

Asistencia Individual



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 **ASISTENCIA INDIVIDUAL** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas de EL día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por EL PRESTADOR y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al **018000915286 Opc. 3**, 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 del programa.

ASISTENCIA INDIVIDUAL		
  DESEMPLEO + MÉDICA + TERCERA EDAD + MASCOTAS		
Asistencias	Coberturas	
ASISTENCIA DESEMPLEO		
ASISTENCIAS DESEMPLEO	Montos Máximos	Eventos Máximos
APOYO PSICOLÓGICO: ACEPTACIÓN DE LA PÉRDIDA LABORAL Y ORIENTACIÓN A LA BÚSQUEDA DEL NUEVO EMPLEO		
EVALUACIÓN DEL PERFIL LABORAL: IDENTIFICACIÓN DE SUS COMPETENCIAS, HABILIDADES Y CAPACIDADES PARA RESALTARLAS EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE EMPLEO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ELABORACIÓN HOJA DE VIDA, DE ACUERDO AL PERFIL LABORAL Y ÁREAS DE INTERÉS DETECTADAS		
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA PREPARAR FUTURAS ENTREVISTAS DE TRABAJO		
ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA		
LABORAL		
CIVIL Y DE FAMILIA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
COMERCIAL		
AYUDA EN GASTOS PARA PAGO DE SERVICIOS PÚBLICO, PLAN CELULAR Y/O PLAN LINKEDIN		
AYUDA GASTO PARA CANASTA BÁSICA FAMILIAR	\$100.000	1 EVENTO AL AÑO
AYUDA DE GASTO PARA PLAN EXEQUIAL		
ASISTENCIA MÉDICA		
ASISTENCIAS MÉDICAS DE URGENCIA POR ACCIDENTE	Montos Máximos	Eventos Máximos
ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIA EN CONSULTORIO O CLÍNICA (INCLUYE MATERIALES Y EQUIPOS MÉDICOS)		
MEDICAMENTOS PRIMARIOS DERIVADOS ATENCIÓN DE URGENCIA (ANALGÉSICOS, ANTI-FLAMATORIOS Y ANTI-PIRÉTICOS)		
EXÁMENES DE LABORATORIO DERIVADOS ATENCIÓN DE URGENCIA (HEMOGRAMA COMPLETO, EMO - ELEMENTAL Y MICROSCÓPICO DE ORINA, GLUCOSA Y GRUPO SANGUÍNEO)	Hasta \$600.000	1 EVENTO AL AÑO
EXÁMENES DE IMÁGENES DERIVADOS ATENCIÓN DE URGENCIA (RADIOGRAFÍA SIMPLE EN ZONA DE TRAUMA Y ECOGRAFÍA SIMPLE)		
TRASLADO MÉDICO TERRESTRE DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO, LABORAL O DOMÉSTICO	SIN LÍMITE	1 EVENTO AL AÑO
ASISTENCIAS MÉDICAS COMPLEMENTARIAS	Montos Máximos	Eventos Máximos
EXÁMEN PREVENTIVO REGULAR (MAMOGRAFÍA O PROSTÁTICO)	Hasta \$160.000	1 EVENTO AL AÑO
MEDICO O ENFERMERA A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE: CHEQUEO, REVISIÓN Y DIAGNÓSTICO		2 EVENTOS AL AÑO
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL CON MÉDICO GENERAL	SIN LÍMITE	3 EVENTOS AL AÑO
ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA		3 EVENTOS AL AÑO

