraciones de la articulación temporo-mandibular.
- Tratamientos de lesiones de origen dental o a nivel gingival.
- Tratamientos y procedimientos estéticos para fines de embellecimiento y cualquier cirugía reconstructiva dental.
- Tratamientos derivados por lesiones sufridas por el **ASEGURADO** o sus beneficiarios generados como consecuencia de alteraciones nerviosas ocasionadas por sustancias sicotrópicas, alucinógenas o alcohólicas.
- Tratamientos derivados como consecuencia de aplicación de medicamentos, materiales, experimentales y demás, no reconocidos en el plan de asistencia odontológica (prótesis, implantes, rehabilitación oral, disfunciones de la articulación temporo mandibular, servicios de ortodoncia y ortopedia funcional; restauraciones con metales preciosos y cualquier tipo de porcelanas o cerámica (prostodoncia o rehabilitación) y odontología cosmética).
- Tratamientos o procedimientos ejecutados por instituciones u odontólogos no avalados por **IKÉ ASISTENCIA** de servicios de asistencia. Toda prestación de servicios que se ejecute por fuera de la red avalada por **IKÉ ASISTENCIA** de

servicios de asistencia deberá contar con una previa autorización de la cabina telefónica.

- Juegos periapicales completos para el diagnóstico de tratamientos especializados, carillas para cambios de forma, tamaño o color de los dientes, o el cambio de amalgamas que se encuentren adaptadas y funcionales por resinas.
- Restauraciones para sensibilidad dental, blanqueamientos de dientes, reparación de perforaciones dentales, salvo las causadas por los odontólogos adscritos a la red, remodelado óseo y procedimientos preprotésicos en general.
- Tratamientos o emergencias derivadas por enfermedades crónicas o lesiones sufridas con anterioridad al inicio de la vigencia, así como sus complicaciones o recaídas.
- Tratamientos posteriores a la atención de la urgencia.
- Odontopediatría.

Eventos Límite: Ilimitado **Monto Límite:** por evento 6.7 SMDLV.

MÉDICO A DOMICILIO

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficios presenten una emergencia médica, a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que no requiera ser tratada en un centro asistencial que amerite la visita presencial de un profesional médico, **IKÉ ASISTENCIA** brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, con el fin de asistir al **ASEGURADO** o sus beneficiarios en la comodidad de la residencia (inmueble registrado) dentro del perímetro urbano. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del médico del callcenter.

El médico deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del **ASEGURADO** o sus beneficiarios determinando la respuesta más adecuada para resolverla en función del contexto y de las disponibilidades, sin necesidad de que el paciente se movilice de su domicilio, orientándolo sobre los conductos que tiene que seguir y en caso de ser necesario; administrar medicamentos para un tratamiento inmediato, como: antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, antihistamínicos.

Este servicio cubrirá las necesidades de tratamiento inicial mientras el paciente, según las indicaciones dadas por el médico, realiza el seguimiento pertinente a su tratamiento.

- No incluye curaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de otros medicamentos diferentes a los integrados en los grupos mencionados (antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, antihistamínicos).
- No incluye toma de muestras de toma de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del ASEGURADO o sus beneficiarios.

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios cancelen el servicio en la mitad del tiempo ofrecido, esté se efectuará como fallido y se entenderá consumido un evento.

Eventos Límite: 2 eventos al año **Monto Límite:** por evento 2.7 SMDLV.

ENFERMERA A DOMICILIO

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran cuidados primarios de enfermería por incapacidad, pos hospitalización o pos cirugía relacionados con enfermedades de bajo riesgo, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación logística y monitoreo del servicio de enfermera general (no especialista) para hacerle un chequeo y revisión en el inmueble registrado, en un turno máximo de cinco (5) horas por evento con el fin de cubrir la necesidad básica en salud (que no requiera ser asistida en una institución médica). Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo soliciten con 24 horas de anticipación y debe presentar por correo electrónico la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser reciente (Máximo 3 meses desde su expedición) y describir la siguiente información:

1. Membrete de la institución médica.
2. Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
3. Cuidados necesarios para el paciente.
4. Nombre, firma y cédula del médico.

La cita será confirmada por parte de **IKÉ ASISTENCIA** hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del **ASEGURADO** o sus beneficiarios. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

Para proceder a la administración de medicamentos en sitio, si y solo sí se justifica la necesidad, se cuenta con una orden médica y con previa firma de un documento que constate el consentimiento y comprensión por parte del **ASEGURADO** o sus beneficiarios acerca del medicamento que se administrará (medio, vía y técnica de administración, propósito, efectos adversos y reacciones principales y secundarios, así como el actuar en caso de presentarse estos efectos y/o reacciones). los únicos medicamentos autorizados por **IKÉ ASISTENCIA** para la aplicación en sitio son: antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, antihistamínicos, aplicados por vía oral, intramuscular o endovenosa, siempre bajo la autorización comprobable de un médico.
Curaciones (excluyendo curaciones complejas o debridaciones).
Este servicio se prestará en el inmueble registrado del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, dentro del perímetro urbano.

- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos).
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del callcenter.
- Cada evento corresponde a un turno máximos de cinco (5) horas, con un horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera.
- No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de medicamentos de alta especialidad (Antipsicóticos, oncológicos).
- No incluye toma de muestras de laboratorios.

- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente fuera del inmueble registrado.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).
- No se realizan diagnósticos ni se prescriben medicamentos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.

Eventos Límite: 2 eventos al año **Monto Límite:** por evento 2.7 SMDLV.

SEGUNDA OPINIÓN **MÉDICA INTERNACIONAL**

A solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, **IKÉ ASISTENCIA** brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo con médicos de la red de proveedores tanto a nivel nacional como internacional, para una valoración médica extra del diagnóstico preestablecido por el médico tratante del **ASEGURADO** o sus beneficiarios. Este no es un servicio para diagnosticar una patología, será únicamente de apoyo al tratamiento, por lo tanto: Se requiere que el paciente entregue la documentación pertinente de un diagnóstico de base y que formule una pregunta de acuerdo con el mismo.

Es necesario para poder brindarle una Segunda Opinión, que:

1. El caso se someta a una evaluación de pares que coordine **IKÉ ASISTENCIA**, el cual, con base a los documentos enviados y a las premisas mencionadas, determinará la procedencia o rechazo del caso.
2. El expediente del paciente esté completo y con la mayor cantidad de información disponible acerca del diagnóstico o patología incluidas todas las pruebas diagnósticas practicadas, informes de interconsulta que haya recibido y todo aquel documento que sustente el diagnóstico emitido por el médico tratante, las cuales serán entregadas en original en las instalaciones de **IKÉ ASISTENCIA**.
3. Todo documento proporcionado se resguardará de manera confidencial en nuestras instalaciones y será para uso exclusivo del Comité Médico y del médico que emita la Segunda Opinión. Al término de la asistencia serán devueltos todos los documentos y el material proporcionado, así como una carta donde emitirá la respuesta del Médico de Segunda Opinión.
4. El resultado emitido por parte del Médico que revise el caso y las conclusiones de la Segunda Opinión, no representan un diagnóstico, derivado de las limitaciones legales que este procedimiento conlleva, sin embargo; es una herramienta que puede ayudar a tener otra perspectiva del caso y enriquecer su decisión terapéutica.
5. El tiempo de respuesta de un caso de Segunda Opinión es de 15 días hábiles aproximadamente contados a partir del día en que se reciba la totalidad de la documentación requerida, es decir una vez que el Comité reciba sus documentos completos y determine la procedencia del caso, por lo tanto; no aplica para situaciones de índole agudo o que represente una situación de riesgo para el paciente.

Eventos Límite: 4 eventos al año **Monto Límite:** por evento 120.1 SMDLV.

TERAPIAS **FÍSICAS**

El caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo requieran, **IKÉ ASISTENCIA** solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación y monitoreo de un proveedor de la red que preste el servicio de terapias básicas respiratorias, 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. Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo soliciten con 48 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con IKÉ ASISTENCIA y cancelar el servicio con 6 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 **ASEGURADO** o sus beneficiarios por el callcenter.
Este servicio se prestará en el lugar de residencia del **ASEGURADO** o sus beneficiarios (inmueble registrado), dentro del perímetro urbano.

No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos), (ni neo natos lactantes mayores y menores).

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del callcenter. Sujeto a disponibilidad de horarios.

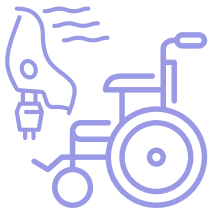
- No se prescriben medicamentos.
- No se realizan diagnósticos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.

El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. – 12 del mediodía.

Eventos Límite: 2 eventos al año Monto Límite: por evento 2.4 SMDLV.

TERAPIAS **RESPIRATORIAS**

El caso de que el ASEGURADO o sus beneficiarios lo requieran, **IKÉ ASISTENCIA** solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación y monitoreo de un proveedor de la red que preste el servicio de terapias básicas respiratorias, esto con el fin de brindar tratamiento a personas que presentan enfermedades que comprometan el sistema pulmonar. Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo soliciten con 48 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** cancelar el servicio con 6 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 **ASEGURADO** o sus beneficiarios por el callcenter.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia del **ASEGURADO** o sus beneficiarios (inmueble registrado), dentro del perímetro urbano.

No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos), (ni neo natos lactantes mayores y menores).

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del callcenter de **IKÉ ASISTENCIA**. 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 8:00 a.m. – 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. – 12 del mediodía.

Eventos Límite: 2 eventos al año **Monto Límite:** por evento 2.4 SMDLV.

