CONDICIONES GENERALES

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA

ASISTENCIA MÉDICA

LÍNEAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 24 HORAS

BOGOTÁ Y NACIONAL #899

ASISTENCIA MÉDICA	COBERTURA	EVENTOS
Orientación médica telefónica	Ilimitada	Ilimitada
Consulta médica domiciliaria	Hasta $100.000 por evento	3 eventos al año
Traslado médico de emergencia	Hasta $250.000 por evento	3 eventos al año
Envío de medicamentos Debe tener la autorización del médico	Hasta $80.000 por evento	6 eventos al año
Referencias médicas	Ilimitado	Ilimitado
Orientación pediátrica telefónica	Ilimitada	Ilimitada
Orientación nutricional telefónica	Ilimitada	Ilimitada
Orientación psicológica telefónica	Ilimitada	Ilimitada

*** Para la prestación de cualquiera de los servicio el Usuario siempre debe comunicarse con la línea de Asistencia las 24 horas los 7 días de la semana.**

*** Obtener la autorización expresa de A365 Colombia, a través de su central de operaciones en Colombia en todos los casos, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.**

*** No se realizará ningún tipo de reembolso de servicios tomados por el Usuario que no hayan sido coordinados y autorizados por la central de operaciones de A365 Colombia.**

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Si el usuario presenta un accidente o enfermedad y solicita el servicio de orientación médica telefónica, estará disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

El medico de orientación telefónica atiende la solicitud del usuario, según la sintomatología o el evento presentado, hará un diagnóstico presuntivo ajustado a las claves internacionales de servicios pre hospitalarios de emergencia y orientarán

al usuario respecto de las conductas que debe asumir, las recomendaciones y signos de alarma, de acuerdo al protocolo de manejo, además de seguimiento telefónico de evolución clínica, hasta por 48 horas, para dar acompañamiento al usuario y hacer las indicaciones respectivas según dicha evolución si se requiere.

A través de la línea de atención se responderán las consultas del usuario derivadas del virus actual (abril 2020) COVID – 19 se fortalecen las medidas de autocuidado (lavado de manos frecuente, cuándo hacer uso de la mascarilla -tapabocas-, protección al momento de toser o estornudar, entre otros) y se identifican signos de alarma.

El proveedor de la asistencia no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado por ende no se puede garantizar el resultado final seguido de la orientación medica telefónica.

Este servicio no contempla la formulación u orden de medicamentos, al igual que incapacidad médica.

LIMITE DE EVENTOS: Este servicio se prestará sin límite de eventos las 24 horas del día los 365 días del año

CONSULTA MÉDICA DOMICILIARIA

En caso de que el usuario, sufra accidente menor o enfermedad, que le provoque compromiso de su estado general de salud, una vez se comunique con la línea de servicio se generará la atención telefónica quien realizará la clasificación de Triage bajo pertinencia médica y según el nivel de complejidad, se le asignará el servicio de asistencia médica domiciliaria, en los tiempos de espera según la legislación colombiana vigente.

El Triage Rojo y Naranja (considerando triage 1 y 2), se coordinará él envió de un médico en una unidad de Emergencia, tipo ambulancia siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, en dichas ciudades básica o medicalizada según sea el caso, en los demás niveles de Triage Amarillo (considerado triage 3), se asignará consulta médica domiciliaria en vehículo de consulta domiciliaria básica, que no podrá realizar ningún tipo de traslado. Si la clasificación es verde o Azul (considerado triage 4 y 5) se realizará una orientación médica telefónica, según la evaluación del sistema de clasificación de Triage, la complejidad de la asistencia solicitada y la pertinencia médica.

Cualquier gasto derivado a un proceso clínico, paraclínico y/o terapéutico que deba realizarse el usuario, derivados de la asistencia médica prestada, así como los medicamentos, deberán ser asumidos por el usuario, además el usuario tendrá seguimientos médicos, durante las siguientes 48 horas por vía telefónica, para dar

acompañamiento a su evolución clínica.

LIMITE DE EVENTOS: 3 eventos al año, hasta máximo $100.000 por evento.

Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano en ciudades capitales, municipios aledaños a las ciudades principales con una distancia no mayor de 10 kilómetros del perímetro urbano.

