



Médicos



Agencia de
**Seguros
Falabella**



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

MANUAL DE USO DEL PROGRAMA



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 FAMILIAS

Traslado para citas médicas.....	26
Asistencia odontológica de emergencia	26
Orientación médica telefónica	28
Orientación Psicológica telefónica.....	28
Orientación médica telefónica en pediatría	28
Orientación nutricional telefónica.....	29
Orientación geriátrica telefónica.....	29
Asesoría médica legal telefónica.....	29
Médico a domicilio.....	30
Enfermera a domicilio	30
Acompañante en casa.....	31
ambulancia en caso de emergencia.....	32

PLAN FAMILIA MASCOTAS

traslado a citas médicas.....	34
Asistencia odontológica de emergencia.....	34
Orientación médica telefónica	36
Orientación Psicológica telefónica.....	36
Orientación médica telefónica en pediatría	36
Orientación nutricional telefónica.....	37
Orientación geriátrica telefónica.....	37
Asesoría médica legal telefónica.....	37
Médico a domicilio.....	38
Enfermera a domicilio	38
Acompañante en casa.....	39
ambulancia en caso de emergencia.....	40

ASISTENCIA MASCOTAS

Consulta veterinaria a domicilio.....	41
Traslado de la mascota a un centro de atención por accidente.....	41
Paseo canino por hospitalización o incapacidad.....	41
Orientación legal telefónica por daños a terceros.....	42
REFERENCIA TELEFÓNICA PARA MASCOTAS.....	42
LOCALIZACIÓN PARA MASCOTAS.....	42
BAÑO Y PELUQUERÍA PARA MASCOTAS	43

EXCLUSIONES GENERALES

OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

Solicitud de asistencia.....	47
Cumplimiento de la cita programada	47
Actualización de información	47
Pago de excedentes.....	47

NORMAS GENERALES

Mitigación.....	49
Prescripción de las Reclamaciones.....	49
Subrogación	49
Política de Garantía.....	49

INFORMACIÓN Y RECLAMOS

Servicio al cliente.....	51
Condiciones de pago	51
Derechos	51
Deberes	51
Ámbito territorial	52

GLOSARIO



¿QUÉ ES Y CÓMO FUNCIONA?

01

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 an 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 solución en gran parte la problemática de acceso a servicios de salud con que cuenta nuestro país.



¿QUÉ ES MÁS MÉDICOS?

MÁS MÉDICOS es una póliza de accidentes personales emitida por **an American Life de Colombia, Compañía de Seguros S.A** con emitida en dos versiones/planes, **Familias/Mascotas y Familias**, 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 15 minutos con tarifas preferenciales de \$25.000 pesos por consulta, adicional a muchos beneficios mas que varían de acuerdo a la póliza contratada.

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:

¿CÓMO FUNCIONA MÁS MÉDICOS?

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 página 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/>