ASISTENCIA TERCERA EDAD

ASISTENCIAS PERSONALES	Montos Máximos	Eventos Máximos
ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL	SIN LÍMITE	3 EVENTOS AL AÑO
ACOMPAÑANTE PARA DILIGENCIAS PERSONALES O FAMILIARES	Hasta \$80.000 (MAX. 4 HORAS)	2 EVENTOS AL AÑO
ACOMPAÑANTE PARA CITAS MÉDICAS	Hasta \$100.000	1 EVENTO AL AÑO
TERAPIAS FÍSICAS O RESPIRATORIA A DOMICILIO Y/O RED	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
COORDINACIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MÉDICAS		
RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS		
RECORDATORIO DE FECHAS ESPECIALES		
ASISTENCIAS EN CASO HOSPITALIZACIÓN	Montos Máximos	Eventos Máximos
SERVICIO DE MENSAJERÍA DE EXÁMENES DE LABORATORIO DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA	HASTA \$50.000 - PERÍMETRO URBANO	2 EVENTOS AL AÑO
ENVÍO DE MEDICAMENTOS DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA		
LAVANDERÍA A DOMICILIO PARA RETIRO, LAVADO Y ENTREGA DE ROPA	Hasta \$70.000	1 EVENTO AL AÑO
PASEO Y ASEO DE MASCOTAS	Hasta \$50.000	2 EVENTOS AL AÑO
SERVICIO DE TRANSPORTE PARA FAMILIARES AL CENTRO MÉDICO	Hasta \$100.000	2 EVENTOS AL AÑO
SERVICIO DE EMPLEADA DOMÉSTICA A DOMICILIO	POR CONEXIÓN	SIN LÍMITE
SERVICIO DE PROFESIONAL TODO PARA EL HOGAR		
COORDINACIÓN DE DELIVERY DE SUPERMERCADO		

ASISTENCIA MASCOTA

ASISTENCIAS MASCOTAS	Montos Máximos	Eventos Máximos
ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA O VIRTUAL	SIN LÍMITE	6 EVENTOS AL AÑO
ENVÍO DE MÉDICO VETERINARIO A DOMICILIO O CONSULTA EN RED VETERINARIA (POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS, ACCIDENTE O ENFERMEDAD)	Hasta \$150.000	2 EVENTOS AL AÑO
MEDICAMENTOS A DOMICILIO DERIVADO DE CONSULTA MÉDICA VETERINARIA	Hasta \$120.000	2 EVENTOS AL AÑO
VACUNACIÓN EN RED VETERINARIA	Hasta \$120.000	1 EVENTO AL AÑO
INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍA Y DEMÁS SERVICIOS PARA MASCOTAS		
REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA ESTERILIZACIÓN DE MASCOTAS		
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS Y CIRUGÍAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS Y CLÍNICAS VETERINARIAS		
REFERENCIA Y COORDINACIÓN SALONES DE BELLEZA, BOTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS		
COORDINACIÓN DE COMPRA Y ENTREGA DE ALIMENTOS PARA MASCOTA A DOMICILIO	POR CONEXIÓN	SIN LÍMITE
ASISTENCIAS LEGAL MASCOTAS	Montos Máximos	Eventos Máximos
ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA: EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS, CUANDO LOS MISMOS SEAN NECESARIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO, CON OCASIÓN DE DAÑOS O LESIONES CAUSADOS POR LA MASCOTA	SIN LÍMITE	2 EVENTOS AL AÑO
REFERENCIA Y COORDINACIÓN LEGAL POR CONEXIÓN DE UN ABOGADO QUE REPRESENTA A NUESTRO AFILIADO EN EL PROCESO DE RESPONSABILIDAD EN EL CAMPO PENAL O CIVIL, EN CASO QUE A LA MASCOTA, LE CAUSE DAÑO POR CONDUCTA O PROCEDER DOLOSO DE UN TERCERO		
ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS	Montos Máximos	Eventos Máximos
SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD TERMINAL O ACCIDENTE GRAVE DE LA MASCOTA	Hasta \$350.000	1 EVENTO AL AÑO
TRASLADO, RESGUARDO Y DISPOSICIÓN DEL CADÁVER (SIN DEVOLUCIÓN DE CENIZAS)	HASTA \$200.000	1 EVENTOS AL AÑO
AUXILIO EN CASO DE CREMACIÓN INDIVIDUAL (CON DEVOLUCIÓN DE CENIZAS)	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN EXEQUIAL DE LA MASCOTA		