ACOMPAÑANTE EN CASA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran cuidados primarios de enfermería, relacionados con enfermedades de bajo riesgo que no son emergencia vital ni comprometen la vida, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación y monitoreo de un proveedor de la red para diligencias o caminatas, lectura de libros o juegos. IKÉ ASISTENCIA enviará al inmueble registrado una enfermera para el acompañamiento. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del callcenter. Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo soliciten con 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el ASEGURADO o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

1. Se cubrirá por evento máximo hasta tres (3) horas de asistencia.
2. No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera.
3. Este servicio se prestará en el lugar de residencia del **ASEGURADO** o sus beneficiarios (inmueble registrado), dentro del perímetro urbano.

Eventos Límite: 3 eventos al año **Monto Límite:** por evento 2.4 SMDLV.

ASEADORA POR INCAPACIDAD

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios se encuentre en periodo de convalecencia debido a enfermedad o cirugía que genere una incapacidad igual o mayor a 5 días, **IKÉ ASISTENCIA** coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red que adelantará las labores básicas de aseo dentro de la residencia (inmueble registrado) del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, hasta por máximo 8 horas continuas, como lo son: barrer por las principales habitaciones, escaleras y pasillos, lavar los utensilios de cocina y limpieza del baño.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios remitan la incapacidad médica vigente, y que solicite el servicio con 24 horas de anticipación. Para

cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

1. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. y los sábados desde las 8:00 a.m. – 12 del medio día.
2. No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera.
3. **IKÉ ASISTENCIA** realizará las labores únicamente dentro del inmueble registrado y hasta por el tiempo estipulado.
4. El costo de los materiales empleados para la realización de los trabajos que conforman el servicio corre por cuenta del **ASEGURADO** o sus beneficiarios.
5. El **ASEGURADO** o sus beneficiarios deberán estar presente durante la visita de **IKÉ ASISTENCIA**.
6. **IKÉ ASISTENCIA** no se hace responsable por perdida de objetos de valor o de cualquier tipo, los cuales serán responsabilidad del ASEGURADO o sus beneficiarios.
7. **IKÉ ASISTENCIA** no se hace responsable por daños ocasionados durante el trabajo que no sean imputables a la responsabilidad del proveedor.

Eventos Límite: 3 eventos al año **Monto Límite:** por evento 2.4 SMDLV.

PLAN **PREMIUM**

PARA EL ASEGURADO O SUS BENEFICIARIOS DE MÁS MÉDICOS.

ASISTENCIA MÉDICA

Se deja constancia que todos los servicios de salud serán prestados por una red de proveedores (instituciones y/o profesionales habilitados), debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar, entre otros, los servicios de atención médica domiciliaria (en adelante los "Proveedores"), los cuales se definen más adelante; de igual manera las Partes dejan constancia que el presente contrato de servicios no es un contrato de seguro y los servicios que se prestarán al amparo de los mismos, tampoco es una operación activa de seguros, por lo cual los derechos del **ASEGURADO** o sus beneficiarios respecto a los servicios objeto de este Contrato se encuentran protegidos por la Ley General de Consumo. No obstante, lo anterior, los proveedores cuentan con los seguros y habilitaciones correspondientes que se requieren para la adecuada operación de los servicios contenido en los siguientes numerales:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Entre **IKÉ ASISTENCIA** y los proveedores se celebró una alianza, en virtud de la cual **IKÉ ASISTENCIA** coordina y administra los servicios de salud que serán prestados por los proveedores y éstos aportan su gestión y conocimiento científico y profesional para prestar los servicios de salud que tienen habilitados.

Para efectos de esta asistencia se entenderá por:

Enfermedad: Cualquier alteración leve o grave del funcionamiento normal del organismo del ASEGURADO o sus beneficiarios, 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 (Ejemplos: golpes o torceduras).

TRASLADO PARA CITAS MÉDICAS

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran ser trasladados a un centro médico a una 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**, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de 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 **ASEGURADO** o beneficiario debe comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** 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 dos (2) trayectos 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 8:00 a.m. – 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 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.

Eventos límite: 6 eventos por año. **Monto límite:** monto límite por evento 2 SMDLV.

ASISTENCIA **ODONTOLÓGICA DE EMERGENCIA**

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran asistencia odontológica urgente derivada de una enfermedad o accidente traumático, **IKÉ ASISTENCIA** brindará al **ASEGURADO** la coordinación logística y monitoreo de un centro especializado a la red de proveedores, las 24 horas, los 365 días del año, para la programación del servicio de acuerdo a la disponibilidad del proveedor, afín de brindar el servicio de cobertura, incluyendo examen clínico, diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento, con la finalidad de solucionar el estado inmediato derivado de la urgencia primaria inmediata.

El **ASEGURADO** o sus beneficiarios tendrán derecho hasta un límite de un (1) evento por año de vigencia y un monto límite de hasta 5.2 SMDLV por evento, en uno de los siguientes tratamientos a su elección:

SERVICIOS **ODONTOLÓGICOS**

- Eliminación de caries.
- Exodoncias no quirúrgicas.
- Curetajes radiculares.
- Recubrimiento Pulpar directo e indirecto.
- Resina fotocurada o vidrio ionomerico de acuerdo al caso.
- Cementado provisional o definitivo de prótesis fijas.
- Endodoncias uniradicular.
- Endodoncias biradicular.
- Endodoncias multiradicular.
- Reparación de la prótesis removible (Únicamente sustitución de piezas dentales).
- Curetajes postexodoncia y control de hemorragias y suturas en labios, paladar, encías y lengua.
- Radiografías periapicales y/o coronales.

Nota: *La prestación de cualquiera de los tratamientos mencionados anteriormente en el servicio de urgencia odontológica se agota un (1) evento.*

Exclusiones:

- Trastornos o afecciones de la mordida o trastornos del desarrollo mandibular o maxilar.
- Alteraciones de la articulación temporo-mandibular.
- Tratamientos de lesiones de origen dental o a nivel gingival.
- Tratamientos y procedimientos estéticos para fines de embellecimiento y cualquier cirugía reconstructiva dental.
- Tratamientos derivados por lesiones sufridas por el **ASEGURADO** o sus beneficiarios generados como consecuencia de alteraciones nerviosas ocasionadas por sustancias sicotrópicas, alucinógenas o alcohólicas.
- Tratamientos derivados como consecuencia de aplicación de medicamentos, materiales, experimentales y demás, no reconocidos en el plan de asistencia odontológica (prótesis, implantes, rehabilitación oral, disfunciones de la articulación temporo mandibular, servicios de ortodoncia y ortopedia funcional; restauraciones con metales preciosos y cualquier tipo de porcelanas o cerámica (prostodoncia o rehabilitación) y odontología cosmética).
- Tratamientos o procedimientos ejecutados por instituciones u odontólogos no avalados por **IKÉ ASISTENCIA** de servicios de asistencia. Toda prestación de servicios que se ejecute por fuera de la red avalada por **IKÉ ASISTENCIA** de servicios de asistencia deberá contar con una previa autorización de la cabina telefónica.
- Juegos periapicales completos para el diagnóstico de tratamientos especializados, carillas para cambios de forma, tamaño o color de los dientes, o el cambio de amalgamas que se encuentren adaptadas y funcionales por resinas.
- Restauraciones para sensibilidad dental, blanqueamientos de dientes, reparación de perforaciones dentales, salvo las causadas por los odontólogos adscritos a la red, remodelado óseo y procedimientos preprotésicos en general.
- Tratamientos o emergencias derivadas por enfermedades crónicas o lesiones sufridas con anterioridad al inicio de la vigencia, así como sus complicaciones o recaídas.
- Tratamientos posteriores a la atención de la urgencia.
- Odontopediatría.

Límite de Eventos: 3 evento por año.

Monto Límite: monto límite por evento 5.2 SMDLV.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran una orientación médica telefónica, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un médico general para orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia, 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.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.

Eventos por año: Ilimitado **Monto Límite:** N/A.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran una orientación Psicotelefónica, **IKÉ ASISTENCIA** brindará al **ASEGURADO** o sus beneficiarios la coordinación del direccionamiento de la llamada con un psicólogo para orientación telefónica las 24 horas, los 365 días del año.
En la línea de asistencia un psicólogo le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir, garantizando actividades de promoción de la salud. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m y sábados de 8:00 a.m a 12:00 del mediodía.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

Límite de Eventos: Ilimitado **Monto Límite por Evento:** N/A

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA **EN PEDIATRÍA**

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran una orientación pediátrica telefónica, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un médico para orientación pediátrica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia, un pediatra le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir, mientras se hace contacto presencial profesional pediatra-paciente, en caso de que lo requiera.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.

Eventos por año: Ilimitado **Monto límite:** N/A

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran una orientación nutricional, la línea de asistencia de **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un profesional (cita programada) y éste 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. Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios soliciten el servicio con 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** y cancelar el servicio con 12 horas de anticipación.

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

Eventos por año: Ilimitado **Monto límite:** N/A

ORIENTACIÓN GERIÁTRICA TELEFÓNICA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran una orientación geriátrica, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios prestará el servicio de asistencia geriátrica telefónica (cita programada) enfocada en analizar y estudiar el estado del paciente y las patologías crónicas que presentan. La cita para programar se confirmará hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del **ASEGURADO** o sus beneficiarios.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.

Eventos por año: Ilimitado **Monto límite:** N/A

ASESORÍA MÉDICA LEGAL TELEFÓNICA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran asesoría médica legal, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios pone a disposición una línea en donde contará con atención las 24 horas, los 365 días del año la prestación del servicio de asesoría médica legal telefónica para que puedan acceder a los servicios de la EPS, con el fin de facilitar y orientar el acceso a los servicios como: tutelas, PQR, Derechos de Petición etc. El **ASEGURADO** o sus beneficiarios deberán comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** para coordinar la cita de tal forma que el proveedor se encargará de devolver la llamada a el **ASEGURADO** o su beneficiario y prestará los servicios de acuerdo con la necesidad. Es importante aclarar que la asesoría brindada implica una obligación de medio y no de resultado, ya que la EPS adscrita es quien se encarga de dar la respuesta definitiva.