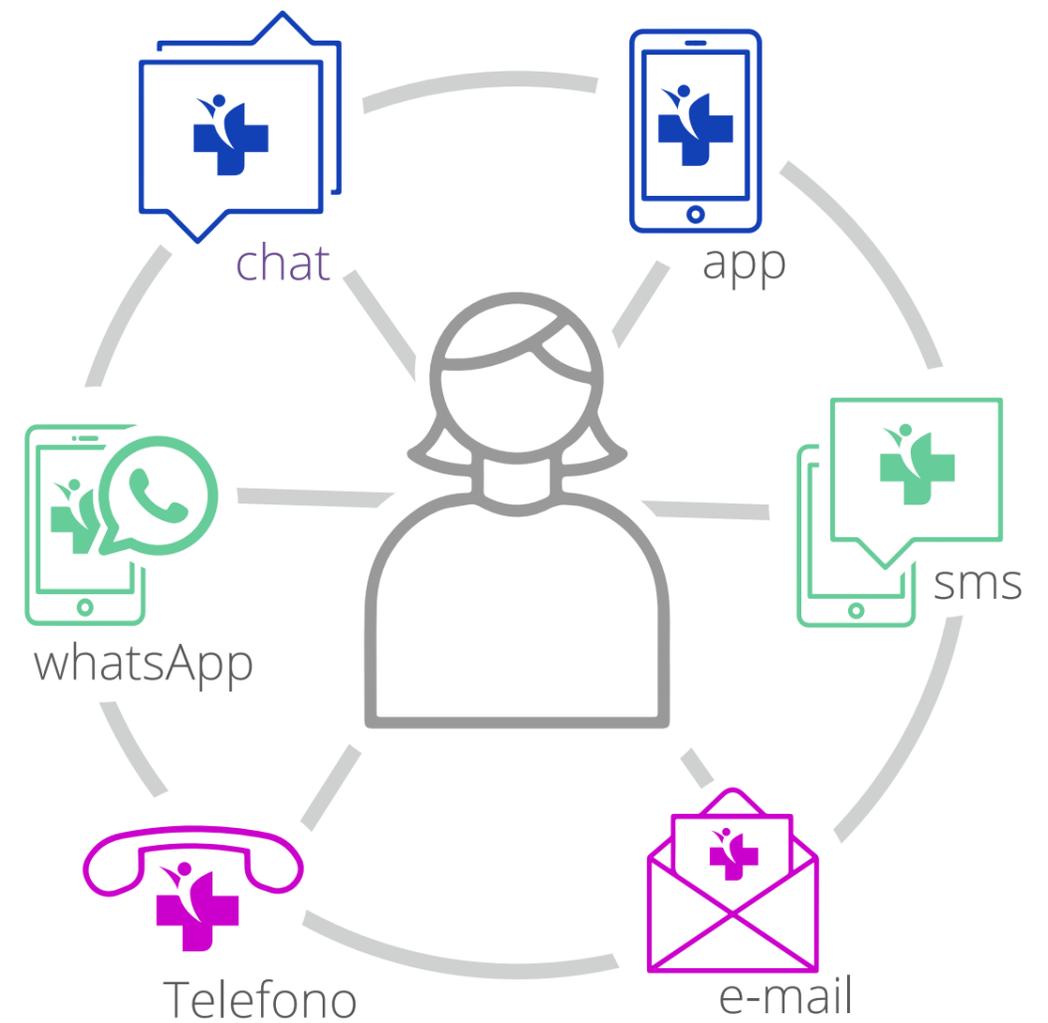


Haz clic para descargar el archivo completo.
<https://masmedicos.co/terminos-y-condiciones/>

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.

¿CÓMO CONTACTO A MÁS MÉDICOS?



Línea de atención inmediata

305 704 4444

305 704 4444 WhatsApp
SMS 305 704 4444

asfalabella@masmedicos.co
www.masmedicos.co

Descarga nuestra aplicación en:



DETALLE PÓLIZA DE SEGURO

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



PÓLIZA DE SEGURO INCLUIDA EN EL PLAN

La póliza de accidentes personales Más Médicos **PALIG** ofrece dos 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 -22122017-1322-P-31-AP_CONDGRALSBS10-D001

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 caratula 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.

INCLUYE AMPARO DE **HOMICIDIO:**

Desde el inicio de la vigencia

Mediante este beneficio opcional, **PALIG** elimina parcialmente la exclusión del numeral 3.1.4 de la Condición tercera de la presente póliza, y por lo tanto indemnizará la muerte del asegurado causada intencionalmente por otra persona.



Segunda - **EXCLUSIONES**

PAN AMERICAN LIFE DE COLOMBIA no pagara ningún beneficio otorgado mediante la presente póliza, cuando sea a consecuencia de:

1. Cualquier clase de enfermedad.
2. Lesiones auto infringidas.
3. Como consecuencia de delitos o contravenciones calificados por la ley penal.
4. Guerra, invasión, acto enemigo, etc.
5. Practica de deportes de alto riesgo.
6. Durante la actividad del ASEGURADO como piloto o tripulante de naves aéreas. Como pasajero en helicóptero.
7. Accidentes causados por estar el **ASEGURADO** bajo la influencia de drogas, alcohol u otras sustancias tóxicas.
8. El uso o escape de materiales nucleares.
9. No ampara a personas que ya tengan diagnosticada una incapacidad total y permanente.

