



Multiasistencia

Condiciones
Generales

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE EL SERVICIO

1. INTRODUCCIÓN

GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S, en adelante GLOBAL ASSIST o EL PRESTADOR, con su programa **MULTIASISTENCIA** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas de EL día, los 365 días de EL año. El mismo es realizado y garantizado por EL PRESTADOR y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al **018000413820** EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales

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



MULTIASISTENCIA



ASISTENCIAS LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS

COBERTURAS

ASISTENCIA MÉDICA

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL
ORIENTACIÓN MÉDICA PEDIÁTRICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL
ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL
ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL
ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL
ORIENTACIÓN DERMATOLÓGICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL
MÉDICO A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD
ENFERMERA A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD
EXAMENES A DOMICILIO DE SANGRE U ORINA DERIVADOS DE ATENCIÓN DE URGENCIA O ENFERMEDAD

MONTOS MÁXIMOS

SIN LÍMITE
SIN LÍMITE
SIN LÍMITE
SIN LÍMITE
SIN LÍMITE
SIN LÍMITE
HASTA \$120.000 POR EVENTO
HASTA \$120.000 POR EVENTO

EVENTOS MÁXIMOS

12 EVENTOS POR AÑO
6 EVENTOS POR AÑO
6 EVENTOS POR AÑO
6 EVENTOS POR AÑO
6 EVENTOS POR AÑO
6 EVENTOS POR AÑO
6 EVENTOS POR AÑO
1 EVENTO POR AÑO
1 EVENTO POR AÑO

ASISTENCIA PERSONAL

CLASE VIRTUAL ENTRENADOR PERSONAL
ORIENTACIÓN CON CHEF TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL
SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO (CO-PAGO \$10.000)
ACOMPANIAMIENTO PARA DILIGENCIAS PERSONALES (ADULTO MAYOR)

MONTOS MÁXIMOS

HASTA 90 MINUTOS POR EVENTO
HASTA 45 MINUTOS POR EVENTO
HASTA \$80.000 POR EVENTO
HASTA \$120.000 POR EVENTO

EVENTOS MÁXIMOS

6 EVENTOS POR AÑO
2 EVENTOS POR AÑO
1 EVENTO POR AÑO
1 EVENTO POR AÑO (MAX. 4 HR)

ASISTENCIA ESCOLAR

TUTOR ACADÉMICO TELEFÓNICO

MONTOS MÁXIMOS

HASTA 90 MINUTOS POR EVENTO

EVENTOS MÁXIMOS

2 EVENTOS POR AÑO

2. BENEFICIOS DE EL PROGRAMA

2.1 ASISTENCIA MÉDICA

Los servicios de asistencia médica se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA adecuada para prestarlo.

Antes de solicitar un servicio el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) deberá validar con el PRESTADOR si cuenta con Red Médica en su zona de DOMICILIO.

En las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) deberá trasladarse a la ciudad principal o municipio más cercana para acceder al SERVICIO requerido.

Para casos de excepción podrá aplicarse el servicio por medio de REEMBOLSO con previa autorización por parte del PRESTADOR.

Orientación médica telefónica y/o virtual

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requiera una consulta médica, EL PRESTADOR lo pondrá en contacto vía telefónica con un médico general para que le brinde orientación. Este 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 su estado de salud.

Si EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

La asistencia se brindará por doce (12) eventos al año por grupo asegurado, y sin límite de cobertura.

Orientación médica pediátrica telefónica y/o virtual

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requiera orientación en temas pediátricos tales como: Alimentación, enfermedades, desarrollo psicomotor, crecimiento, entre otros. EL PRESTADOR lo pondrá en contacto vía telefónica con un PROVEEDOR especializado.

Este SERVICIO es ofrecido únicamente como orientación para EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con su estado de salud.

Este servicio será prestado los días hábiles de lunes a viernes entre las 08:00 horas y las 18:00 horas.

Si EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

La asistencia se brindará por seis (6) eventos al año por grupo asegurado, y sin límite de cobertura.

Orientación odontológica telefónica y/o virtual

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requiera una consulta odontológica, EL PRESTADOR lo pondrá en contacto con un odontólogo o médico general para que le brinde orientación vía telefónica o virtual. Este 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 su estado de salud.

Si EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

La asistencia se brindará por seis (6) eventos al año por grupo asegurado, y sin límite de cobertura.