Eventos por año: Ilimitado **Monto límite:** N/A

PROCEDIMIENTOS **BÁSICOS ODONTOLÓGICOS**

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran asistencia odontológica básica, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del ASEGURADO o sus beneficiarios brindará la coordinación logística y monitoreo de un centro especializado a la red de proveedores afín de brindar el servicio de cobertura, incluyendo examen clínico, diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento. El servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo soliciten con 72 horas hábiles de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** y cancelar el servicio con 24 horas hábiles de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

El **ASEGURADO** o sus beneficiarios tendrán derecho ilimitado de eventos por año de vigencia y un monto límite de hasta 6,7 **SMDLV** por evento, en uno de los siguientes tratamientos a su elección:

PROCEDIMIENTOS **ODONTOLÓGICOS**

- Examen clínico
- Historia clínica
- Diagnóstico
- Pronóstico
- Plan de tratamiento
- Control de placa
- Profilaxis
- Detartraje
- Flúor
- Sellantes
- Educación salud oral

Nota: *La prestación de cualquiera de los tratamientos mencionados anteriormente en el servicio de procedimientos básicos odontológicos agota un (1) evento.*

Exclusiones:

- Trastornos o afecciones de la mordida o trastornos del desarrollo mandibular o maxilar.
- Alteraciones de la articulación temporo-mandibular.
- Tratamientos de lesiones de origen dental o a nivel gingival.
- Tratamientos y procedimientos estéticos para fines de embellecimiento y cualquier cirugía reconstructiva dental.
- Tratamientos derivados por lesiones sufridas por el **ASEGURADO** o sus beneficiarios generados como consecuencia de alteraciones nerviosas ocasionadas por sustancias sicotrópicas, alucinógenas o alcohólicas.
- Tratamientos derivados como consecuencia de aplicación de medicamentos, materiales, experimentales y demás, no reconocidos en el plan de asistencia odontológica (prótesis, implantes, rehabilitación oral, disfunciones de la articulación temporo mandibular, servicios de ortodoncia y ortopedia funcional; restauraciones con metales preciosos y cualquier tipo de porcelanas o cerámica (prostodoncia o rehabilitación) y odontología cosmética).
- Tratamientos o procedimientos ejecutados por instituciones u odontólogos no avalados por **IKÉ ASISTENCIA** de servicios de asistencia. Toda prestación de servicios que se ejecute por fuera de la red avalada por **IKÉ ASISTENCIA** de servicios de asistencia deberá contar con una previa autorización de la cabina telefónica.

- Juegos periapicales completos para el diagnóstico de tratamientos especializados, carillas para cambios de forma, tamaño o color de los dientes, o el cambio de amalgamas que se encuentren adaptadas y funcionales por resinas.
- Restauraciones para sensibilidad dental, blanqueamientos de dientes, reparación de perforaciones dentales, salvo las causadas por los odontólogos adscritos a la red, remodelado óseo y procedimientos preprotésicos en general.
- Tratamientos o emergencias derivadas por enfermedades crónicas o lesiones sufridas con anterioridad al inicio de la vigencia, así como sus complicaciones o recaídas.
- Tratamientos posteriores a la atención de la urgencia.
- Odontopediatría.

Eventos Límite: Ilimitado **Monto Límite:** por evento 6.7 SMDLV.

MÉDICO A DOMICILIO

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficios presenten una emergencia médica, a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que no requiera ser tratada en un centro asistencial que amerite la visita presencial de un profesional médico, **IKÉ ASISTENCIA** brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, con el fin de asistir al **ASEGURADO** o sus beneficiarios en la comodidad de la residencia (inmueble registrado) dentro del perímetro urbano. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del médico del callcenter.

El médico deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del **ASEGURADO** o sus beneficiarios determinando la respuesta más adecuada para resolverla en función del contexto y de las disponibilidades, sin necesidad de que el paciente se movilice de su domicilio, orientándolo sobre los conductos que tiene que seguir y en caso de ser necesario; administrar medicamentos para un tratamiento inmediato, como: antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, antihistamínicos.

Este servicio cubrirá las necesidades de tratamiento inicial mientras el paciente, según las indicaciones dadas por el médico, realiza el seguimiento pertinente a su tratamiento.

- No incluye curaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de otros medicamentos diferentes a los integrados en los grupos mencionados (antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, antihistamínicos).
- No incluye toma de muestras de toma de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del ASEGURADO o sus beneficiarios.

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios cancelen el servicio en la mitad del tiempo ofrecido, esté se efectuará como fallido y se entenderá consumido un evento.

Eventos Límite: 5 eventos al año **Monto Límite:** por evento 2.7 SMDLV.

ENFERMERA A DOMICILIO

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran cuidados primarios de enfermería por incapacidad, pos hospitalización o pos cirugía relacionados con enfermedades de bajo riesgo, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación logística y monitoreo del servicio de enfermera general (no especialista) para hacerle un chequeo y revisión en el inmueble registrado, en un turno máximo de cinco (5) horas por evento con el fin de cubrir la necesidad básica en salud (que no requiera ser asistida en una institución médica). Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo soliciten con 24 horas de anticipación y debe presentar por correo electrónico la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser reciente (Máximo 3 meses desde su expedición) y describir la siguiente información:

1. Membrete de la institución médica.
2. Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
3. Cuidados necesarios para el paciente.
4. Nombre, firma y cédula del médico.

La cita será confirmada por parte de **IKÉ ASISTENCIA** hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del **ASEGURADO** o sus beneficiarios. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

Para proceder a la administración de medicamentos en sitio, si y solo sí se justifica la necesidad, se cuenta con una orden médica y con previa firma de un documento que constate el consentimiento y comprensión por parte del **ASEGURADO** o sus beneficiarios acerca del medicamento que se administrará (medio, vía y técnica de administración, propósito, efectos adversos y reacciones principales y secundarios, así como el actuar en caso de presentarse estos efectos y/o reacciones). los únicos medicamentos autorizados por **IKÉ ASISTENCIA** para la aplicación en sitio son: antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, antihistamínicos, aplicados por vía oral, intramuscular o endovenosa, siempre bajo la autorización comprobable de un médico.
Curaciones (excluyendo curaciones complejas o debridaciones).
Este servicio se prestará en el inmueble registrado del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, dentro del perímetro urbano.

- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos).
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del callcenter.
- Cada evento corresponde a un turno máximos de cinco (5) horas, con un horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera.
- No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de medicamentos de alta especialidad (Antipsicóticos, oncológicos).
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.

- No incluye movilización del paciente fuera del inmueble registrado.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).
- No se realizan diagnósticos ni se prescriben medicamentos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.

Eventos Límite: 2 eventos al año **Monto Límite:** por evento 2.7 SMDLV.

SEGUNDA OPINIÓN **MÉDICA INTERNACIONAL**

A solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, **IKÉ ASISTENCIA** brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo con médicos de la red de proveedores tanto a nivel nacional como internacional, para una valoración médica extra del diagnóstico preestablecido por el médico tratante del **ASEGURADO** o sus beneficiarios. Este no es un servicio para diagnosticar una patología, será únicamente de apoyo al tratamiento, por lo tanto: Se requiere que el paciente entregue la documentación pertinente de un diagnóstico de base y que formule una pregunta de acuerdo con el mismo.

Es necesario para poder brindarle una Segunda Opinión, que:

1. El caso se someta a una evaluación de pares que coordine **IKÉ ASISTENCIA**, el cual, con base a los documentos enviados y a las premisas mencionadas, determinará la procedencia o rechazo del caso.
2. El expediente del paciente esté completo y con la mayor cantidad de información disponible acerca del diagnóstico o patología incluidas todas las pruebas diagnósticas practicadas, informes de interconsulta que haya recibido y todo aquel documento que sustente el diagnóstico emitido por el médico tratante, las cuales serán entregadas en original en las instalaciones de **IKÉ ASISTENCIA**.
3. Todo documento proporcionado se resguardará de manera confidencial en nuestras instalaciones y será para uso exclusivo del Comité Médico y del médico que emita la Segunda Opinión. Al término de la asistencia serán devueltos todos los documentos y el material proporcionado, así como una carta donde emitirá la respuesta del Médico de Segunda Opinión.
4. El resultado emitido por parte del Médico que revise el caso y las conclusiones de la Segunda Opinión, no representan un diagnóstico, derivado de las limitaciones legales que este procedimiento conlleva, sin embargo; es una herramienta que puede ayudar a tener otra perspectiva del caso y enriquecer su decisión terapéutica.
5. El tiempo de respuesta de un caso de Segunda Opinión es de 15 días hábiles aproximadamente contados a partir del día en que se reciba la totalidad de la documentación requerida, es decir una vez que el Comité reciba sus documentos completos y determine la procedencia del caso, por lo tanto; no aplica para situaciones de índole agudo o que represente una situación de riesgo para el paciente.

Eventos Límite: 4 eventos al año **Monto Límite:** por evento 120.1 SMDLV.

TERAPIAS **FÍSICAS**

El caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo requieran, **IKÉ ASISTENCIA** solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación y monitoreo de un proveedor de la red que preste el servicio de terapias básicas respiratorias, 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. Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo soliciten con 48 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con IKÉ ASISTENCIA y cancelar el servicio con 6 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 **ASEGURADO** o sus beneficiarios por el callcenter.
Este servicio se prestará en el lugar de residencia del **ASEGURADO** o sus beneficiarios (inmueble registrado), dentro del perímetro urbano.

No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos), (ni neo natos lactantes mayores y menores).

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del callcenter. Sujeto a disponibilidad de horarios.