Tercera - **DEFINICIONES**

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 que afecte la integridad física del asegurado, ocasionándole la muerte

22/12/2017	1322	P	31	AP_CONDGRALSBS10-D001
------------	------	---	----	-----------------------

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 asegurada y su grupo familiar debe informar el nombre de la EPS (Entidad promotora de salud) en el cual se encuentran afiliados.

Sexta - **SUMA ASEGURADA INDIVIDUAL**

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

Séptima - **BENEFICIARIOS**

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

Octava - **DECLARACIÓN INEXACTA O RETICENTE**

De acuerdo con lo previsto por los artículos 1058 y 1158 del código de comercio, el ASEGURADO y el tomador están obligados a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo. La reticencia o inexactitud sobre hechos o circunstancias, producirán la nulidad relativa del seguro.

Novena - **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 hobbies.

Décima - **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 tres (3) días siguientes a la fecha en que haya conocido o debido conocer su ocurrencia.

Décima primera - **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.

22/12/2017	1322	P	31	AP_CONDGRALSBS10-D001
------------	------	---	----	-----------------------

Para el efecto se podrán presentar los documentos que se consideren relevantes, acompañado de los siguientes documentos:

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 necropsia, en su defecto informe de la autoridad competente en la que conste causas y circunstancias de la muerte accidental o violenta.
4. Historia clínica y certificado médico (si fallece en un lugar diferente al del accidente).
5. Formulario de reclamación debidamente diligenciado.
6. Original de los documentos que sirvan para acreditar la calidad de Beneficiario.

Décima segunda - 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.

Décima tercera - 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 Título V, Libro Cuarto del Código de Comercio.

Décima cuarta - 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.



22/12/2017	1322	P	31	AP_CONDGRALSBS10-D001
------------	------	---	----	-----------------------

BENEFICIOS ADICIONALES

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

Por medio de nuestros planes **FAMILIA Y FAMILIA MASCOTAS** 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 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 Interna: 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.

Descuentos en laboratorios **IDIME** y **COLCAN**, entre el 5% y el 25%, dependiendo del exámen. Descuentos de hasta el 25% en farmacias Cafam. Para acceder al descuento debe comunicarse con Más Medicos para recibir previa autorización.

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**, 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.



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.

APARTADÓ

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

ARMENIA

Cardiología
Cirugía general
Cirugía plástica
Dermatología
Ginecología
Ginecología oncológica
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina alternativa
Medicina general
Medicina interna
Nefrología
Neumología
Nutrición
Obstetricia
Odontología
Oftalmología
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Reumatología
Terapia física
Urología
Belén
Odontología

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 bariátrica
Cirugía cardiovascular
Cirugía de cabeza y cuello
Cirugía de mama
Cirugía de mano
Cirugía de pie
Cirugía de tórax
Cirugía general
Cirugía maxilofacial
Cirugía 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
Pediatria
Psicología
Psiquiatría
Terapia ocupacional
Urología

BUENAVENTURA

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

BUGA

Dermatología
Ginecología
Laboratorio clínico
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Pediatria
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
Pediatria
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
Pediatria
Psicología
Psiquiatría
Terapia física
Urología

DUITAMA

Odontología

ENVIGADO

Laboratorio clínico
Odontología
Oftalmología

FACATATIVÁ

Odontología

FLORENCIA

Ginecología
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Optometría
Pediatria
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
Pediatria
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
Pediatria
Psicología
Psiquiatría
Reumatología
Spa y estética
Terapia física
Terapia ocupacional
Urología

Pediatria
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
Pediatria
Psicología
Psiquiatría
Reumatología
Spa y estética
Terapia física
Terapia ocupacional
Urología

MONTERÍA

Ginecología
Laboratorio clínico
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Optometría
Pediatria
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
Pediatria
Psicología
Urología

PALMIRA

Cardiología
Fisiatría
Fisioterapia
Fonoaudiología
Geriatría
Ginecología
Hematología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Nefrología
Nutrición
Odontología
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatria
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
 Médico general
 Odontología
 Optometría
 Pediatría

ZIQUAIRÁ

Dermatología
 Fisiatría
 Ginecología
 Laboratorio clínico
 Laboratorio de imagen
 Medicina general

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



*Los especialistas pueden variar de acuerdo a convenios vigentes.