Orientación nutricional telefónica y/o virtual

En caso de que EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) necesite una consulta relacionada en tema de nutrición, como buenos hábitos alimenticios, consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, macronutrientes, etc.), dietas y referenciación en estilo de vida saludable, EL PRESTADOR pondrá en contacto con un PROVEEDOR especializado en el área para la orientación telefónica y/o virtual.

Si EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

La asistencia se brindará por seis (6) eventos al año por grupo asegurado, y sin límite de cobertura.

Orientación psicológica telefónica y/o virtual

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requiera realizar una consulta psicológica, EL PRESTADOR lo pondrá en contacto vía telefónica con un PROVEEDOR de servicios psicológicos.

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 o BENEFICIARIO(S) solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

La asistencia se brindará por seis (6) eventos al año por grupo asegurado, y sin límite de cobertura.

Orientación dermatológica telefónica y/o virtual

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requiera realizar una consulta dermatológica, EL PRESTADOR lo pondrá en contacto vía telefónica con un PROVEEDOR profesional en dermatología para los siguientes casos:

- o Acné
- o Calvicie
- o Cuidados básicos para las manchas
- o Hidratación de piel
- o Lectura de exámenes
- o Recomendaciones del cuidado de la piel

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 o BENEFICIARIO(S) solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

La asistencia se brindará por seis (6) eventos al año por grupo asegurado, y sin límite de cobertura.

Médico y enfermera a domicilio en caso de accidente o enfermedad

- **Médico a domicilio:** Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requiera atención médica domiciliaria con previa autorización telefónica 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.

En caso que no haya disponibilidad de médico general cercano al domicilio de EL AFILIADO para atender el servicio, EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) deberá trasladarse hasta el centro médico más cercano y autorizado por EL PRESTADOR, EL PRESTADOR cubrirá el valor de la consulta y el traslado hasta el monto máximo de la cobertura. En caso de exceder el monto máximo de cobertura EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) asumirá el excedente.

El médico solamente está autorizado para recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. No se incluye la aplicación de medicamentos en el momento de la prestación del servicio, tampoco los recetados o tratamientos posteriores a la misma.

- **Enfermera a domicilio:** Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIOS(S) requiera Inyectología (Intramuscular o vía venosa), cambio de sonda vesical, curaciones de baja complejidad, retiro de puntos, EL PRESTADOR enviará una enfermera hasta su DOMICILIO siempre que este se ubique dentro del perímetro urbano de la ciudad o municipio dentro del ÁMBITO TERRITORIAL.

El profesional de la salud será quien determine si EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) debe compartir una orden médica en caso de requerir inyectología o cambio de sonda vesical. Este servicio incluye solo el costo de la visita. Los costos de los implementos médicos deben ser asumidos por EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S). Este servicio incluye solo el costo de la visita. Los costos de los implementos médicos deben ser asumidos por EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S).

La asistencia de médico y enfermera a domicilio se brindará por un (1) evento al año por grupo asegurado y con un límite de cobertura de hasta ciento veinte mil (120.000) pesos colombianos.

Exámenes a domicilio de sangre u orina derivados de atención de urgencia o enfermedad

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) lo solicite y sea derivado de una atención de urgencia por accidente o enfermedad prestada por El PRESTADOR, se enviará un profesional al domicilio de EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) para que realice los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, EMO-elemental microscópico de orina y parcial de orina. En caso de no poder prestarse el servicio en el domicilio, EL PRESTADOR lo coordinará en una clínica o laboratorio médico y el costo de traslado será asumido en su totalidad por EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S).

Este servicio se prestará a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, y será prestado los días hábiles de lunes a viernes entre las 08:00 horas y las 18:00 horas. El tiempo máximo de respuesta para la prestación es de tres (3) días hábiles. El AFILIADO o BENEFICIARIO(S) deberá enviar la orden médica del examen requerido.

La asistencia se brindará por un (1) evento al año por grupo asegurado y con un límite de cobertura de hasta ciento veinte mil (120.000) pesos colombianos.

2.2 ASISTENCIA PERSONAL

Clase virtual entrenador personal

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) lo solicite, EL PRESTADOR pondrá a su disposición virtualmente un especialista en entrenamiento personalizado quien le brindará una clase de diseño de rutina física en casa. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación.

Este servicio será prestado los días hábiles de lunes a viernes entre las 08:00 horas y las 18:00 horas con una duración máxima de noventa (90) minutos y estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

La asistencia se brindará por seis (6) eventos al año por grupo asegurado, y sin límite de cobertura.