ASISTENCIA TELEFÓNICAS

ASISTENCIAS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN	Montos Máximos	Eventos Máximos
TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES		
CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICIA, BOMBEROS, ETC.)	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
INFORME ESTADO DEL CLIMA, TEATROS, RESTAURANTES, CENTROS CULTURALES, ETC.		
REFERENCIA DE FARMACIAS DE TURNO Y CENTROS DE SALUD ESPECIALIZADOS		
REFERENCIAS MÉDICAS DE ESPECIALISTAS, HOSPITALES Y CLÍNICAS A NIVEL NACIONAL		

2. BENEFICIOS DE EL PROGRAMA

2.1 ASISTENCIA AL DESEMPLEO

APOYO PSICOLÓGICO TELEFÓNICO: ACEPTACIÓN PÉRDIDA LABORAL Y ORIENTACIÓN A LA BÚSQUEDA DEL NUEVO EMPLEO

En caso de pérdida de la fuente laboral el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios podrá contar con asesoramiento psicológico telefónico que le brindará contención y oficiará de guía orientándolo para sobrellevar el difícil momento, y a su vez podrá contar con una orientación enfocada en la búsqueda de un nuevo empleo. El prestador será quien conecte, vía telefónica al afiliado con un proveedor/profesional de este campo. El prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

EVALUACIÓN DEL PERFIL LABORAL: IDENTIFICACIÓN DE SUS COMPETENCIAS, HABILIDADES Y CAPACIDADES PARA RESALTARLAS EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE EMPLEO

A consecuencia de la imprevista pérdida del empleo formal, el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios podrá contar con la orientación, evaluación y elección de las oportunidades laborales que se ajusten a su perfil profesional. Un profesional calificado lo guiará telefónicamente para evaluar y escoger las oportunidades laborales vigentes a las cuáles aplicar con el fin de reinsertarse en el mercado laboral. EL PRESTADOR será quien conecte, vía telefónica a el afiliado con un proveedor/profesional de este campo. El prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

ELABORACIÓN DE HOJA DE VIDA, DE ACUERDO CON EL PERFIL LABORAL Y ÁREAS DE INTERÉS DETECTADA

A consecuencia de la súbita e imprevista pérdida del empleo formal, el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios podrá contar con la asistencia para el asesoramiento de elaboración de su perfil laboral. En el cual un profesional lo guiará telefónicamente para la elaboración de su currículum vitae con el fin de poder reinsertarse en el mercado laboral. El prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA PREPARAR FUTURAS ENTREVISTAS DE TRABAJO

A consecuencia de la pérdida de empleo formal, el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios podrá contar con el asesoramiento de un profesional calificado para la preparación y el manejo de entrevistas laborales que incluyen: Predisposición, manejo de la frustración, postura, respuestas correctas, etc. El prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA: LABORAL, CIVIL, DE FAMILIA Y COMERCIAL

Por este servicio y a solicitud del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, el prestador brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal exclusivamente y limitado a las materias: laboral, civil, de familia y comercial, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. El prestador no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado. El prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

AYUDA EN GASTOS PARA PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS, PLAN CELULAR Y/O PLAN LINKEDIN

A causa de la pérdida imprevista de la fuente laboral, el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios podrá ser beneficiario de un apoyo en gastos para pago de servicios públicos, plan de celular o plan LinkedIn.

AYUDA GASTO PARA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

A causa de la pérdida imprevista de la fuente laboral, el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios podrá ser beneficiario de una canasta Básica de Alimentos.

AYUDA DE GASTO PARA PLAN EXEQUIAL

A causa de la pérdida imprevista de la fuente laboral, el AFILIADO podrá ser BENEFICIARIO del pago de una cuota del plan exequias.