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

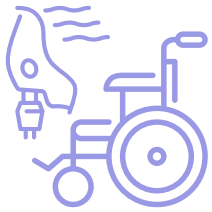
El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. – 12 del mediodía.

Eventos Límite: 2 eventos al año Monto Límite: por evento 2.4 SMDLV.

TERAPIAS **RESPIRATORIAS**

El caso de que el ASEGURADO o sus beneficiarios lo requieran, **IKÉ ASISTENCIA** solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación y monitoreo de un proveedor de la red que preste el servicio de terapias básicas respiratorias, esto con el fin de brindar tratamiento a personas que presentan enfermedades que comprometan el sistema pulmonar. Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo soliciten con 48 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** cancelar el servicio con 6 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 **ASEGURADO** o sus beneficiarios por el callcenter.



Este servicio se prestará en el lugar de residencia del **ASEGURADO** o sus beneficiarios (inmueble registrado), dentro del perímetro urbano.

No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos), (ni neo natos lactantes mayores y menores).

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del callcenter de **IKÉ ASISTENCIA**. 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 8:00 a.m. – 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. – 12 del mediodía.

Eventos Límite: 2 eventos al año **Monto Límite:** por evento 2.4 SMDLV.

ACOMPAÑANTE EN CASA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran cuidados primarios de enfermería, relacionados con enfermedades de bajo riesgo que no son emergencia vital ni comprometen la vida, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación y monitoreo de un proveedor de la red para diligencias o caminatas, lectura de libros o juegos. IKÉ ASISTENCIA enviará al inmueble registrado una enfermera para el acompañamiento. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del callcenter. Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo soliciten con 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el ASEGURADO o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

1. Se cubrirá por evento máximo hasta tres (3) horas de asistencia.
2. No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera.
3. Este servicio se prestará en el lugar de residencia del **ASEGURADO** o sus beneficiarios (inmueble registrado), dentro del perímetro urbano.

Eventos Límite: 3 eventos al año **Monto Límite:** por evento 2.4 SMDLV.

ASEADORA POR INCAPACIDAD

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios se encuentre en periodo de convalecencia debido a enfermedad o cirugía que genere una incapacidad igual o mayor a 5 días, **IKÉ ASISTENCIA** coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red que adelantará las labores básicas de aseo dentro de la residencia (inmueble registrado) del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, hasta por máximo 8 horas continuas, como lo son: barrer por las principales habitaciones, escaleras y pasillos, lavar los utensilios de cocina y limpieza del baño.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios remitan la incapacidad médica vigente, y que solicite el servicio con 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

1. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. y los sábados desde las 8:00 a.m. – 12 del medio día.
2. No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera.
3. **IKÉ ASISTENCIA** realizará las labores únicamente dentro del inmueble registrado y hasta por el tiempo estipulado.
4. El costo de los materiales empleados para la realización de los trabajos que conforman el servicio corre por cuenta del **ASEGURADO** o sus beneficiarios.
5. El **ASEGURADO** o sus beneficiarios deberán estar presente durante la visita de **IKÉ ASISTENCIA**.
6. **IKÉ ASISTENCIA** no se hace responsable por perdida de objetos de valor o de cualquier tipo, los cuales serán responsabilidad del ASEGURADO o sus beneficiarios.
7. **IKÉ ASISTENCIA** no se hace responsable por daños ocasionados durante el trabajo que no sean imputables a la responsabilidad del proveedor.

Eventos Límite: 3 eventos al año **Monto Límite:** por evento 2.4 SMDLV.

AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran traslado médico terrestre de emergencia a un centro hospitalario dentro del territorio colombiano y que se encuentre dentro del ámbito territorial a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital, la línea de asistencia de **IKÉ ASISTENCIA** previo criterio y autorización del médico de callcenter, brindará los servicios de coordinación logística de callcenter y monitoreo hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al **ASEGURADO** o sus beneficiarios hasta el centro médico asistencial más cercano.

TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADA (TAM): En situaciones de peligro inminente de muerte, las cuales requieren de desplazamiento de una unidad con paramédicos.

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

1. Triage II: se prestará el servicio de ambulancia básico por determinación médica.
2. Triage I: se prestará el servicio de ambulancia medicalizada por determinación médica.

Exclusiones:

- No incluye segundo traslado y/o interhospitalario.
- El servicio será prestado en las principales ciudades del país, dentro del perímetro urbano.

Eventos Límite: 2 eventos al año **Monto Límite:** monto límite por evento 5.5 SMDLV.

TOMA DE MUESTRAS A DOMICILIO

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran el servicio de toma de exámenes de laboratorio a domicilio con previa autorización médica, **IKÉ ASISTENCIA** solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, le prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo de personal calificado para la toma de exámenes de laboratorio a domicilio.

Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento. Este servicio se prestará en el inmueble registrado del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, a nivel nacional dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país e intermedias que no superen un radio de 30 kilómetros. El servicio se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía.

Este servicio se coordina para la toma de las siguientes muestras:

- La toma de muestra incluye: Perfil lipídico (Colesterol y Triglicéridos), Glicemia (Glucosa sanguínea) y Examen parcial de orina.
- Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios 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 del callcenter.
- Este servicio solo incluye la coordinación logística y monitoreo de personal calificado para la toma de exámenes de laboratorio a domicilio, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben 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 entre otras pruebas de embarazo, pruebas de coagulación y pruebas hormonales, sin embargo, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben asumir el costo del material para la toma de estas muestras extra.
- Este servicio no incluye la recolección de los resultados de las muestras solicitadas.

Eventos Límite: 2 eventos al año **Monto Límite:** por evento 2.4 SMDLV.

CUIDADO **POST PROCEDIMIENTO**

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran un cuidador personal post cirugía relacionados con enfermedades de bajo riesgo, **IKÉ ASISTENCIA** solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación logística y monitoreo del servicio de enfermera general (no especialista) para hacerle un chequeo y revisión en el inmueble registrado, en un turno máximo de ocho (8) horas por evento con el fin de cubrir la necesidad básica en salud (que no requiera ser asistida en una institución médica). Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo soliciten con 48 horas de anticipación y debe presentar por correo electrónico la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser reciente (Máximo 3 meses desde su expedición) y describir la siguiente información:

1. Membrete de la institución médica.
2. Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
3. Cuidados necesarios para el paciente.
4. Nombre, firma y cédula del médico.

La cita será confirmada por parte de **IKÉ ASISTENCIA** hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del **ASEGURADO** o sus beneficiarios. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

Para proceder a la administración de medicamentos en sitio, si y solo sí se justifica la necesidad, se cuenta con una orden médica y con previa firma de un documento que constate el consentimiento y comprensión por parte del **ASEGURADO** o sus beneficiarios acerca del medicamento que se administrará (medio, vía y técnica de administración, propósito, efectos adversos y reacciones principales y secundarios, así como el actuar en caso de presentarse estos efectos y/o reacciones). Los únicos medicamentos autorizados por **IKÉ ASISTENCIA** para la aplicación en sitio son: antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, antihistamínicos, aplicados por vía oral, intramuscular o endovenosa, siempre bajo la autorización comprobable de un médico.

Curaciones (excluyendo curaciones complejas o debridaciones).

- Este servicio se prestará en el inmueble registrado del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, dentro del perímetro urbano.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos).
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del callcenter.
- Cada evento corresponde a un turno máximos de cinco (5) horas, con un horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera.
- No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de medicamentos de alta especialidad (Antipsiczzóticos, oncológicos).
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente fuera del inmueble registrado.

- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).
- No se realizan diagnósticos ni se prescriben medicamentos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.

Eventos Límite: 3 eventos al año **Monto Límite:** monto límite por evento 2.7 SMDLV.

APLICACIÓN DE MEDICAMENTOS

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran administración de medicamentos de primera línea (subcutáneo o intramuscular) con previa autorización médica, **IKÉ ASISTENCIA** solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación logística y monitoreo del envío de personal calificado. El **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben proporcionar la formula expedida por el médico donde se evidencie el tipo de medicamento, dosis y vía de administración, al correo indicado por **IKÉ ASISTENCIA** al momento de la solicitud. El servicio está sujeto a previa evaluación y autorización del médico del callcenter de **IKÉ ASISTENCIA**.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo soliciten con 72 horas hábiles de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** y cancelar el servicio con 24 horas hábiles de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

1. El servicio se prestará las 24 horas de los 365 días del año en el inmueble registrado del beneficiario o sus beneficiarios.
2. El costo de los medicamentos corre por cuenta del **ASEGURADO** o sus beneficiarios y deben contar con estos en el momento de la prestación de asistencia.
3. Estos servicios serán prestados en las principales ciudades del país.

Exclusiones:

- Medicamentos de alto riesgo tales como oncológicos, electrólitos.
- Beneficiarios menores de 18 años.

Eventos Límite: 3 eventos al año **Monto Límite:** monto límite por evento 2.7 SMDLV.

TRANSPORTE MÉDICO **TERRESTRE**

En caso de lesión o enfermedad súbita e imprevista del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, que requieran a criterio del médico tratante manejo en un centro hospitalario, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación logística y monitoreo del traslado del paciente hasta la clínica o el centro médico más cercano. Desde la línea de callcenter se orientará al ASEGURADO o sus beneficiarios respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

Dependiendo del criterio del médico tratante, el traslado puede realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

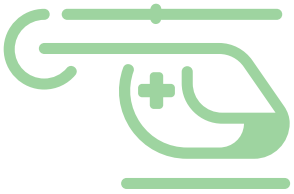
A. **Traslado básico:** Cuando la situación clínica presentada por el paciente no reviste ningún tipo de severidad o compromiso del estado vital y no requiera acompañamiento médico, la Compañía pondrá a disposición del beneficiario un vehículo para que lo traslade del local hasta el centro hospitalario más cercano. El vehículo podrá ser un Taxi o una ambulancia básica.

