



Asistencia Flamingo Versión 4
<http://www.gag.com.co/mefiasistencia/>

Línea atención sin costo
01 8000 423742 (Opc. 1)

Línea directa Medellín
(604) 560 3191



Asistencias Flamingo



Condiciones Generales

Versión 4



Asistencias las 24 horas los 365 días del año

Asistencias

Asistencia Hogar

Envío y pago de plomero por emergencia

Envío y pago de electricista por emergencia

Envío y pago de cerrajero por emergencia

Asistencia Médica

Orientación médica telefónica y/o virtual

Envío del médico al domicilio

Asistencia Legal

Orientación jurídica telefónica en caso de:

- Robo al domicilio o del vehículo
- Accidente de tránsito y comparendos
- Materia civil, comercial, familiar y penal
- Pérdida o robo de documentos

Asistencia Traslado

Servicio de traslado a la clínica u hospital por sicurgía o parto

Servicio de traslado a terminal de transporte o aeropuerto por vía

Asistencia Desempleo

Ayuda en gastos para el pago de la cuota de la tarjeta mefia

Orientación legal telefónica en materia laboral

Evaluación del perfil laboral, identificación de las competencias, habilidades y capacidades para resaltarlas en el proceso de la búsqueda de un nuevo empleo

Asesoramiento telefónico en manejo de entrevistas y elaboración hoja de vida. De acuerdo al perfil laboral y áreas de interés detectadas

Llamada de seguimiento después de la entrevista para dar consejos en la continuación del proceso de selección

Asistencia Mascotas

Consulta veterinaria general vía telefónica

Asesoría legal telefónica en procesos judiciales o conciliatorios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero a la mascota

Guardería para la mascota en caso de hospitalización del titular

Coberturas

Montos Máximos

Hasta \$200.000 por evento

Hasta \$200.000 por evento

Hasta \$200.000 por evento

Montos Máximos

Sin limite

Hasta \$ 150.00 por evento

Montos Máximos

Sin limite

Montos Máximos

Hasta \$200.000 por evento

Hasta \$200.000 por evento

Montos Máximos

Hasta \$100.000 por evento

Sin limite

Sin limite

Sin limite

Montos Máximos

Sin limite

Sin limite

Hasta \$150.000 o mas 3 días

Eventos Máximos

1 evento por trimestre

1 evento por trimestre

1 evento por trimestre

Eventos Máximos

3 eventos por trimestre

1 evento por trimestre

Eventos Máximos

3 eventos por trimestre

Eventos Máximos

1 evento por trimestre

1 evento por trimestre

Eventos Máximos

1 evento por trimestre

1 evento por trimestre

3 eventos por trimestre

3 eventos por trimestre

Eventos Máximos

3 eventos por trimestre

3 eventos por trimestre

3 eventos por trimestre

Condiciones generales para la prestación del servicio

1. Introducción

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa **ASISTENCIAS FLAMINGO** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por EL PRESTADOR y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al 01 8000 423742, EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.

2. Beneficios del programa

El producto de asistencia con sus coberturas y límites máximos de eventos que se prestarán durante la vigencia del programa.



Asistencia Flamingo



Envío y pago de plomero por emergencia:

Cuando en el DOMICILIO de EL AFILIADO o BENEFICIARIO se presente rotura, taponamiento o fuga en las instalaciones hidrosanitarias fijas a causa de una AVERÍA súbita e imprevista, EL PRESTADOR enviará un PROVEEDOR especializado para restablecer el servicio o reparar la AVERÍA, siempre que el estado de las redes lo permitan.

Exclusiones del servicio de Plomería:

Quedan excluidas de la presente cobertura todas la AVERÍAS preexistentes, los trabajos de albañilería y la reparación y/o reposición de grifos y/o grifería, cisternas, lavamanos, inodoros, depósitos, tanques de agua de techo, calentadores, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas; aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda; arreglo de canales y bajantes, paredes exteriores del inmueble, reparación de goteras y todas las averías relacionadas con humedad por filtraciones. También quedan excluidas todo tipo de reparación en áreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas, o en instalaciones de propiedad de la empresa prestadora del servicio de acueducto y alcantarillado. Solo se cubre el destaponamiento simple donde no sea necesario el uso de una sonda eléctrica.