Condiciones de la prestación para:

- AYUDA EN GASTOS PARA PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS, PLAN CELULAR Y/O PLAN LINKEDIN
- AYUDA GASTO PARA CANASTA BÁSICA FAMILIAR
- AYUDA DE GASTO PARA PLAN EXEQUIAL

Este servicio se le presta exclusivamente al afiliado con contrato a término indefinido (tiempo laborado mínimo de seis (6) meses) o fijo (tiempo laborado mínimo de seis (6) meses y que por lo menos haya tenido una renovación) que se termine por alguno de los siguientes motivos:

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

- Despido sin justa causa.
- Cierre temporal o definitivo de la empresa.
- Suspensión de cargos por fusión, transformación o liquidación de entidades públicas o empresas privadas.
- Cualquier otra modalidad de despido sin justa causa.

El servicio se hará efectivo únicamente si la solicitud es presentada dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la fecha de terminación del contrato laboral. No se cubre la terminación del contrato laboral a término fijo causada por la terminación del periodo laboral pactado. El pago de la asistencia en gastos por desempleo una vez se demuestre su ocurrencia y se cumplan con las condiciones de la asistencia, es por (1) mes. Queda por entendido que se dejará de dar el apoyo en gastos si el afiliado consigue trabajo durante el periodo que este reclamando esta asistencia. El prestador, solicitará al afiliado la carta de despido, certificado de aportes, liquidación del contrato de trabajo, última carta laboral, contacto de la última empresa donde trabajó para confirmar el tiempo laborado y fecha de terminación del contrato

2.2 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 más cercana para acceder al servicio requerido. Para casos de excepción podrá aplicarse el servicio por medio de reembolso, previa autorización por parte del prestador.

2.2.1 ASISTENCIAS MÉDICAS DE URGENCIAS POR ACCIDENTE

ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIA EN CONSULTORIO O CLÍNICA

Cuando el Afiliado o beneficiario(s) sufra un accidente y requiera intervención médica de urgencia, el prestador coordinará y pagará para que pueda ser atendido, diagnosticado y tratado según la situación.

Esta asistencia cubre el costo de la cita, evaluación o diagnóstico del médico y hospitalización, hasta el monto establecido en la cobertura.

Este servicio incluye:

Medicamentos derivados de la atención de urgencia de nuestro PROVEEDOR: analgésicos, antiinflamatorios y antipiréticos.

Exámenes de laboratorio derivados de la atención de urgencia de nuestro PROVEEDOR: Hemograma completo, EMO – elemental y microscópico de orina, glucosa y grupo sanguíneo.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

Exámenes de imágenes derivadas de la atención de urgencia de nuestro
PROVEEDOR: Radiografía simple en zona del trauma y ecografía simple.
Material de uso médico derivados de la atención de urgencia de nuestro
PROVEEDOR.

El servicio no incluye tratamientos posteriores a la urgencia.

TRASLADO MÉDICO TERRESTRE DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO, LABORAL O DOMÉSTICO

Cuando a consecuencia de un accidente grave y de acuerdo con el criterio del médico tratante, el afiliado o beneficiario(s) requiera un traslado terrestre de urgencia o emergencia para su atención en un centro asistencial, el prestador gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano dentro de la ciudad en que se encuentre, siempre y cuando esté dentro de la cobertura del ámbito territorial y exista la infraestructura privada que lo permita. El Afiliado o beneficiario(s) deberá asumir el pago por concepto de los gastos médicos y de hospitalización a que hubiere lugar en dicho centro hospitalario.

El traslado podrá realizarse según el criterio del médico tratante por cualquiera de los siguientes medios:

- **Traslado básico por urgencia:** cuando la situación clínica presentada por el paciente no reviste ningún tipo de severidad o compromiso del estado vital y no requiera acompañamiento médico, el prestador enviará al domicilio del Afiliado o beneficiario(s) un vehículo tipo ambulancia TAB o tipo taxi para su traslado hasta el centro asistencial más cercano.
- **Traslado médico en ambulancia por emergencia:** Cuando de acuerdo con la calificación de la situación médica del paciente se determine que está comprometida su vida del paciente o que puede tener una secuela grave, el PRESTADOR enviará al domicilio del afiliado o beneficiario(s) un vehículo tipo ambulancia TAM o tipo taxi para su traslado hasta el centro asistencial más cercano.