TRASLADO MÉDICO DE EMERGENCIA

En caso de que el paciente corra riesgo vital (emergencia – Triage rojo), A365 gestionará y dará cobertura al traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, A365 Colombia coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

La central de operaciones de A365 Colombia, orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el arribo de la unidad móvil de emergencia; dependiendo del criterio de la central médica de A365 Colombia, el traslado podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

- **Traslado en Ambulancia básica:** Cuando el estado clínico del paciente-usuario no revista ningún compromiso del estado vital y no se requiera acompañamiento medico como tal, A365 Colombia coordinará y pondrá a disposición del usuario una unidad móvil de traslado de pacientes TAB para que lo traslade hasta el centro hospitalario más cercano, si el estado clínico del paciente lo permite y existe la disponibilidad, la central médica de A365, podrá optar por el traslado en vehículo - taxi o en transporte especializado de pacientes que no son ambulancia.
- **Traslado médico en ambulancia medicalizada TAM:** Cuando la central médica de A365 Colombia haya clasificado la condición clínica del paciente y se defina que su traslado debe realizarse en unidades móviles de traslado de pacientes medicalizada - TAM, A365 Colombia coordinará y realizará seguimiento al traslado del paciente hasta su arribo al centro médico más cercano.

LÍMITE DE EVENTOS: 3 eventos al año, hasta el centro médico más cercano y con tope máximo de cobertura de $250.000 por evento.

*Esta Cobertura no incluye el traslado inter-institucional, intermunicipal, de referencia o contrareferencia, este servicio se prestará dentro del perímetro urbano en ciudades capitales, municipios aledaños a las ciudades principales con una distancia de 10 kilómetros del perímetro urbano.

ENVÍO DE MEDICAMENTOS

A365 Colombia brindara cobertura de la búsqueda, localización y envió de los medicamentos que el usuario requiera, por el medio más adecuado. Los costos de los medicamentos serán asumidos por cuenta del usuario. Lo anterior no implica responsabilidad alguna de A365 en caso que el medicamento no se encontrase.

Para la solicitud de los medicamentos el usuario debe contar con la orden o receta médica.

LIMITE DE EVENTOS: 6 eventos al año, hasta máximo $80.000 por evento.

REFERENCIAS MÉDICAS

Si el usuario lo solicita A365 Colombia prestará el servicio de referencia médica con especialistas, los costos derivados de estas referencias, deben ser asumidos por el usuario.

Los especialistas que se referenciarían son:

- Cirugía general
- Dermatología
- Endocrinología
- Gastroenterología
- Ginecología y obstetricia
- Medicina alternativa
- Medicina general
- Medicina interna
- Médico general a domicilio
- Neurología
- Nutrición y dietética
- Odontología
- Oftalmología
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Pediatría
- Psicología
- Psiquiatría
- Urología

Este servicio se prestara dentro del perímetro urbano de las ciudades capitales de Colombia y su ámbito territorial siempre y cuando el tipo de especialidad médica se encuentre en la red de proveedores propia de A365 Colombia.

LIMITE DE EVENTOS: este servicio se prestará sin límite de eventos.

ORIENTACIÓN PEDIÁTRICA TELEFÓNICA

A365 Colombia, pone a disposición del usuario el servicio de orientación pediátrica telefónica las 24 horas del día los 365 días del año. El profesional en pediatría orienta

y ofrecer soluciones y consejos ante problemas de salud agudos y urgentes en la población infantil, así como recomendaciones ante necesidades de información sobre tratamientos, utilización de los medicamentos y uso de los servicios sanitarios.

En la atención telefónica pediátrica puede realizar consultas y recibir información y asesoramiento sobre cualquier asunto de índole médica:

- Fiebres inesperadas.
- Calendarios de vacunación.
- Sintomatología, etc.
- Dietética y nutrición (falta de apetito, dietas asociadas a patologías específicas).

A365 Colombia no se hace responsable por sucesos posteriores a la orientación telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultados por ende no se puede garantizar el resultado final seguido de la orientación pediátrica telefónica.

LÍMITE DE EVENTOS: Este servicio se coordinará sin límite de eventos.