B. **Traslado médico en ambulancia:** Una vez clasificada la situación médica del paciente, la Compañía coordinará, contactará y hará seguimiento del arribo de unidades médicas especializadas de alta o baja complejidad según el caso, modo y lugar, para transportar al paciente hasta el centro médico asistencial más cercano.

Eventos Límite: 3 eventos al año **Monto Límite:** monto límite por evento 2.7 SMDLV.

TRANSPORTE MÉDICO **AÉREO**

IKÉ ASISTENCIA a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación logística y monitoreo de la ambulancia aérea que será cubierta siempre y cuando el estado del **ASEGURADO** o sus beneficiarios amparado así lo requiera, del centro de asistencia en red en el territorio de la República de Colombia para los siguientes casos:



1. Previa autorización y evaluación de la pertinencia médica por parte del médico asignado, desde el lugar de la asistencia al centro de asistencia en red.
2. Del centro de asistencia a una institución de la red, durante la hospitalización del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, para examen o procedimiento o cuando el estado de salud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios amparado amerite atención en una institución con igual o mayor nivel de complejidad.
3. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del médico del callcenter.

Eventos Límite: 1 evento al año **Monto Límite:** monto límite por evento 496 SMDLV.

CHEF SALUDABLE **EN LÍNEA**

IKÉ ASISTENCIA a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios coordinará la asesoría virtual de acompañamiento en la preparación de una receta escogida por el **ASEGURADO** o beneficiarios, así como el envío de recetas de platillos nacionales e internacionales al correo electrónico del **ASEGURADO** o beneficiarios. Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo soliciten con 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- No incluye costos de ingredientes.
- Duración para el acompañamiento en la preparación de receta, una (1) hora.
- No incluye horas de espera.

Eventos Límite: 3 eventos al año **Monto Límite:** N/A

ASISTENCIA EXEQUIAL

Eventos Límite: 1 evento al año **Monto Límite:** N/A.
(Cubre solo al asegurado principal) Incluye:

VELACIÓN

En caso de que el **ASEGURADO** llegue a fallecer, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud de sus beneficiarios brindará la coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, que se encargará de realizar el proceso de velación.

COFRE FÚNEBRE

En caso de que el **ASEGURADO** llegue a fallecer, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud de sus beneficiarios brindará la coordinación logística y monitoreo de un proveedor el cual brindará un cofre fúnebre lineal, color caoba estándar y regulado según normas de la Secretaria de Salud.

TRASLADO DEL FALLECIDO

En caso de que el **ASEGURADO** llegue a fallecer, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud de sus beneficiarios brindará la coordinación logística y monitoreo de un proveedor para el traslado del fallecido que tiene cubrimiento a nivel nacional, de acuerdo con el lugar del fallecimiento. Este también contempla traslado del lugar del fallecimiento al laboratorio, traslado del laboratorio a la sala de velación, traslado de velación a las exequias y traslado de las exequias al destino final.

TRATAMIENTO Y CONSERVACIÓN DEL CUERPO

En caso de que el **ASEGURADO** llegue a fallecer, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud de sus beneficiarios brindará la coordinación logística y monitoreo con un proveedor de la red que realizará las siguientes prácticas sobre el cadáver: higienización, conservación, embalsamiento, restauración, reconstrucción y cuidado estético del cadáver.

CREMACIÓN

En caso de que el **ASEGURADO** llegue a fallecer, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud de sus beneficiarios brindará la coordinación logística y monitoreo con un proveedor de la red que se encargará de realizar el proceso de cremación.

URNA CINERARIA

En caso de que el **ASEGURADO** llegue a fallecer, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud de sus beneficiarios brindará la coordinación logística y monitoreo con un proveedor de la red que se encargará de la entrega de una urna cenizária estándar básica.

ASISTENCIA MASCOTAS

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA VETERINARIA

IKÉ ASISTENCIA solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, para una orientación médica veterinaria telefónica para la mascota registrada las 24 horas los 365 días del año. En la línea de asistencia un médico veterinario le atenderá, orientará en los procedimientos a seguir según la sintomatología manifestada y orientará en las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario-mascota.

- No se prescriben medicamentos para la mascota vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica veterinaria.
- No se cambian protocolos de tratamiento para la mascota vía telefónica.

Eventos Límite: 3 eventos al año **Monto Límite:** N/A.

CONSULTA VETERINARIA A DOMICILIO

Si la mascota registrada requiere consulta médica veterinaria a consecuencia de un accidente o enfermedad, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios coordinará y brindará la consulta de un veterinario a domicilio. Este servicio se prestará en el inmueble registrado del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, dentro del perímetro urbano en las ciudades detalladas en el ámbito territorial. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del callcenter.

- El servicio no incluye medicamentos ni exámenes de laboratorio para la mascota, solo la formula médica.

Eventos Límite: 2 eventos al año **Monto Límite:** monto límite por evento 3.2 SMDLV.

TRASLADO DE LA MASCOTA A UN CENTRO DE ATENCIÓN POR ACCIDENTE

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requieran traslado de emergencia para la mascota registrada a un centro de atención a consecuencia de un accidente o enfermedad, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para trasladar a la mascota. Las condiciones del traslado de la mascota serán definidas por el proveedor, de acuerdo con la sintomatología presentada. Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial, y la mascota será llevado (a) al centro veterinario más cercano.

Eventos Límite: 2 eventos al año **Monto Límite:** monto límite por evento 3.2 SMDLV.

PASEO CANINO POR HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios dueños de la mascota registrada se encuentre incapacitado u hospitalizado por un periodo superior a 5 días, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo del envío de un paseador canino al inmueble registrado, por un máximo de dos (2) horas continuas por evento. Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo soliciten con 48 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deben comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** y cancelar el servicio con 24 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- El responsable de la mascota deberá entregar fotocopia del carnet de vacunas e informar sobre el temperamento del canino.
- **IKÉ ASISTENCIA** no se hace responsable por eventos fortuitos que comprometan la integridad de la mascota, como accidentes, robo, enfermedad o cualquier situación ajena al control del paseador canino y a la responsabilidad directa de este.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.

Eventos Límite: 2 eventos al año **Monto Límite:** monto límite por evento 3.2 SMDLV.

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR DAÑOS A TERCEROS

IKÉ ASISTENCIA brindará a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor que le brindará orientación legal telefónica en caso de que la mascota registrada agreda o cause daños o mordeduras y esté en curso una demanda por daños a terceros, para que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios realicen las acciones correspondientes.

- El suceso debe haber sido cometido en una vía publica

Exclusiones:

- Se excluyen los casos en los cuales dicho suceso ocurra dentro de la propiedad del **ASEGURADO** o sus beneficiarios.
- Se excluyen los casos en los que la mascota reaccione en defensa a ataques de violencia.

Eventos Límite: 2 eventos al año **Monto Límite:** N/A

REFERENCIA TELEFÓNICA PARA MASCOTAS

IKÉ ASISTENCIA brindará a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, para una orientación telefónica de referencias de veterinarias, centros de entrenamiento, centros médicos de urgencias, centros de vacunación, para la mascota registrada, las 24 horas los 365 días del años.

En la linea de asistencia un agente le orientara sobre el punto más cercano que se encuentre.

Eventos Límite: Ilimitados **Monto Límite:** N/A

BENEFICIOS **DIFERENCIALES**

Aplica para planes en pre-pago 3, 6 y 12 meses y sponsors que hayan obtenido estas coberturas.

07

ASISTENCIA VIAL

CONDUCTOR ELEGIDO

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requiera un conductor elegido (no aplica para motos) por el consumo de bebidas alcohólicas, a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios**, IKÉ ASISTENCIA** coordinará y realizará el seguimiento el envío de un conductor (proveedor de la red), el cual lo asistirá y llevará hasta el inmueble registrado que se encuentre máximo a 30km de distancia.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios lo solicite con 8 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el debe comunicarse con IKÉ ASISTENCIA y cancelar el servicio con 4 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- No es posible modificar la ubicación, destino y hora programada.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El conductor realiza un sólo trayecto sin paradas adicionales y sólo esperará 15 minutos a partir de la hora programado.
- Los documentos del vehículo registrado deben estar al día y a disposición inmediata del conductor.
- El servicio no se hace responsable del estado de los objetos que se encuentren dentro del vehículo.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento a IKÉ ASISTENCIA e identificarse con su respectivo documento de identidad.

Eventos Límite: 24 eventos al año **Monto Límite:** 2.5 SMDLV

CERRAJERÍA DE AUTO

En caso de que el automóvil requiera de cerrajero por extravío de las llaves o por quedarse éstas dentro del vehículo del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, **IKÉ ASISTENCIA** coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad. La apertura del vehículo se realizará siempre y cuando fuese posible sin causar daños adicionales dependiendo del vehículo.

Exclusiones:

- No se realiza reposición de llaves.
- El servicio incluye sólo el traslado del técnico y mano de obra.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- En todos los casos el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deberá acompañar en todo momento a **IKÉ ASISTENCIA** de servicios.

Eventos Límite: 4 eventos al año **Monto Límite:** monto límite por evento 2 SMDLV.

PASO DE **CORRIENTE**

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requiera paso de corriente (no aplica para motos), **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará los servicios de coordinación y monitoreo de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios.
El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.

- En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento a **IKÉ ASISTENCIA** e identificarse con su respectivo documento de identidad.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.

Eventos Límite: 4 eventos al año **Monto Límite:** monto límite por evento 2 SMDLV.

SUMINISTRO DE **GASOLINA**

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requiera suministro de combustible (no aplica para motos), **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará los servicios de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios.