2.2.2 ASISTENCIAS MÉDICAS COMPLEMENTARIAS

EXAMEN PREVENTIVO REGULAR (MAMOGRAFÍA O PROSTÁTICO)

Cuando el Afiliado o beneficiario(s) lo requiera, el prestador gestionará el examen preventivo regular de mamografía o prostático, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. El prestador no asumirá costos de medicamentos, tratamientos, exámenes, cirugía o procedimiento derivados del servicio, los cuales debe asumir exclusivamente el Afiliado o beneficiario(s). EL prestador no se responsabiliza por los servicios contratados directamente por el beneficiario o terceros.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

MÉDICO O ENFERMERA A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE: CHEQUEO, REVISIÓN Y DIAGNÓSTICO

Médico a domicilio:

Cuando el afiliado o beneficiario(s) a causa de un accidente se encuentre incapacitado por un periodo igual o superior a cinco (5) días; el prestador gestionará el traslado del médico al domicilio, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del afiliado o beneficiario(s) si se cuenta con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

El afiliado o beneficiario(s) debe presentar la incapacidad expedida por un médico autorizado para la prestación de la Asistencia.

El prestador no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el afiliado o beneficiario(s) a terceros.

Para el proceso de coordinación de esta asistencia, se realizará un diagnóstico inicial telefónico, en el cual se pueda definir si es mejor trasladar al afiliado o beneficiario(s) a un centro médico o enviar el médico a domicilio; todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para la solicitud y brindar el servicio de la forma correcta.

Este servicio incluye el costo de la visita, chequeo, revisión y diagnóstico. El médico solamente está autorizado para recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. No se incluyen los medicamentos recetados o tratamientos posteriores a la misma.

El prestador no asumirá costos de medicamentos, tratamientos, exámenes, cirugía o procedimiento derivados del servicio, estos los debe asumir el afiliado.

- Este servicio se presta en un lapso de 2 a 4 horas.
- El médico estará en el sitio de 30 a máximo 60 minutos para la prestación del servicio
- No se brindará el servicio si son menores de 18 años y/o personas mayores de 65 años que se encuentran solas en el domicilio.
- No se brindará el servicio en lugares que presenten problemas de orden público o zonas de difícil acceso que, por sus características geográficas, deficiencias de vías y medios de transporte sean peligrosas o que estén en zonas rojas (según la hora de la atención y lugar).
- No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera

Enfermera a domicilio:

Cuando el afiliado o cualquier de sus beneficiarios a causa de un accidente se encuentre incapacitado por un periodo igual o superior a cinco (5) días y 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.

El servicio está sujeto a la disponibilidad de la enfermera, el prestador hará lo posible por enviarlo a menor brevedad; en caso contrario, se cubrirá el mismo monto de cobertura en el centro médico más cercano, previamente autorizado por el prestador.

El afiliado o beneficiario(s) debe presentar la incapacidad expedida por un médico autorizado para la prestación de la Asistencia.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

- Este servicio se presta en un lapso de 12 a 24 horas.
- No se incluyen medicamentos ni los insumos para la curación de heridas.
- La enfermera estará en el sitio entre 30 a máximo 60 minutos para la prestación del servicio
- No se brindará el servicio si son menores de 18 años y/o personas mayores de 65 años que se encuentren solas en el domicilio.
- No se brindará el servicio a aquellas personas postradas en cama o con algún problema cognitivo o demencias que no estén en compañía de un adulto responsable.
- No se brindará el servicio en lugares que presenten problemas de orden público o zonas de difícil acceso que, por sus características geográficas, deficiencias de vías y medios de transporte sean peligrosas o que estén en zonas rojas (según la hora de la atención y lugar).
- No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera.
- Se prestará curaciones para heridas superficiales y limpieza de heridas que sean consideradas de baja complejidad cambio de gaza y vendajes siempre y cuando estas no provengan de procedimientos postquirúrgicas tanto como de medicina general como estéticas.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL CON MÉDICO GENERAL

Cuando el afiliado requiera una orientación médica telefónica, el prestador lo pondrá en contacto 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 profesional de la salud.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera una referencia o consulta en temas relacionados con la pérdida de empleo, insomnio, alcoholismo, tabaquismo, drogadicción, problemas familiares por separación entre otros, el prestador los pondrá en contacto vía telefónica con un profesional de psicología para la consulta. No se podrá diagnosticar, referir, o recetar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono.

Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad de el prestador con la salud del afiliado o beneficiario(s), por el diagnóstico realizado por el proveedor.

El horario de prestación de servicios son los días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

2.3 ASISTENCIA AL ADULTO MAYOR

Los servicios se prestarán a personas mayores de sesenta y cinco (65) años demostrables mediante algún documento, en las principales ciudades o donde se cuente con la infraestructura adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un servicio el afiliado o beneficiario(s) deberá validar con el prestador si cuenta con red del servicio 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 próxima más cercana para poder recibir el servicio requerido. Excepcionalmente podrá prestarse el servicio por medio de reembolso, previa autorización por parte del prestador.

2.3.1 ASISTENCIAS PERSONALES

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 especializados 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 profesional de la salud.

ACOMPAÑANTE PARA DILIGENCIAS PERSONALES O FAMILIARES

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera un acompañante para realizar diligencias personales o familiares, 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.

El afiliado o beneficiario(s) debe solicitar el servicio con mínimo 24 horas

ACOMPAÑANTE PARA CITAS MÉDICAS

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera un acompañante para citas médicas, 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.

El afiliado o beneficiario(s) debe solicitar el servicio con mínimo 24 horas

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

TERAPIAS FÍSICAS O RESPIRATORIAS A DOMICILIO Y/O RED

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera una terapia básica física o respiratoria; el prestador gestionará el traslado de un profesional al domicilio del afiliado o beneficiario(s), si se cuenta con la infraestructura privada en la zona que lo permita. 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 más cercana para acceder al servicio requerido.

Para solicitar el servicio, el afiliado o beneficiario(s) debe tener una orden de médico general o especialista. El prestador no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el afiliado o beneficiario(s) a terceros.

COORDINACIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MÉDICAS

Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo solicite, el prestador brindará información referente a centros médicos y/o consultorios de médicos generales o especialistas y podrá coordinar la cita que requiera. Este servicio es estrictamente de información y coordinación, por lo tanto, la obligación del prestador es de medio y no de resultado.

En ningún caso el prestador asumirá los costos de las consultas ni los relacionados con estas.

RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS

Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo solicite, el prestador le recordará telefónicamente el horario de ingesta de medicamentos, de una cita médica o de un análisis médico programado. Este servicio es estrictamente informativo, por lo tanto, la obligación del prestador es de medio y no de resultado.

RECORDATORIO DE FECHAS ESPECIALES

Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo solicite, el prestador le recordará telefónicamente fechas de cumpleaños, citas, eventos, etcétera. Este servicio es estrictamente informativo, por lo tanto, la obligación del prestador es de medio y no de resultado.

2.3.2 ASISTENCIAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN

SERVICIO DE MENSAJERÍA DE EXÁMENES DE LABORATORIO DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA

Cuando el afiliado o beneficiario(s) se encuentre incapacitado u hospitalizado y requiera de un servicio de mensajería para llevar los exámenes derivados de una consulta médica brindada por el prestador, ya sea del domicilio al centro de servicios médico o viceversa, el prestador gestionará el envío de la documentación o exámenes según el caso, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. El prestador en ningún momento se hará cargo de los costos de los exámenes, estos deben ser cancelados directamente por el afiliado. Para hacer efectivo el servicio, el afiliado debe acreditar hospitalización o incapacidad por un periodo igual o mayor a cinco (5) días.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

SERVICIO DE MENSAJERÍA DE MEDICAMENTOS DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA

En caso de que el afiliado o beneficiario(s) necesite un servicio de mensajería para llevar los medicamentos derivados de una consulta médica brindada por el prestador, ya sea del domicilio al centro de servicios médicos o viceversa, el prestador gestionará el envío de los medicamentos según el caso, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. Para hacer efectivo el servicio, el afiliado o beneficiario(s) debe acreditar hospitalización o incapacidad por un periodo igual o mayor a cinco (5) días.