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

A365 Colombia, pone a disposición del usuario y/o beneficiario el servicio de orientación nutricional telefónica, en esta un profesional de la salud especialmente capacitado en el campo de la nutrición, ayudará a las personas a elegir alimentos sanos y formar hábitos alimentarios saludables, además del cuidado de talla y peso.

Este servicio se prestara en horarios hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5 pm, y sábados de 8:00 am a 12:00 del día.

A365 Colombia no se hace responsable por sucesos posteriores a la orientación telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultados por ende no se puede garantizar el resultado final seguido de la orientación nutricional telefónica.

LIMITE DE EVENTOS: Este servicio se prestará sin límite de eventos.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

A365 Colombia pone a disposición del usuario el servicio de orientación psicológica telefónica, en caso de que el usuario mayor a 18 años, lo requiera y a su solicitud, A365 Colombia coordinará la orientación psicológica telefónica con un profesional en esta materia, dentro de los alcances telefónicos el usuario podrá consultar por temas relacionadas con situaciones adversas, adicciones, crisis familiares,

autoestima, motivación, manejo de emociones por aislamiento, separación, pérdida de trabajo, quiebra económica, manejo de duelo, ideación-planeación o intención suicida. El usuario podrá comunicarse a la línea de atención las 24 horas los 7 días de la semana y el servicio se prestará en horarios de lunes a domingo de 8:00 am a 9 pm. Excepto cuando se presente una urgencia vital (intención o ejecución suicida).

La asistencia Psicológica telefónica contempla la orientación de signos y síntomas leves a moderados, donde el profesional dirigirá al usuario al servicio de urgencias si su criterio u opinión lo definen.

El proveedor de la asistencia no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado por ende no se puede garantizar el resultado final seguido de la orientación psicológica telefónica.

LIMITE DE EVENTOS: Este servicio se prestará sin límite de eventos.

OBLIGACIONES DEL USUARIO

Cada vez que en estas condiciones generales se utilice la expresión "Usuario", se entenderá de acuerdo a definición mencionada en el glosario de términos y que haya adquirido y pagado previamente alguno de los planes detallados anteriormente.

El Usuario estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por A365 Colombia a:

a) **Obtener la autorización expresa de A365 Colombia, a través de la central operativa en Colombia en todos los casos, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.**
b) **El Usuario deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por A365 Colombia, frente a los servicios que se soliciten a la empresa.**

PROCESO DE ATENCIÓN PARA ASISTENCIA A365 COLOMBIA

La central de operaciones de A365 Colombia, estará disponible las 24 horas del

día, 365 días del año, y contempla las siguientes actividades:

1-. Usuario en emergencia se comunica A365 Colombia. (Multicanalidad).

2-. A365 Colombia recibe solitud y atiende emergencia.

3-. A365 realiza la búsqueda del mejor proveedor para la prestación del servicio.

4-. Usuario recibe SMS con datos del proveedor que lo atenderá.

5-. Profesional el camino con seguimiento constante de la central de operaciones al usuario y proveedor para cumplimiento de los tiempos.

6-. Prestación del servicio por parte del técnico o profesional.

7-. Posterior a la atención llamada de satisfacción del usuario.

EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA A365.

- Que el USUARIO no se encuentre al día en sus pagos o se encuentre suspendido del servicio de Asistencia A365.
- Que el solicitante incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones de cobertura indicadas en este contrato.
- La atención del servicio adquirido por el aliado estará vigente a partir del día hábil siguiente a la compra de la póliza.
- También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- No se realizará ningún tipo de reembolso de servicios tomados por el Usuario que no hayan sido coordinados y autorizados por la central de operaciones de A365 Colombia.
- Cuando el USUARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Autolesiones o participación del USUARIO en actos delictuosos ya sea culpable o dolosamente. La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.
- La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones. La participación del USUARIO en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o de resistencia.
- Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos. Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier

elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras, etc., en el domicilio del usuario.

OTRAS EXCLUSIONES GENERALES.