Envío y pago de cerrajero por emergencia:

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO esté imposibilitado para acceder a su RESIDENCIA PERMANENTE a través de la puerta principal por la pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida su apertura, EL PRESTADOR enviará un PROVEEDOR técnico para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta. El monto de la cobertura incluye herramientas, traslado de EL PROVEEDOR y mano de obra.

Exclusiones del Servicio de Cerrajería:

Quedan excluidas del presente servicio la apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades ; así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates. Igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como armarios, alacenas, baños, depósitos, o cualquier mueble o puerta interna de la casa.



Asistencia Flamingo



Envío y pago de electricista por emergencia:

Cuando en el DOMICILIO de EL AFILIADO o BENEFICIARIO se produzca una falla de energía eléctrica total o parcial (corto circuito) a causa de una AVERÍA súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del mismo, el PRESTADOR enviará un PROVEEDOR técnico para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre que el estado de las redes lo permitan.

La reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, disyuntores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente se realizará cuando su daño provenga de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del DOMICILIO de EL AFILIADO o BENEFICIARIO

Exclusiones del servicio de Electricidad:

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de tomacorrientes, enchufes o elementos que no estén averiados o no se hayan dañado en el momento de la emergencia, así como artefactos o elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, balastos y otros; electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico; cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad del prestador de energía, la reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, disyuntores o fusibles



Asistencia médica

Orientación médica telefónica o virtual:

Cuando el AFILIADO O BENEFICIARIO(S) requieran realizar una CONSULTA MÉDICA que pueda ser resuelta o aclarada, el PRESTADOR lo pondrá en contacto con un PROVEEDOR de servicios médicos. EL PROVEEDOR solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Este SERVICIO es ofrecido únicamente como orientación para el AFILIADO O BENEFICIARIO(S) y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con la salud de EL AFILIADO O BENEFICIARIO(S). Si el afiliado solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

Envío de médico a domicilio:

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO requiera atención médica domiciliaria con previa autorización del médico general de EL PRESTADOR, se enviará un médico general hasta su DOMICILIO siempre que este se ubique dentro del perímetro urbano de la ciudad o municipio dentro del ÁMBITO TERRITORIAL. Este servicio incluye el costo de la visita, chequeo, revisión o diagnóstico derivado de la atención médica. El médico solamente está autorizado para recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre.



Asistencia Flamingo

 **Asistencia legal**

Orientación jurídica telefónica

Cuando EL AFILIADO requiera una orientación legal vía telefónica, EL PRESTADOR brindará los SERVICIOS de referencia y orientación LEGAL exclusivamente y limitada en caso de:

- Robo al local comercial o del vehículo.
- Pérdida o robo de documentos.
- Materia comercial, civil, familiar y penal.

EL PRESTADOR conectará a EL AFILIADO con un abogado para que lo asista telefónicamente y gestionar todos los trámites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, organismos de Investigación Judicial y las diligencias dependiendo de cada caso solicitado por EL AFILIADO o BENEFICIARIO.

La responsabilidad del PRESTADOR se limita únicamente a la gestión del SERVICIO dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO.

 **Asistencia Traslado**

Servicio de traslado a clínica u hospital por cirugía o parto:

Cuando el AFILIADO requiera trasladarse para asistir a una cirugía o parto programado dentro de la ciudad de su DOMICILIO, EL PRESTADOR coordinará el servicio de transporte o el reembolso del mismo. Este servicio solo aplica para un trayecto y se debe solicitar, como mínimo, veinticuatro (24) horas antes de la hora de recogida. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización del PRESTADOR.

El AFILIADO debe acreditar soporte de la cirugía o parto, previo a la autorización de ASISTENCIA. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos

Servicio de traslado a terminal de transporte o aeropuerto por viaje:

Cuando el AFILIADO requiera trasladarse hacia la terminal de transporte o aeropuerto de la ciudad de su DOMICILIO, el PRESTADOR coordinará el servicio de transporte o el reembolso del mismo. Este servicio solo aplica para un trayecto y se debe solicitar, como mínimo, veinticuatro (24) horas antes de la hora de recogida. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización del PRESTADOR.

El AFILIADO debe acreditar factura o tiquete de transporte, previo a la autorización de ASISTENCIA. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.