Orientación chef telefónica y/o virtual

Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO(S) requiera un chef que lo oriente en telefónicamente o virtualmente sobre recetas de platos nacionales e internacionales, EL PRESTADOR, lo conectará con un PROVEEDOR.

Este servicio será prestado de lunes a viernes entre las 08:00 horas y las 18:00 horas. 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.

La asistencia se brindará por dos (2) eventos al año por grupo asegurado, sin límite de cobertura y hasta cuarenta y cinco (45) minutos.

Servicio de conductor elegido (Co-pago 10.000)

En caso que EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) decida ingerir una bebida alcohólica, estando dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia, EL PRESTADOR pondrá a su disposición el servicio de conductor elegido, con el fin de manejar el vehículo amparado bajo la presente asistencia. El servicio deberá ser solicitado por parte del afiliado al menos con cuatro (4) horas de antelación al momento en que vaya a desplazarse, y el conductor que se envíe prestará el servicio desde el sitio de reunión donde se encuentre el afiliado hasta el domicilio del mismo (solo un trayecto), con un límite máximo por todo el servicio de hora y media. EL AFILIADO cuenta con 30 minutos después de la hora acordada para hacer uso del servicio, si en este término no se presenta, el proveedor se retirará del lugar, disminuyendo la cantidad de eventos para esta clase de servicios, es decir se cuantificará como un evento.

Para acceder a esta cobertura el afiliado deberá cancelar un copago de diez mil pesos colombianos (10.000).

EL PROVEEDOR verificará que la placa y el vehículo sean los que correspondan a los datos suministrados en el momento de coordinación del servicio. verificará igualmente en qué estado se encuentra el vehículo (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.), y cómo va a proceder a retirarlo del lugar o parqueadero donde se encuentra, comprobando que cuenta con condiciones óptimas. de presentar anomalías las reporta al call center donde a su vez se las notificará al cliente.

Revisión de los documentos del vehículo: EL PRESTADOR no inicia la prestación del servicio sin antes haber verificado que se cuente con la documentación del vehículo vigente (tarjeta de propiedad, soat, revisión técnico-mecánica).

Personal en el vehículo: No se prestará el servicio sin la presencia de EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S), por ende, este deberá ir en el vehículo hasta el lugar de destino.

Exclusiones:

- El conductor designado no permanecerá solo en el vehículo.
- No se presta servicio a menores de edad sin la compañía de un adulto y en ningún momento se quedará solo con el menor durante la ejecución del servicio.
- No se asume ninguna responsabilidad por objetos o elementos dejados en el vehículo.
- Los servicios de conductor elegido únicamente serán aplicables a vehículos tipo automóvil, camioneta, campero de servicio particular.
- Automóviles de más de 15 años de antigüedad.
- Cuando en el momento de la prestación del servicio, la documentación del vehículo no esté vigente (SOAT y tecno-mecánica).

La asistencia se brindará por un (1) evento al año por grupo asegurado y con un límite de cobertura de hasta ochenta mil (80.000) pesos colombianos.

Acompañamiento para diligencias personales (adulto mayor a 60 años)

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requiera un acompañante para diligencias personales, el PRESTADOR coordinará una persona capacitada para realizar el servicio de acompañamiento dentro del perímetro urbano del lugar del DOMICILIO del AFILIADO o BENEFICIARIO(S). Para esta ASISTENCIA únicamente se cubre el valor del SERVICIO y el AFILIADO debe asumir los costos de traslados.

Opcionalmente, el PRESTADOR podrá brindar el SERVICIO con transporte si se cuenta con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA en la zona y la disponibilidad de medios por parte del PROVEEDOR, que así lo permitan. En todo caso será EL PRESTADOR quien determine si es posible o no asignar EL PROVEEDOR con transporte.

La asistencia se brindará por un (1) evento al año por grupo asegurado, con un límite de cobertura de hasta ciento veinte mil (120.000) pesos colombianos y máximo cuatro (4) horas.

2.3 ASISTENCIA ESCOLAR

Tutor académico telefónico

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) menor de quince (15) años lo solicite, el PRESTADOR por medio de uno de sus PROVEEDORES (TUTOR ACADÉMICO), le prestará los SERVICIOS telefónicos de orientación y respuesta a consultas específicas en las siguientes materias: inglés, matemáticas, español, sociales, biología, geografía y ciencias naturales, Excel, PowerPoint, Word y navegación en internet.