No son objeto de los servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

a) La mala fe, fraude o abuso de confianza del Usuario, comprobada por el personal de A365.

b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.

c) Hechos y actos del hombre derivados de: terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto, etc.

d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.

e) La ingestión de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.

f) Enfermedades Psiquiátricas y/o mentales.

g) Incidentes y/o accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga.

h) Accidentes o lesiones causados por la práctica de deportes de alto riesgo nombrados, pero no limitados a: Paracaidismo, surf, bungee jumping, snowboard, alpinismo o montañismo, motocross, parapente, aladeltismo, rafting, buceo deportivo, esquí, ciclismo de montaña, skateboard, skitesurf, esquí acuático, cuatriciclo, motonáutica, windsurf, Sandboard, moto de nieve, planeador o soaring, kayak, canotaje, lancha, globo aerostático, catamarán, vela,

i) Daños causados a sí mismo por alteración de sus facultades mentales.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES.

Siempre que se utilicen en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

USUARIO: Es la persona física que haya contratado a través de A365 los SERVICIOS de asistencia que presta A365, y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envíe para tal efecto a A365.

BENEFICIARIO: Familiar del titular.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el producto que hayan sido contratado por el USUARIO y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

URGENCIA: Es la aparición fortuita de un problema de etiología diversa y de gravedad variable, que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del sujeto o de sus allegados (OMS). Desde el punto de vista médico, podemos definirla también como toda aquella patología cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal, pero que obligatoriamente su atención no debe retrasarse más de seis horas.

EVENTO: Es una SITUACIÓN DE ASISTENCIA reportada por un USUARIO que da derecho a la prestación de uno de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

ACCIDENTE: Todo evento súbito e imprevisto que provoque daños materiales y/o corporales a un USUARIO, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente.

DAÑO SUBITO: Acto o hecho que deriva de una causa violenta, súbita, externa e involuntaria que produce daños en las personas o en las cosas.

HURTO: Apropiación de una cosa ajena, con ánimo de lucro, sin emplear fuerza en las cosas, ni violencia o intimidación en las personas que lo portan o lo custodian.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los SERVICIOS que ofrece A365 estarán a disposición de los USUARIOS, que para este caso será el día hábil siguiente a la compra de la póliza.

PERÍMETRO URBANO: Es el ámbito espacial que sirve en la caracterización del suelo urbano en función de parámetros definidos por las autoridades locales para este condicionado hasta 20 Km del mismo.

ÁMBITO TERRITORIAL: El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las siguientes ciudades o municipios: La Calera, Ciénaga, Sopo, Cota, Melgar, Villa Del Rosario, Madrid (Cund.), Funza, San Gil, Sincelejo, Girardot, Sabaneta, Itagüí, Mosquera, Sogamoso, Envigado, Duitama, Cajicá, Riohacha, Dosquebradas, Montería, Facatativá, Bello, Ocaña, Soledad, Fusagasugá, Girón, Manizales, Chía, Armenia, Piedecuesta, Tunja, Barrancabermeja, Palmira, Santa Marta, Popayán, Valledupar, Buenaventura, Pereira, Floridablanca, Cartagena, Soacha, Pasto, Barranquilla, Cúcuta, Villavicencio, Neiva, Ibagué, Medellín, Bucaramanga, Cali, Bogotá.

RESIDENCIA HABITUAL: El domicilio permanente que manifieste tener un USUARIO en el formulario de asistencia, en el momento de haber contratado el SERVICIO. En caso de cambiar de residencia, el USUARIO debe comunicarse con A365 para realizar dicho cambio en las bases de datos.

EQUIPO TÉCNICO: El personal asistencial apropiado que esté gestionando los SERVICIOS a los USUARIO por cuenta de A365, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

MONTO POR EVENTO: Es el costo máximo que será cubierto por A365, asociado a la prestación de un SERVICIO. Si el valor de la prestación es superior a este MONTO POR EVENTO, la diferencia será de cargo del Usuario.

PROVEEDOR: Es el EQUIPO TECNICO de A365, o subcontratado por A365, apropiado para prestar los SERVICIOS a un USUARIO de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

COPAGO: Deducible o pago parcial que el Usuario debe cancelar para adquirir un servicio.

VIGENCIA: Tiempo durante el cual el USUARIO tiene activo el programa de asistencia que para este caso será de 1 año a partir de la compra de la póliza.

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que **A365** podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate.

Los servicios a que se refiere el presente documento, configura la única obligación a cargo de **A365** y/o su red de prestadores y en ningún caso reembolsará al **CLIENTE** las sumas que este hubiera erogado.