- El servicio no incluye el costo de la gasolina ni las reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el **ASEGURADO** o sus beneficiarios.
- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- La cantidad máxima de combustible a trasportar será de 2 galones, costo que deberá ser reintegrado al técnico en el lugar de la asistencia.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El **asegurado y/o sus beneficiarios** o sus beneficiarios deberá acompañar en todo momento al proveedor durante la prestación de la asistencia e identificarse con su respectivo documento de identidad.
-

Eventos Límite: 4 eventos al año **Monto Límite:** monto límite por evento 2 SMDLV.

CAMBIO DE **LLANTA**

En el caso que el asegurado o sus beneficiarios requieran la prestación del servicio de cambio de llanta debido a la inmovilización del vehículo ocasionado por llantas pinchadas o estalladas, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará los servicios de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios.

Para casos de pinchazo se asumirá la mano de obra y no los costos a los que haya lugar con ocasión del pinchazo, además el Usuario o sus beneficiarios deberán contar con el repuesto y las copas especiales en caso de que aplique.

Eventos Límite: 2 eventos al año **Monto Límite:** N/A

ASESORÍA LEGAL VIAL TELEFÓNICA

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito del vehículo, **IKÉ ASISTENCIA** asesorará al conductor de este, mediante comunicación telefónica o, cuando a su juicio lo estime, mediante presencia del abogado en el sitio del accidente.

En el evento que con ocasión de un accidente de tránsito se presenten lesionados o muertos, y estando el conductor del vehículo en una de las causales legales para ser detenido, el abogado designado propenderá para que se respeten sus derechos asistiendo al lugar del accidente.

Eventos Límite: Ilimitados **Monto Límite:** N/A

DESPINCHE DE MOTO

En caso de que el asegurado o sus beneficiarios requieran la prestación del servicio de Despinche de llanta para moto, **IKÉ ASISTENCIA**, a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios.

Para la prestación de este servicio, se recogerá la llanta y posteriormente se llevará a un montallantas más cercano y posteriormente se entregará y se instalará.

Eventos Límite: 4 eventos **Monto Límite:** $ 35.000 pesos por evento

LAVADO DE MOTO

En caso de que el asegurado o sus beneficiarios requieran la prestación del servicio de lavado de moto, **IKÉ ASISTENCIA**, a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará la coordinación a través de cita en un tiempo estimado de 24 horas.

Para la prestación de este servicio, se indicará al asegurado o sus beneficiarios pasada las 24 horas la cita donde se realizará el lavado de la moto.

El **ASEGURADO** o sus beneficiarios deberán cancelar el servicio mínimo con 4 horas de antelación, en caso de no cumplir el tiempo pactado, se agotará un evento.

Eventos Límite: 4 eventos **Monto Límite:** $ 80.000 pesos por evento.

REFERENCIA **TALLERES**

IKÉ ASISTENCIA pone a disposición del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, expertos en servicios de consejería telefónica, las 24 horas del día, los 365 días, para que tenga acceso a Referencias de talleres que pueden ayudar a la necesidad del **ASEGURADO** o sus beneficiarios.

Eventos Límite: Ilimitados **Monto Límite:** N/A

ASISTENCIA HOGAR

PLOMERÍA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones de abastecimiento y/o sanitarias propias e internas del **inmueble registrado** se produzca una falla que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red en la mayor brevedad, previo acuerdo con el **ASEGURADO** o sus beneficiarios, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Esta asistencia se prestará exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de exploración, instalación entregando el servicio hasta resane.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales.
- Se incluyen las labores de búsqueda de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de exploración, instalación entregando el servicio hasta resane.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yees, tees, adaptadores, tapones, bujes, empaques en grifería afectadas sin garantía por la rotura del tubo o a consecuencia de la emergencia o desgaste del mismo. (Accesorios de las extensiones que no sean flexo-metálicos)
- Cuando se trate de des taponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, patios o terrazas, siempre que no involucre cajas de inspección, trampa-grasas y/o desagües de aguas lluvias, emboquillamiento de mesones de cocina y lavamanos.

Parágrafo: Se deja expresa constancia que **IKÉ ASISTENCIA** no será responsable de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo; los cuales no tendrán cobertura a no ser que sean suministrados por el **ASEGURADO** o sus beneficiarios. En caso de requerir el desmonte de algún mueble para poder realizar la reparación, este desmonte no está dentro de la cobertura. Los trabajos realizados por el personal autorizado por **IKÉ ASISTENCIA** de servicios tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el asegurado o beneficiario adelante trabajos con personal diferente al enviado por **IKÉ ASISTENCIA** sobre los ya ejecutados o cuando no se avise dentro de este mismo tiempo de garantía de la existencia de una incidencia o inconformidad sobre dichos trabajos, las reparaciones se entregan hasta resane.

Exclusiones al Servicio de Plomería:

- Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- Cuando se trate de reparación de goteras o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización, protección de la cubierta, paredes exteriores del inmueble, humedades o filtraciones.

- Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble reportado.
- Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño y/o tuberías incrustadas en vigas o columnas, en construcción, acabados o emboquillamiento.
- Cuando el daño se presente en tuberías, que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.
- Otro tipo de des taponamientos no detallados en la cobertura.
- En caso de requerir el desmonte de algún mueble para poder realizar la reparación, el desmonte y montaje del mismo no está dentro de la cobertura.

Eventos Límite: 2 eventos al año **Monto Límite:** 9.2 SMDLV

VIDRIERÍA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento del inmueble registrado; a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios se enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la asistencia de emergencia, siempre y cuando las circunstancias lo permitan. La reposición de vidrios no es objeto de garantía.

- El servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra, hasta por el monto del límite establecido en la presente asistencia.

Exclusiones:

- Todo tipo de vidrios que, en caso de una rotura, y a pesar de hacer parte de la edificación, no comprometa el cerramiento del inmueble registrado.
- Vidrios con diseño especial o acabados.
- Vidrios de división interna, claraboyas y puertas de baño.
- Vidrios rotos por marcos deteriorados o por asentamiento de la edificación.
- Vidrios rotos por desmonte de rejas, soldadas o empotradas.
- Vidrios vencidos con daños preexistentes a la iniciación de la vigencia de la asistencia.
- Vidrios provisionales o cualquier tipo de cubierta provisional previo a la instalación del vidrio final.
- Materiales que no estén a la venta en la ciudad del inmueble registrado, en caso de que el vidrio deba ser suministrado desde otra ciudad el costo será a cargo del asegurado o beneficiario.
- Materiales descontinuados.
- No se incluye marcos ni ventanas.
- Cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.

Eventos Límite: 1 eventos al año **Monto Límite:** monto límite por evento 9.2 SMDLV.

CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal y puertas internas del inmueble registrado dentro del perímetro urbano, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, previo acuerdo con el **ASEGURADO** o sus beneficiarios, que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta y arreglar o en caso necesario sustituir la cerradura de la misma por una de características similares que superen la emergencia.

Exclusiones al Servicio de Cerrajería:

- Los costos de las cerraduras de seguridad deberán ser asumidos por el asegurado o beneficiario.
- No habrá responsabilidad por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido descontinuados aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo o que sobrepasen el monto límite del evento.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- En todos los casos el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deberá acompañar en todo momento a **IKÉ ASISTENCIA** de servicios.
- No habrá reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores distintas de las alcobas, así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.
- Igualmente se excluye bajo el Servicio de cerrajería el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).
- Quedan excluidas de la presente cobertura, la apertura, reparación o cambio de cerraduras o puertas de acceso electrónico.

Garantías:

- Los trabajos realizados por el personal autorizado por el proveedor de **IKÉ ASISTENCIA** de servicios tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el asegurado o beneficiario adelante trabajos con personal diferente al enviado por **IKÉ ASISTENCIA** sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. Lo anterior sujeto a las respectivas excepciones.
- En el evento que la visita de **IKÉ ASISTENCIA** resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del asegurado o beneficiario al momento de solicitar la prestación del servicio, el valor que se cause en virtud de dicha visita será cancelado por el **ASEGURADO** o sus beneficiarios.

Eventos Límite: 4 eventos al año **Monto Límite:** monto límite por evento 2 SMDLV.

ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del inmueble registrado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, **IKÉ ASISTENCIA** a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red a la mayor brevedad, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para reestablecer el suministro del fluido eléctrico, siempre y cuando el estado de las redes eléctricas lo permitan.

Esta asistencia se prestará exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación y restableciendo el servicio de energía eléctrica con un tope máximo de 12 m, de alambre de cualquier calibre y un accesorio básico que solucionará la emergencia.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: Tomas, suiches de cuchillas, breakes, rosetas, tacos o fusibles dañados a consecuencia por sobre carga o cortó circuito, se sustituiría sólo un accesorio de los ya nombrados exclusivamente básico que supere la emergencia.

Parágrafo: Se deja expresa constancia que **IKÉ ASISTENCIA** no será responsable de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. No tendrán cobertura a no ser que sea suministrado por el **ASEGURADO** o sus beneficiarios. Tampoco se realizan acciones de exploración ni regata.

Los trabajos realizados por el personal autorizado por **IKÉ ASISTENCIA** de servicios tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el **ASEGURADO** o sus beneficiarios adelante trabajos con personal diferente al enviado por **IKÉ ASISTENCIA** sobre los ya ejecutados o cuando no se avise dentro de este mismo tiempo de garantía de la existencia de una incidencia o inconformidad sobre dichos trabajos.

Exclusiones al Servicio de Electricidad:

- Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastros, sockets y/o fluorescentes.
- Cuando el daño se presente en electrodomésticos tales como: Estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados o modificaciones especiales hechas al circuito de la vivienda.
- Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble registrado, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía y/o generado por sobre cargas o daños del trasformador de la zona.

Eventos Límite: 4 eventos al año **Monto Límite:** monto límite por evento 2 SMDLV.