Asistencia Flamingo

Asistencia Desempleo

Los servicios de ASISTENCIA por desempleo, se prestarán a los AFILIADOS que cumplan con las siguientes condiciones: AFILIADOS con contrato laboral escrito a término indefinido o a término fijo, con un tiempo laborado mínimo de (6) meses. El contrato a término fijo, debe haber tenido al menos una (1) renovación.

AFILIADOS que además de cumplir con la condición anterior, hayan sido despedidos de su empleo sin justa causa y también cuando este se produzca por cierre temporal o definitivo de la empresa, o por suspensión de cargos por fusión, transformación o liquidación de entidades públicas o empresas privadas.

Para solicitar la ASISTENCIA, el AFILIADO deberá remitir al PRESTADOR copia de la carta de terminación de su contrato y certificado laboral o copia de liquidación laboral o copia del contrato.

El PRESTADOR le solicitará al AFILIADO todos los documentos que considere necesarios para comprobar las condiciones antes indicadas y hará las verificaciones necesarias, previo a la autorización de la ASISTENCIA. Las solicitudes de los siguientes servicios se recibirán en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Mensualmente se validará que EL AFILIADO aún se encuentre desempleado.

Orientación telefónica:

Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO requiera una orientación legal vía telefónica, EL PRESTADOR brindará, los SERVICIOS de referencia y orientación LEGAL exclusivamente y limitada en casi de:

- Despido con justa causa.
- Terminación del contrato por renuncia del AFILIADO.
- Cuando EL AFILIADO no presente la documentación requerida o esta no cumpla con las condiciones descritas.
- Cuando se presenten inconsistencias o contradicciones en la información acreditada por el AFILIADO.

Ayuda en gastos para el pago de la cuota de la tarjeta mefía:

Cuando el AFILIADO lo requiera y cumpla con las condiciones previamente descritas, el PRESTADOR pagará a la EMPRESA y hasta el monto máximo de cobertura, el valor de la cuota de la tarjeta Mefía correspondiente al mes en el que perdió el empleo.

Orientación legal telefónica en materia laboral:

Cuando el AFILIADO requiera una orientación legal vía telefónica, el PRESTADOR brindará, los SERVICIOS de referencia y orientación LEGAL en materia laboral. La responsabilidad del PRESTADOR se limita únicamente a la gestión del SERVICIO dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO.



Asistencia Flamingo

Evaluación del perfil laboral, identificación de las competencias, habilidades y capacidades para resaltarlas en el proceso de búsqueda de un nuevo empleo :

En caso de pérdida del empleo y cuando el AFILIADO lo requiera, contará con el SERVICIO de orientación y evaluación de las oportunidades laborales que se ajusten a su perfil laboral. La responsabilidad del PRESTADOR se limita únicamente a la gestión realizada por su PROVEEDOR dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Asesoramiento telefónico en manejo de entrevistas y elaboración hoja de vida, de acuerdo al perfil laboral y áreas de interés detectadas:

En caso de pérdida del empleo y cuando EL AFILIADO lo requiera, contará con el SERVICIO de asesoría para presentar entrevistas y elaborar su hoja de vida. La responsabilidad del PRESTADOR se limita únicamente a la gestión realizada por su PROVEEDOR dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Llamada de seguimiento después de la entrevista para dar consejos en la continuación del proceso de selección:

Cuando el AFILIADO lo requiera, el PRESTADOR, por medio de un PROVEEDOR profesional, realizará seguimiento de su proceso de reubicación al empleo.

Asistencia mascotas

Consultas veterinarias generales vía telefónica y/o virtual:

Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO requiera realizar una consulta veterinaria para su MASCOTA relacionada con molestias, síntomas, enfermedades, primeros auxilios y cuidado de la mascota, EL PRESTADOR lo conectará telefónicamente con un PROVEEDOR de servicios médicos veterinarios que lo orientará al respecto. Vía telefónica EL PROVEEDOR solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Este SERVICIO es ofrecido únicamente como orientación para LA MASCOTA de EL AFILIADO O BENEFICIARIO. En ningún caso comprometerá la responsabilidad de EL PRESTADOR con la salud de su MASCOTA.