PLAN FAMILIAS

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 ionomérico de acuerdo al caso.
- Cementado provisional o definitivo de prótesis fijas.
- Endodoncias uniradicular.
- Endodoncias biradicular.
- Endodoncias multiradicular.
- Reparación de la prótesis re movable (Únicamente sustitución de piezas dentales).
- Curetajes postexodoncia y control de hemorragias y suturas en labios, paladar, encías y lengua.
- Radiografías peri apicales 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 ejecuta-

- dos 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, re modelado 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

MÉDICO A DOMICILIO

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios 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 call center.

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: 3 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, post hospitalización o post 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 si 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 call center.
- 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: 3 eventos al año **Monto Límite:** por evento 2,7 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 call center. 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.

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 call center, brindará los servicios de coordinación logística de call center 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 call center 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.



PLAN FAMILIA MASCOTAS

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 A 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 ionomérico 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

MÉDICO A DOMICILIO

En caso de que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios 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 call center.

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, éste se efectuará como fallido y se entenderá consumido un evento.

Eventos Límite: 3 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, post hospitalización o post 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 si 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 call center.
- 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: 3 eventos al año **Monto Límite:** por evento 2,7 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 call center. 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.

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 call center, brindará los servicios de coordinación logística de call center 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 call center 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.

ASISTENCIA MASCOTAS

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 call center.

- El servicio no incluye medicamentos ni exámenes de laboratorio para la mascota, solo la fórmula 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 1,65 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 agrede 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 pública

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 pone a disposición del afiliado o sus beneficiarios, expertos en servicios de consejería telefónica, las 24 horas del día, los 365 días, para que tenga acceso a Referencias veterinarias que pueden ayudar a la necesidad del afiliado o sus beneficiarios; a través de la línea telefónica le brindará de forma ilimitada al **ASEGURADO** y sus beneficiarios la siguiente información:

- Red de descuentos de clínicas veterinarias
- Cementerios
- Boutiques veterinarias
- Adiestradores de perros y clínicas veterinarias.

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

LOCALIZACIÓN PARA MASCOTAS

IKÉ ASISTENCIA brindará a solicitud del **ASEGURADO** o sus beneficiarios servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, que coordinará y gestionará la búsqueda y localización de mascotas perdidas a través de redes sociales especializadas, haciendo la publicación respectiva de la foto y características.

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

BAÑO Y PELUQUERÍA PARA MASCOTAS

En caso de incapacidad mayor a 5 días del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, **IKÉ ASISTENCIA** coordinará y brindará el servicio de baño y peluquería para la mascota (perro o gato) en un centro designado y autorizado por **IKÉ ASISTENCIA**.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el USUARIO lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte **IKÉ ASISTENCIA** hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del **ASEGURADO**. Para cancelar la asistencia programada, el **ASEGURADO** debe comunicarse con **IKÉ ASISTENCIA** y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

IKÉ ASISTENCIA se hace responsable por los costos de baño y peluquería únicamente, entendiéndose baño, arreglo de uñas y limpieza de glándulas.

- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- No incluye el transporte (ida o vuelta)
- Aplica para perros y gatos grandes y pequeños.
- La prestación del servicio solo cubre una (1) mascota registrada por evento.

Eventos Límite: 1 evento al año **Monto Límite:** por evento 2,7 SMDLV.