ASISTENCIA TECNOLÓGICA

ASISTENCIA REMOTA **TECNOLÓGICA**

En el evento en que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios requiera de la asistencia o consultoría por parte de los ingenieros técnicos especializados podrá realizar sus consultas vía telefónica en tiempo real. Esta asistencia brindará soporte para resolver incidentes relacionados con la configuración de sistemas ofimáticos, bloqueo de equipos. Deberá entenderse como un servicio de asistencia, orientación y asesoría técnica obteniendo respuesta especializada a inquietudes o consultas. La asistencia tecnológica se realizará sobre los siguientes aspectos:

- Instalación de anti spyware y antivirus.
- Filtro de contenidos de páginas web.
- Instalación de anti spyware y antivirus.
- Filtro de contenidos de páginas web.
- Consultas sobre software o hardware
- Registro de dominios y eliminación de virus
- Asesoría en la configuración de periféricos
- Asesoría de software
- Asesoría telefónica/remota en paquetes de Office
-

Aplica para pc / laptop / tablet / smartphone

Para cancelar la asistencia programada, el asegurado o sus beneficiarios deberán comunicarse con iké Asistencia y cancelar el servicio con (6) seis horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

Eventos Límite: 4 eventos al año **Monto Límite:** 2.5 SMDLV.

TÉCNICO A DOMICILIO

IKÉ ASISTENCIA enviará al domicilio del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, un técnico en caso que requiera reparación, mantenimiento y actualización de computadores. Para la coordinación del servicio es necesario que el titular lo solicitado con 24 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de **IKÉ ASISTENCIA** hasta un máximo de 12 horas posterior a la solicitud por parte del **ASEGURADO** o sus beneficiarios. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios debe comunicarse y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Este servicio se presta dentro del perímetro urbano. El **ASEGURADO** o sus beneficiarios deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del titular. Solo se permite 1 evento por día. Solo se realiza el servicio a un computador por evento. Para la reinstalación del sistema operativo y/o software, el titular debe contar con las respectivas licencias. No incluye labores adicionales ni horas de espera. El excedente sobre el límite de cobertura y los costos de los servicios que no se mencionan corren por cuenta del **ASEGURADO** o sus beneficiarios y deberá ser cancelados de acuerdo a as indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia antes de la prestación del servicio.

Para el caso de descargas o reinstalación del sistema operativo y/o software, antivirus, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios debe contar con las respectivas licencias, si el software no es gratuito. La duración de este servicio será máxima de dos horas.

Otros servicios:

- Copias de seguridad, se puede hacer un back up si se cuenta con una unidad externa, o almacenamiento en la nube ya previamente adquirido.
- Rastreo de equipo: se puede hacer si dueño del equipo ya tiene previamente instalado el software para ello.
- Recuperación de datos: se puede hacer, pero no se garantiza la recuperación.

Eventos Límite: 4 eventos al año **Monto Límite:** 2.5 SMDLV.

REFERENCIA TELEFÓNICA **TECNOLÓGICA**

IKÉ ASISTENCIA pone a disposición del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, en caso de requerir referenciación telefónica en: equipos de PC, impresoras, y todo lo relacionado con temas tecnológicos, las 24 horas del día, los 365 días, para que tenga acceso a tecnológicos que pueden ayudar a la necesidad del **ASEGURADO** o sus beneficiarios.

Eventos Límite: Ilimitado **Monto Límite:** N/A

Médicos

ASISTENCIA LEGAL Y TRIBUTARIA

Se ofrece a los **ASEGURADO** o sus beneficiarios la posibilidad de obtener un acompañamiento profesional en situaciones jurídicas y tributarias.

Este beneficio se entrega a los **ASEGURADO** o sus beneficiarios que adquieran su seguro y que paguen su afiliación de manera trimestral, semestral o anual. Estas asistencias son de carácter preventivo, para que reciban asesoría y acompañamiento profesional ante cualquier eventualidad jurídica y tributaria.

Estos servicios se prestan de manera **presencial y virtual.**

PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. Ingreso: A la pagina web: www.ayproteccion.com
2. Registro: Se debe crear un perfil, una contraseña y aceptar los términos y condiciones. Esto es necesario para hacer uso de los formularios de consulta.
3. Consulta: Una vez el **ASEGURADO** o sus beneficiarios se registre, queda habilitado el portal de consulta C.A.M.I (Centro de Atención y Mediación Inmediata).

Una vez realizada la consulta, el **ASEGURADO** o sus beneficiarios deberá esperar por su respuesta en un tiempo de máximo 24 horas. El tiempo dependerá de la complejidad de la consulta.

ETAPA 1: Consulta Virtual

Consulta: Planteamiento de inquietudes y/o de preguntas relacionadas con una determinada situación. Que implica:

- Orientación sobre los pasos o trámites que se deben dar en una actuación judicial o tributaria.
- Orientación sobre las autoridades o entidades ante las cuales se deben formular determinadas actuaciones judiciales o tributarias.
- Orientación sobre la interpretación, planificación y aplicación de la normativa tributaria colombiana.
- Concepto sobre un determinado hecho que puede acarrear sanciones, demandas o reclamaciones futuras.

Trazabilidad y Control: El **ASEGURADO** o sus beneficiarios, tendrán la posibilidad de ingresar a http://crm.ayproteccion.com/Login y hacer seguimiento a los siguientes ítems relacionados con su asesoría:

- El **ASEGURADO** o sus beneficiarios podrá consultar estado de su caso, fechas de conciliación, documentos pendientes, quejas, peticiones, reclamos, preguntas y demás trámites relacionados con su caso.
- **AyP**, estará pendiente de la atención de todos los involucrados para atender las quejas, peticiones, reclamos, alertas y todos lo demás que se requiera. Los profesionales podrán también generar peticiones al **ASEGURADO** o sus beneficiarios, hacer actualizaciones de los casos y generar alertas relacionadas al proceso.

ETAPA 2: Representación Presencial

En el evento en que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios ya haya sido orientado en la ETAPA 1 y requiera de un acompañamiento presencial para continuar con su proceso jurídico o tributario, se iniciará la ETAPA 2, en esta etapa, el cliente recibirá descuentos entre el 5% y el 15% así:

- Asistencia Jurídica Integral: Se aplica el descuento de acuerdo con las tarifas establecidas en CONALBOS.
- Asistencia Tributaria: Se aplica el descuento de acuerdo con las tarifas promedio del mercado colombiano

AyP cuenta con red de profesionales a nivel nacional, en las principales ciudades del país.

ASISTENCIA **JURÍDICA LEGAL INTEGRAL**

El cliente recibirá asesoría sobre sus dificultades y dudas jurídicas en temas tales como:

- Familiares: Separaciones, divorcios, demandas de alimentos, custodias, etc.
- Laborales: Contratación y despidos injustificados, etc.
- Civiles: Patrimonio, etc.
- Societarios: Creación y disolución de sociedades empresariales, entre otros.

Dentro de los servicios profesionales a nivel jurídico se cuenta con la asesoría en áreas del derecho administrativo, civil, de familia, procesal, comercial y de sociedades, laboral y de seguridad social, tramites notariales y registro, conciliaciones extrajudiciales. No se encuentra dentro del alcance de los servicios asesorías en derecho penal, nada por fuera del territorio nacional colombiano y nada relacionado a los seguros en general.

Eventos Límite: 1 evento al trimestre, 2 eventos al semestre y 3 eventos al año
Monto Límite: N/A

ASISTENCIA **TRIBUTARIA**

Con la cual el **ASEGURADO** o sus beneficiarios recibirá asesoría y podrá consultar sobre cómo proceder en la:

- Aplicación
- Planeación
- Interpretación

De las normas tributarias en Colombia.

Dentro de los servicios profesionales de la asistencia tributaria el **ASEGURADO** o sus beneficiarios podrá consultar si debe declara impuestos y como hacerlos, además podrá despejar las dudas en relación con las actualizaciones en la normatividad tributaria colombiana.

Eventos Límite: 1 evento al año **Monto Límite:** N/A

EXCLUSIONES **GENERALES**

No tenemos letra pequeña, acá esta toda la claridad de las exclusiones de nuestros planes.

08

EXCLUSIONES GENERALES

• 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 **ASEGURADO** o sus beneficiarios en carreras de autos u otros deportes extremos de alto riesgo o peligrosos.

• Autolesiones o la participación del **ASEGURADO** o sus beneficiarios en actos criminales, o su participación en combates, salvo el caso de defensa propia.

• Enfermedades mentales o alienación.

• Cuando el **ASEGURADO** o sus beneficiarios no se identifiquen como adquiriente del Programa de asistencia.

• Cuando el **ASEGURADO** o sus beneficiarios no brinden a la línea de atención el número de documento de identificación.

• 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 **ASEGURADO** o sus beneficiarios hayan contratado por su cuenta.

• Zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas.

• En lugares diferentes a cobertura ámbito territorial, donde **IKÉ ASISTENCIA** no cuente con la red de proveedores para poder prestar el servicio, este se hará a través de pago al **ASEGURADO**, hasta los límites y condiciones establecidas del servicio en el presente clausulado, previa autorización de **EL PRESTADOR**.

• Los servicios adicionales que el ASEGURADO o sus beneficiarios hayan contratado directamente con el especialista, bajo su cuenta y riesgo.

• Daños causados por mala fe del **ASEGURADO** o sus beneficiarios.

• 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 y otros 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 **ASEGURADO** o sus beneficiarios incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.