Asesoría legal telefónica en procesos judiciales o conciliatorios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero a la mascota:

Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO requiera asistencia legal por daños a terceros ocasionados por su MASCOTA, EL PRESTADOR lo contactará telefónicamente con un PROVEEDOR de servicios jurídicos. El servicio se limita a brindar orientación jurídica respecto a los procesos judiciales o conciliatorios derivados de los daños o lesiones ocasionados por la MASCOTA a terceros.

La responsabilidad de EL PRESTADOR se limita únicamente a la gestión realizada por su PROVEEDOR dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que directamente contrate EL AFILIADO O BENEFICIARIO.



Asistencia Flamingo

Guardería para la mascota en caso de hospitalización del titular.

En caso de que EL AFILIADO O BENEFICIARIO se encuentre hospitalizado por un período igual o superior a cinco (5) días, EL PRESTADOR coordinará el servicio de guardería para su MASCOTA hasta por TRES (3) DÍAS con un PROVEEDOR perteneciente a su red, siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA en la zona que lo permita. EL PRESTADOR no cubrirá los costos de traslado de la MASCOTA, ni asumirá responsabilidad por eventuales daños que le sean causados durante su estancia.

EL AFILIADO O BENEFICIARIO debe suministrar la comida para su MASCOTA durante toda su estancia en la guardería y acoger las recomendaciones y disposiciones propias de esta.

Para hacer efectiva la prestación de este servicio se debe demostrar la hospitalización de EL AFILIADO O BENEFICIARIO por medio de un documento válido, emitido por la entidad o institución de salud a cargo.



3. Prestación de los servicios

Queda entendido que EL PRESTADOR podrá prestar los SERVICIOS en forma directa o a través de su red de PROVEEDORES. LA EMPRESA queda totalmente exenta de responsabilidad por la prestación de los SERVICIOS, debiendo EL PRESTADOR mantenerla en todo momento indemne de cualquier tipo de reclamo judicial.



4. Proceso general de solicitud del servicio de asistencia

En caso de que EL AFILIADO requiera alguno de los SERVICIOS contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

- a. EL AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- b. Comunicarse con EL PRESTADOR a la línea telefónica especificada para el programa de asistencia.
- c. EL AFILIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo y los demás datos que a su juicio sean necesarios para coordinar de forma oportuna y adecuada el servicio solicitado, tales como: el SERVICIO que solicita, su ubicación exacta, un número telefónico de contacto, la descripción del EVENTO. En el momento de solicitar y/o recibir el SERVICIO de asistencia se le requerirá a EL AFILIADO un documento de identificación con fotografía.
- d. Queda entendido que los SERVICIOS de asistencia contemplados en el programa solamente le serán prestados a quien se encuentre como AFILIADO, de conformidad con sus condiciones generales.
- e. El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado de EL PROVEEDOR y mano de obra.



Asistencia Flamingo



5. Obligaciones del afiliado

Con el fin de que EL AFILIADO o BENEFICIARIO pueda disfrutar de los SERVICIOS contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a.** Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con EL PRESTADOR, es decir cuando por alguna circunstancia el AFILIADO realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización al PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente.
- b.** Solicitar al PRESTADOR de manera previa la autorización para realizar cualquier gasto o acceder a cualquier SERVICIO cuyo REEMBOLSO pretenda solicitar posteriormente.
- c.** Dar aviso oportuno al PRESTADOR del cambio de DOMICILIO del AFILIADO. Queda entendido que en caso de que el AFILIADO establezca su DOMICILIO POR fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre EL PRESTADOR y el AFILIADO o BENEFICIARIO se tendrá por extinta, con lo cual EL PRESTADOR se verá liberada de su obligación de prestar los SERVICIOS contemplados en las condiciones generales y el AFILIADO se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los SERVICIOS aquí establecidos.
- d.** Dar aviso del fallecimiento de la mascota inscrita en el programa de asistencia.
- e.** Identificarse ante los representantes del PRESTADOR o ante sus PROVEEDORES en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS del programa de asistencia.
- f.** No registrar morosidad en el pago de los consumos correspondientes a LA EMPRESA .