Este servicio será prestado de lunes a viernes entre las 08:00 horas y las 18:00 horas. Cada llamada tendrá una duración máxima de una noventa (90) minutos. Dentro del mismo mes calendario, el SERVICIO se limitará a uno (1) máximo. 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.

La asistencia se brindará por dos (2) eventos al año por grupo asegurado, sin límite de cobertura y hasta noventa (90) minutos.

Exclusiones específicas

- a) EL AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS no deben ser mayores de 70 años.
- b) Cirugía plástica o cosmética.
- c) Intento de suicidio o lesiones provocadas intencionalmente, estando o no en uso de las facultades mentales.
- d) Enfermedades congénitas o lesiones, defectos físicos y enfermedades originadas o adquiridas antes de la contratación del seguro. Esta exclusión aplica así declares que padece la enfermedad antes de contratar el seguro.
- e) Lumbalgias, espasmos musculares y hernias de cualquier clase.
- f) Enfermedades psiquiátricas, psicológicas, trastornos del sueño, alcoholismo o drogadicción.
- g) No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- h) Si se trata de una orientación telefónica no se realizan diagnósticos definitivos
- i) No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- j) Los servicios telefónicos no incluyen el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

No se considera ENFERMEDAD:

A efectos de las coberturas de esta asistencia:

- a) Los ACCIDENTES, tal y como se define este concepto anteriormente.
- b) Las ENFERMEDADES congénitas y/o hereditarias, definidas como anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas de EL 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 de EL nacimiento.

- c) Las ENFERMEDADES/defectos o malformaciones PREEXISTENTES que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existes con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico al respecto.
- d) Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
- e) La gestación y el parto normal o eutócico

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.

Para las asistencias se definió un período de carencia de treinta (30) días desde el momento de la afiliación.

4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE EL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

- a) EL AFILIADO que requiera el 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 de EL 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 EL AFILIADO activo, 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.

5. REEMBOLSOS

- a) En todo caso EL AFILIADO deberá solicitar previa autorización al PRESTADOR, la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicador para prestar la asistencia.
- b) Aplica a los servicios en los que se prevé, de conformidad con el condicionado general del producto
- c) Plazo de solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes al pago particular del servicio
- d) EL AFILIADO cuenta con 5 días hábiles desde el momento de tener la aprobación de EL PRESTADOR para radicar los documentos
- e) Todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras

En ningún caso EL PRESTADOR realizará reembolso sin que EL AFILIADO haya enviado la documentación solicitada y está siempre deberá cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

Los documentos necesarios para radicar la solicitud de reembolso le serán informados a EL AFILIADO en el momento de tener la autorización por parte de EL PRESTADOR.

En todo caso EL PRESTADOR es autónomo de decidir si autoriza o no con el REEMBOLSO.

6. OBLIGACIONES DE EL AFILIADO

Con el fin de que EL AFILIADO 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. En caso de excederse el monto máximo de cobertura, EL AFILIADO deberá asumir el excedente.
- 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 de EL cambio de DOMICILIO de EL AFILIADO. Queda entendido que en caso de que EL AFILIADO establezca su DOMICILIO POR fuera de EL territorio de la República de Colombia, la relación entre el PRESTADOR y EL AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual el PRESTADOR se verá liberada de su obligación de prestar los SERVICIOS contemplados en las condiciones generales.
- d. Identificarse ante los representantes de EL PRESTADOR o ante sus PROVEEDORES en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS de EL programa de asistencia.

7. EXCLUSIONES

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 de EL programa.
- c. Cuando EL AFILIADO no se identifique plenamente ante el PRESTADOR o su PROVEEDOR como AFILIADO de EL programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS de EL 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, terremoto, 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.
- i. Los EVENTOS originados o derivados de la producción y manejo de energía nuclear radiactiva.
- 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 de EL SERVICIO en la zona.
- m. Cuando EL AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n. El PRESTADOR y la EMPRESA quedan exentos de responsabilidad frente al AFILIADO cuando el SERVICIO no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales de EL programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las EXCLUSIONES GENERALES antes expresadas.
- o. El PRESTADOR y la EMPRESA quedan exentos de responsabilidad frente al AFILIADO, cuando el SERVICIO no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales de EL programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las EXCLUSIONES GENERALES antes expresadas.
- p. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los EVENTOS.