OBLIGACIONES DEL **ASEGURADO**

08

SOLICITUD DE **ASISTENCIA**

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el **ASEGURADO** o los beneficiarios deben conocer y comunicar a su grupo familiar sobre las líneas donde deberán llamar para solicitar los servicios de asistencia. Al **350 3189988**, adicional deben tener claro que deberán facilitar la información necesaria para la prestación, a continuación, se en lista los datos iniciales:

1. Número de identificación y nombre del **ASEGURADO.**
2. Número de identificación y nombre del llamante.
3. Número telefónico de contacto.
4. Asistencia que precisa
5. Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.

CUMPLIMIENTO DE LA **CITA PROGRAMADA**

En el evento que la llamada o visita de **IKÉ ASISTENCIA** resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, al momento de solicitar la prestación del servicio o si el **ASEGURADO** o sus beneficiarios, 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.

ACTUALIZACIÓN DE **INFORMACIÓN**

El **ASEGURADO**, es el responsable de comunicar a **MÁS MÉDICOS** la actualización de los datos de contacto y prestación de servicios como: correo electrónico, teléfono contacto, dirección del domicilio.

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 **ASEGURADO** 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.

NORMAS GENERALES

10

MITIGACIÓN.

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

PRESCRIPCIÓN DE **LAS RECLAMACIONES**

Cualquier reclamación relativa a la prestación de los servicios de asistencia, deberá ser presentada en los términos y condiciones establecidos en el artículo 58 de ley 1480 de 2011.

SUBROGACIÓN

IKÉ ASISTENCIA quedará subrogado, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas a favor del **ASEGURADO**, por la prestación de los servicios de asistencia.

POLÍTICA DE **GARANTÍA**

En casos de que por causas imputables y comprobadas, **IKÉ ASISTENCIA** no diera atención y/o seguimiento a cualquiera de los servicios que le hayan sido solicitados oportunamente por el **ASEGURADO** o sus beneficiarios, **IKÉ ASISTENCIA** estará obligada a pagar al **ASEGURADO**, 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 los **ASEGURADOS** o sus beneficiarios le hubieren reclamado por el incumplimiento del mismo, previa entrega de los comprobantes que reúnan los requisitos fiscales que la ley establece.

Autorización uso de datos:

En virtud de la Ley 1581 de 2012, **IKÉ ASISTENCIA** informa que los datos necesarios para la prestación de los servicios que le sean suministrados serán tratados de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos que se puede consultar en www.ikeasistencia.com

Más Médicos es un producto creado a partir de mi propia experiencia accediendo a servicios de salud, nos esforzamos por crear la solución que yo hubiese querido tener en ese momento.

J. Agustín Becerra Z. - CEO

INFORMACIÓN Y RECLAMOS

11

SERVICIO AL **CLIENTE**

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o para solicitar la cancelación del producto de asistencia, directamente el **ASEGURADO** deberá comunicarse en horario de atención de lunes a viernes de 8 a.m a 6 p.m, a la línea 350 3189988 desde Bogotá.

CONDICIONES DE **PAGO**

El **ASEGURADO** podrá realizar el pago del servicio de acuerdo con el canal y programa contratado.

En caso que el cliente desista de la compra del programa después de realizado el pago y antes de la entrada en vigencia del programa, solicitará por el canal realizado el pago, el reintegro del valor pagado, una vez la información suministrada sea validada y una vez confirmada se realizará en un tiempo máximo de 15 días hábiles posteriores a la solicitud. A este valor **MÁS MÉDICOS** le realizará un descuento del 30% por concepto de gastos administrativos incurridos en el momento de la contratación.

DERECHOS

- A recibir un servicio de calidad de manera oportuna de acuerdo con la promesa de valor del programa **MÁS MÉDICOS**.
- A la devolución del dinero en caso de retracto de la contratación del plan, una vez transcurridos 15 días hábiles posteriores a la activación de este, pasado este tiempo se aplicarán las condiciones aplicables a los términos de pago.

DEBERES

- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de la prestación de los diferentes servicios que componen el programa de **MÁS MÉDICOS**, tanto del **ASEGURADO** principal como de los beneficiarios.
- Cancelar el costo del programa contratado según el plan elegido en los tiempos establecidos y según la periodicidad contratada, para evitar la suspensión de los servicios.
- Cancelar la tarifa estipulada según convenio con el especialista prestados de los servicios de salud de forma directa durante la consulta médica agendada.
- Acudir puntualmente a las citas programadas para la prestación del servicio de salud, o informar oportunamente la imposibilidad de asistir, al menos con 12 horas de antelación.

ÁMBITO **TERRITORIAL**

En las ciudades en que no tengamos presencia, se presta el servicio por reembolso, previa autorización telefónica por parte de IKÉ Asistencia. El derecho a los servicios señalados se extiende al **ASEGURADO**, beneficiarios e inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura del siguiente ámbito territorial: El derecho a los servicios señalados se extiende al **ASEGURADO**, beneficiarios e inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura del siguiente ámbito territorial:

ANTIOQUIA: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, sabaneta, Copacabana, Apartado, La estrella, Caldas.

ARAUCA: Arauca, Tame.

ATLANTICO: Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo.

BOGOTÁ D.C.: Bogotá.

BOLÍVAR: Córdoba, Cartagena.

BOYACA: Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá.

CALDAS: Manizales, Chinchiná.

CAQUETA: Florencia, San Vicente del Caguán.

CASANARE: Yopal, Aguazul.

CAUCA: Popayán, Santander de Quilichao, Puerto Tejada.

CESAR: Valledupar, Aguachica, San Martin, Agustín Codazzi.

CORDOBA: Montería, Cerete, Planeta Rica.

CUNDINAMARCA: Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera.

HUILA: Neiva, Pitalito, Campo alegre, Garzón, Rivera.

MAGDALENA: Santa Marta, Ciénaga.

META: Villavicencio, Acacias, Restrepo, Cumaral, Puerto Gaitán, Puerto López.

NARIÑO: Pasto, Ipiales, San Andrés de Tumaco.

NORTE DE SANTANDER: Cúcuta, Los patios, Villa del Rosario, Pamplona, Ocaña.

PUTUMAYO: Orito, Mocoa.

QUINDIO: Armenia, Calarcá.

RISARALDA: Pereira, Dosquebradas, Santa rosa de Cabal.

SANTANDER: Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil.

SUCRE: Sincelejo, Corozal.

TOLIMA: Ibagué, Espinal, Melgar.

VALLE DEL CAUCA: Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Guadalajara de Buga, Bugalagrande, Tulua.

Médicos

GLOSARIO

12

GLOSARIO Y DEFINICIONES

Vigencia activa estará determinado por un (1) año contado a partir del momento en que **MÁS MÉDICOS** le otorgue el beneficio y lo reporte en la base por primera vez a **IKÉ ASISTENCIA**.

Límite de Eventos: Cantidad de asistencias a la cual tiene derecho el **ASEGURADO** o sus beneficiarios 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 **ASEGURADO** o sus beneficiarios al servicio ofrecido por **MÁS MÉDICOS**, dentro de una asistencia o evento, especificada en el detalle de las condiciones de prestación de cada servicio de asistencia.

S.M.M.L.V: Salario mínimo mensual legal vigente de Colombia, en la fecha de finalización de solicitud de la asistencia

Zonas Rojas y/o de Alto Riesgo: Derivado de los índices de delincuencia que actualmente existen en el País existen zonas consideradas como rojas y/o 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/zonasderiesgo/

Grupo familiar: Personas en primer y segundo grado de consanguinidad (cónyuge o compañero permanente, padres, hijos, hermanos, abuelos y nietos) que vivan en el mismo domicilio del **ASEGURADO**.

Coordinación: Actividad administrativa provista por **MÁS MÉDICOS** que implica sincronizar distintas acciones y determinarla manera mas adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del **ASEGURADO** con relación a los servicios solicitados.

Fecha de inicio Vigencia: El **ASEGURADO** podrá hacer uso de los servicios del programa **MÁS MÉDICOS** después de 5 días hábiles posteriores al pago de la suscripción.

Periodo de vigencia: Periodo durante el cual el **ASEGURADO** y su grupo familiar tiene derecho a obtener los servicios que ofrece el programa **MÁS MÉDICOS**. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

Gestión: Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin especifico.

País de residencia: Para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.

Proveedor: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de **MÁS MÉDICOS** asista al **ASEGURADO** o a su grupo familiar.

Referencia: Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por **MÁS MÉDICOS** telefónicamente por solicitud del **ASEGURADO** .

Servicios: Los servicios ofrecidos en el programa **MÁS MÉDICOS** y que se describen en el presente condicionado.

Evento: Cada suceso que implique la prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de MÁS MÉDICOS se presente ante un **ASEGURADO** para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.

Situación de asistencia: Cuando el **ASEGURADO** se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente condicionado, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

Residencia permanente: El domicilio habitual del **ASEGURADO** que para los efectos del presente condicionado debe ser dentro del ámbito territorialidad definido.

Urgencia: Una urgencia implica una necesidad apremiante o una situación que requiere de atención en el menor tiempo posible.

Emergencia: Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del **ASEGURADO**.

Enfermedad: Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.

Valor cubierto según evento: El tope de la cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de **MÁS MÉDICOS**.

Primera pérdida: Corresponde al derecho que tiene el **ASEGURADO** de recibir la cobertura del seguro o cualquiera de los integrantes del grupo familiar por una única vez durante la vigencia del programa contratado, ya sea por el fallecimiento del titular del programa o de alguno de los miembros del grupo familiar cubierto, lo que ocurra primero.

Periodo de carencia: Es el tiempo durante el cual el **ASEGURADO** no podrá realizar uso de los servicios contratados, bien sea por que no se ha activado el pago del programa o por que no ha completado la información del **ASEGURADO** o del grupo familiar.

Médicos

Médicos
www.masmedicos.co

Médicos

Conectamos médicos
con pacientes.

Línea de atención inmediata

305 711 11 11

305 711 11 11 WhatsApp
SMS 305 711 11 11

contacto@masmedicos.co
www.masmedicos.co