6. Exclusiones generales

Los servicios de asistencia no se prestarán cuando se presente alguna de las siguientes situaciones, circunstancias o causas:

- a.** Cuando EL AFILIADO no se encuentre activo.
- b.** Cuando frente al SERVICIO solicitado se haya excedido el número de eventos máximos y/o montos máximos indicados en las condiciones generales del programa.
- c.** Cuando EL AFILIADO no se identifique plenamente ante EL PRESTADOR o su PROVEEDOR como AFILIADO del programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS del programa de asistencia.
- d.** Cuando EL AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio de EL PRESTADOR, sea necesaria para atender debidamente el EVENTO.
- e.** La mala fe de EL AFILIADO comprobada por el personal de EL PRESTADOR.
- f.** Los EVENTOS originados o derivados de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- g.** Los EVENTOS originados o derivados de hechos y actos de terrorismo, guerra, genocidio, rebelión, sedición, asonada, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- h.** Los EVENTOS originados o derivados de hechos y actos de las fuerzas armadas y cuerpos de seguridad estatales.

Asistencia Flamingo

- j.** Los EVENTOS originados o derivados de epidemias, pandemias, propagación dolosa de virus, infecciones o enfermedades.
- k.** Los EVENTOS originados o derivados de hechos de fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima y/o culpa exclusiva de un tercero.
- l.** Cuando no exista la INFRAESTRUCTURA PRIVADA que permita la prestación del SERVICIO en la zona.
- m.** Cuando EL AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n.** El PRESTADOR queda exento de responsabilidad frente a EL AFILIADO cuando el SERVICIO no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales del programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las EXCLUSIONES GENERALES antes expresadas.
- o.** Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los EVENTOS.



7. Glosario de términos

Los términos especiales utilizados en las presentes condiciones generales, tendrán el significado que a continuación se les atribuye:

EL PRESTADOR:	LA EMPRESA:	EL ALIADO:
GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.	Flamingo	Es la persona titular con derecho a acceder a los servicios del programa de asistencia cuyas condiciones generales quedan consignadas en el presente documento.

BENEFICIARIO: Personas autorizadas por EL AFILIADO para acceder a los servicios del programa de asistencia, que hacen parte de su grupo familiar y con quienes comparte su Residencia permanente.

GRUPO FAMILIAR: Personas que tienen con EL AFILIADO un vínculo de consanguinidad de primer grado (padre, madre e hijos) o de segundo (abuelos, hermanos y nietos), o un vínculo de afinidad de primer grado (suegros y yerno/nuera) o de segundo grado (cuñados).

TITULAR: Persona principal cuyo nombre se expide la tarjeta Mefia con la que se efectúa el pago del programa Asistencias Flamingo

ASISTENCIA: Prestación de ayuda al AFILIADO o BENEFICIARIO que se halle en una situación de dificultad y/o emergencia que constituya un EVENTO que dé lugar a la prestación de los servicios ofertados por el PRESTADOR y se ajuste a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente documento.

ÁMBITO TERRITORIAL: El derecho a las prestaciones se extiende a los Asegurados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las siguientes: Cundinamarca: Bogotá D.C., Soacha, Chía, La Calera; Antioquia: Medellín, Sabaneta, Envigado, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, La Estrella, Itagüí, Rionegro, Marinilla, La Ceja, Caldas, La Unión; Valle del Cauca: Santiago de Cali, Yumbo, Jamundí, Palmira, Buenaventura; Atlántico: Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia; Santander: Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón; Risaralda: Pereira, Santa Rosa de Cabal; Caldas: Manizales; Quindío: Armenia, Calarcá; Bolívar: Cartagena, Turbaco; Magdalena: Santa Marta; Córdoba: Montería, Cereté, Loricá; Sucre: Sincelejo, Corozal; Cesar: Valledupar; Norte de Santander: Cúcuta; Boyacá: Tunja; Tolima: Ibagué, Melgar; Huila: Neiva, Pitalito; Meta: Villavicencio; Nariño: Pasto; Cauca: Popayán, Caquetá: Florencia; Guajira: Riohacha; Casanare: Yopal y Arauca: Arauca.

Asistencia Flamingo

COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIO(S). Con relación a las asistencias del programa.

DOMICILIO: Lugar de residencia de la persona con carácter permanente, constituyendo su sede dentro del ámbito territorial para la recepción de la asistencia que se condicione a esta y que deberá ser informado o confirmado por EL AFILIADO o BENEFICIARIO al momento de activar el servicio.

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia que esté dentro de la cobertura del programa Asistencias Flamingo

INFRAESTRUCTURA PRIVADA: Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el desarrollo de una actividad o el funcionamiento de una organización cualquiera.