EXCLUSIONES GENERALES

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

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 adquirente 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



cuenta 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

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 enlistan 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**

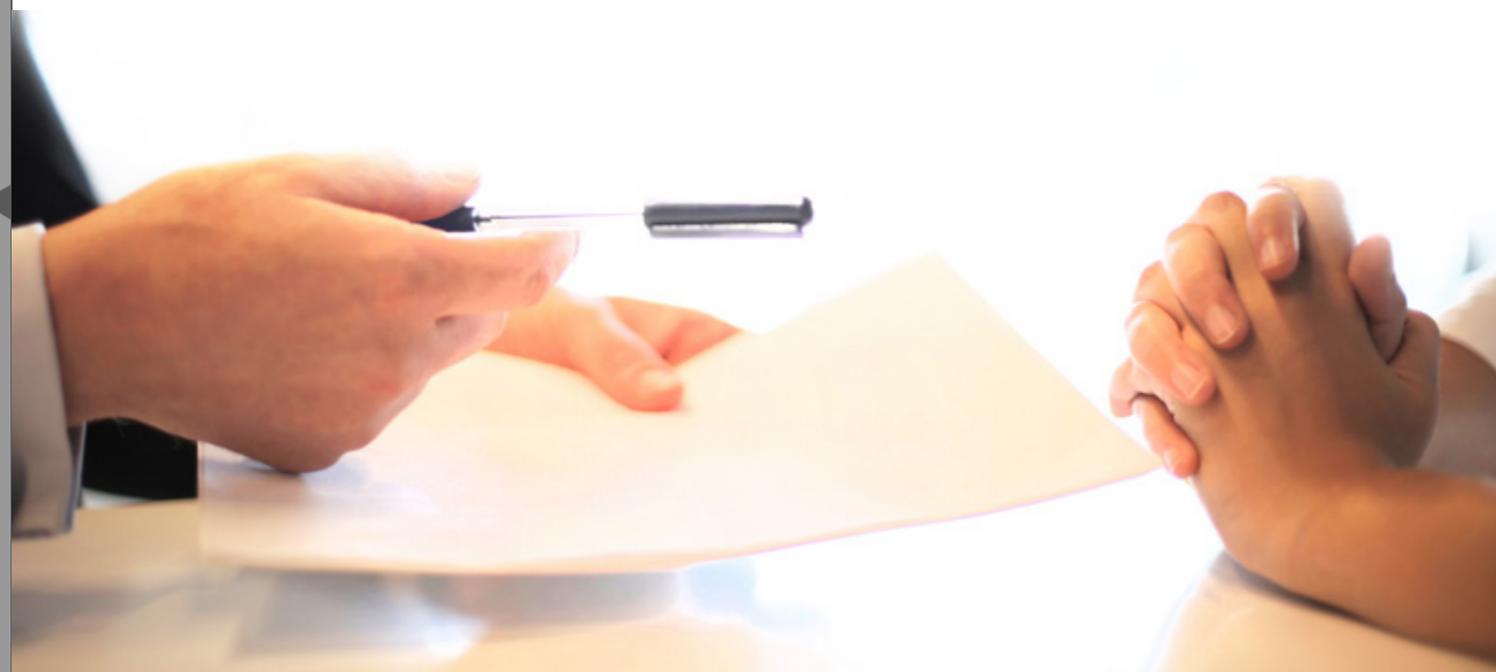
En el evento que la llamada o visita de **IKÉ ASISTENCIA** resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del **ASEGURADO** o sus beneficiarios, al momento de solicitar la prestación del servicio o si el **ASEGURADO** o sus beneficiarios, no comunica la cancelación del servicio 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.



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

10



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 **305 744 4444** 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 14% 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 de **reembolso, previa autorización sobre el límite** vía telefónica por parte de IKE 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:

- ANTIOQUIA:** Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, sabaneta, Copacabana, Apartado, La estrella, Caldas.
- ARAUCA:** Arauca, Tame.
- ATLÁNTICO:** 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 Martín, 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, Tuluá.



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 determinar la manera más 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 específico.

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

www.masmedicos.co



Médicos

Conectamos médicos
con pacientes.

Línea de atención inmediata

305 704 44 44

305 704 4444 WhatsApp
SMS 305 704 44 44

contacto@masmedicos.co
www.masmedicos.co