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

EL PRESTADOR: GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S

LA EMPRESA: EMPRESA COOPERATIVA FUNERARIA – EMCOOFUN

AFILIADO: Es la persona titular de EL plan de asistencia adquirido mencionado en el presente documento, a la cual se le prestarán los servicios de EL programa de asistencia objeto de estas Condiciones Generales.

ÁMBITO TERRITORIAL: Es la zona geográfica en la que se hacen efectivas las asistencias previstas en las condiciones generales.

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

BENEFICIARIO: Son beneficiarios del afiliado las personas que estén dentro del grupo familiar exequias, máximo cinco (5) personas.

CÓDIGO AMARILLO: Es aquella situación en la que no existe riesgo inminente de muerte, pero que requiere asistencia médica oportuna. una rápida actuación médica. Toda urgencia puede ser cubierta por unidades en un lapso de tiempo no mayor a 20 minutos desde que ingresa la llamada hasta que se hace contacto con el paciente.

CÓDIGO ROJO: Situación que, por la gravedad y riesgo inminente de muerte de una persona, exige asistencia médica inmediata. en un lapso de tiempo no mayor a los 10 minutos desde que ingresa la llamada a la central de despacho hasta que se hace contacto con el paciente.

CÓDIGO VERDE: El diagnóstico indica que no existe peligro inminente para el paciente, ni de emergencia ni de urgencia en la intervención médica y es susceptible de un seguimiento telefónico, mientras el beneficiario recibe atención de su médico. El operador médico orientará al asegurado o a quién solicite el servicio, respecto de las conductas provisionales que debe asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

CONSULTA MÉDICA: Es aquella situación de salud en la cual el motivo de consulta del paciente está relacionado con enfermedades agudas o crónicas, que no generan secuelas en el tiempo, pero requieren valoración médica

ASISTENCIA: Prestación de ayuda al AFILIADO 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.

COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de facilitar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de EL AFILIADO con relación a las asistencias de EL programa.

COSTO PREFERENCIAL: EL PRESTADOR trasladará a sus AFILIADOS las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

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

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 de EL 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 de EL nacimiento.

EMERGENCIA MÉDICA: Situación de salud que compromete la vida del paciente o le puede generar una secuela grave.

ENFERMEDAD CRÓNICA: Enfermedad de larga duración y por lo general, de progresión lenta.

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

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia que esté dentro de la cobertura de EL programa MULTIASISTENCIA.

FECHA DE INICIO VIGENCIA: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece el prestador estarán a disposición de los AFILIADOS a la empresa. (Ver período de carencia).

HOSPITALIZACIÓN: La permanencia de EL paciente en un hospital o clínica pernoctando en el centro.

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

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

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, medicina prepagada o médico particular. Las incapacidades generadas por el médico a domicilio derivadas de la asistencia dada por el PRESTADOR, no serán aceptadas.

INCIDENTE: Suceso, evento o acontecimiento repentino, inesperado e involuntario, que no causa daño a la persona o al bien (cosa) involucrado.

INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA: Tratamiento quirúrgico realizado para paliar o resolver un ACCIDENTE o ENFERMEDAD, incluyéndose en este concepto los honorarios de EL cirujano, los gastos de procedimientos anestésicos, el material quirúrgico y prótesis y los gastos de medicamentos utilizados durante la cirugía.

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

MONTO MÁXIMO POR EVENTO: cantidad máxima que pagará el PRESTADOR en caso de presentarse un evento.

PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que EL AFILIADO puede hacer uso de la asistencia.

PREEXISTENCIA: Existencia de una reparación, daño o condición de salud previa (enfermedades congénitas, genéticas, degenerativas, en etapa terminal, embarazo, entre otros) a la contratación de EL programa. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia se deberá probar la existencia de EL daño posterior a la activación, por medio de fotografías, preguntas de rutina al momento de la solicitud, además de la evaluación de EL profesional de EL PRESTADOR, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido.

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

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

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

URGENCIA: situación de salud, peligro o desastre que no compromete la vida de las personas o animales involucrados, ni su seguridad física o la de sus bienes, pero requiere una atención oportuna para evitar consecuencias graves.

Las anteriores definiciones son meramente ilustrativas mas no taxativas y se utilizan para mejor comprensión de los servicios aquí descritos.