PROVEEDOR: Persona natural o jurídica habilitada y capacitada para prestar los servicios de asistencia a favor EL AFILIADO o Beneficiario cuando se presente un evento.

SERVICIOS: Cada una de las actividades o prestaciones mediante las cuales se materializa la asistencia a EL AFILIADO o BENEFICIARIO cuando se presente un evento.

ACCIDENTE: Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario que provoque daños a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria.

AVERÍA: Daño o defecto mecánico, electrónico y/o eléctrico que impide el funcionamiento de un aparato o instalación.

EMERGENCIA: Es aquella situación de salud en la cual está comprometida la vida del paciente o existe un riesgo inminente de generarse una secuela grave.

URGENCIA: Es aquella situación de salud en la cual la vida del paciente no se encuentra comprometida, pero se requiere una atención oportuna con el fin de evitar secuelas.

GARANTIA: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.

ACCIDENTE: Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario que provoque daños a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria.

ENFERMEDAD: Toda alteración involuntaria del estado de salud de un ser vivo, cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por médico legalmente autorizado para ejercer. A efectos de la cobertura del programa de asistencia, no se considera enfermedad la originada en un Accidente, la enfermedad congénita y/o hereditaria, la enfermedad preexistente o patológica y tampoco las alteraciones de la conducta y/o comportamiento ni la gestación, el parto normal o ectópico.

ENFERMEDAD CONGÉNITA Y/O HEREDITARIA: Anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante su vida, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento.

ENFERMEDAD PREEXISTENTE O PATOLÓGICA: Condición de salud, alteración o trastorno orgánico que existe con anterioridad al momento de la contratación del plan de asistencias, y que normalmente hubiera sido percibida por signos o síntomas, independientemente de que exista diagnóstico médico.

Asistencia Flamingo

PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que EL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO puede hacer uso de las asistencias descritas, se definió un período de carencia de 24 horas desde el momento de la afiliación y para la asistencia médica se definió un período de carencia de 48 horas desde el momento de la afiliación.

REFERENCIA: Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por EL PRESTADOR telefónicamente A EL AFILIADO TITULAR a su solicitud.

PERÍODO DE VIGENCIA: Período durante el cual EL AFILIADO y/o beneficiario tiene derecho a obtener los servicios de la asistencia. Comprende desde la fecha de activación del programa hasta su cancelación por cualquier motivo.

HOSPITALIZACIÓN: La permanencia del paciente en un hospital o clínica pernoctando en este(a).

SERVICIOS: Cada una de las actividades o prestaciones mediante las cuales se materializa la asistencia a EL AFILIADO o BENEFICIARIO cuando se presente un evento.

INCAPACIDAD: Impedimento para desempeñar las capacidades laborales, académicas y en general las habituales por un tiempo determinado, originado en una enfermedad o en un accidente. Para efectos de las asistencias que requieran la presentación de incapacidad, únicamente serán aceptadas las que provengan de EPS, ARL o medicina prepagada. Las incapacidades generadas por el médico a domicilio derivadas de la asistencia dada por el PRESTADOR, no serán aceptadas.

MASCOTA: Animal doméstico o domesticado que convive con el ser humano para fines de compañía principalmente y que es absolutamente dependiente del ser humano para asegurar su bienestar y supervivencia. Para efectos de las asistencias aquí contempladas, únicamente se entenderá como mascota al perro o gato de compañía que conviva de forma permanente en el DOMICILIO de EL AFILIADO O BENEFICIARIO.

COSTO PREFERENCIAL: Beneficio que tiene EL AFILIADO O BENEFICIARIO para recibir los servicios a una tarifa que intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

REEMBOLSO: Dinero que se le devuelve a EL AFILIADO O BENEFICIARIO, persona natural cuando se presenta un evento y ha asumido el pago total o parcial de este, de acuerdo con el condicionado general del producto adquirido.

PREEXISTENCIA: Existencia de una avería, daño o defecto previa a la contratación del programa. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia se deberá probar la existencia del daño posterior a la activación, por medio de fotografías, preguntas de rutina al momento de la solicitud, además de la evaluación del profesional del PRESTADOR, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido. Las anteriores definiciones son meramente ilustrativas, más no taxativas y se utilizan para mejor comprensión de los servicios aquí descritos.