LAVANDERÍA A DOMICILIO PARA RETIRO, LAVADO Y ENTREGA DE ROPA

Cuando el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios se encuentren hospitalizados y requieran de un servicio de lavandería hasta 3kg, el prestador coordinará la recolección, traslado a la lavandería, servicio y entrega de la ropa lavada y planchada en máximo 5 días hábiles en el domicilio si se cuenta con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

Este servicio se prestará en ciudad de residencia del afiliado o beneficiario(s), a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

Para hacer efectivo el servicio, se debe acreditar la hospitalización del afiliado o beneficiario(s) por un periodo igual o mayor a cinco (5) días, enviando un soporte emitido por la entidad o institución de salud a cargo.

EXCLUSIONES:

- No se prestará el servicio a zapatos de tela
- Ropa del hogar (cortinas, sábanas, cubre lechos, cobijas, etc.)
- No se reciben prendas de vestir en mal estado
- No se reciben prendas manchadas, descosidas o rasgadas
- No se reciben prendas tejidas
- No se reciben prendas delicadas o que requieran algún servicio de lavado especial.

PASEO Y ASEO DE MASCOTAS

Para hacer efectivo el servicio paseo y aseo de mascotas, se debe acreditar la hospitalización o incapacidad del afiliado o beneficiario(s) por un periodo igual o mayor a cinco (5) días, enviando un soporte emitido por la entidad o institución de salud a cargo.

Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Paseo canino: Cuando el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios se encuentre hospitalizado o incapacidad y requiera un servicio de paseo para su mascota, el prestador coordinará el servicio para su mascota máximo una hora con un proveedor perteneciente a su red, siempre que se cuente con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

El prestador no asumirá responsabilidad por eventuales daños, pérdidas o hurtos ocurridos durante la prestación del servicio. Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, el afiliado o beneficiario(s) deberá entregar fotocopia del carné de vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino

EL afiliado o beneficiario(s) debe acoger las recomendaciones de seguridad suministradas por el proveedor.

Para hacer efectivo el servicio, se debe acreditar la hospitalización o incapacidad del afiliado o beneficiario(s) por un periodo igual o mayor a cinco (5) días, enviando un soporte emitido por la entidad o institución de salud a cargo.

Aseo para la mascota: Cuando el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios se encuentre hospitalizado o incapacitado y requiera un servicio de peluquería y baño, el prestador coordinadora y cubrirá el servicio hasta el límite establecido. Este servicio se prestará en la red veterinaria del prestador, los costos correspondientes del desplazamiento los deberá asumir el propietario de la mascota.

Si la mascota utiliza elementos de aseo en específicos, afiliado o beneficiario(s) deberá suministrarlo a la red veterinaria, de lo contrario se aplicará el utilizado por el proveedor asignado. El prestador no será responsable de los efectos secundarios que pueda causar los elementos de aseo utilizados por el proveedor.

Si afiliado o beneficiario(s) desea colocarle elementos de belleza a su mascota deberá suministrarlo a la red veterinaria.

Para hacer efectivo el servicio, se debe acreditar la hospitalización o incapacidad del afiliado o beneficiario(s) por un periodo igual o mayor a cinco (5) días, enviando un soporte emitido por la entidad o institución de salud a cargo.

SERVICIO DE TRANSPORTE PARA FAMILIARES AL CENTRO MÉDICO

Cuando el afiliado o beneficiario(s) necesite un servicio de transporte para sus familiares al centro médico, por estar hospitalizado; El prestador coordinará y asumirá el valor del servicio de transporte si se cuenta con la infraestructura privada en la zona que lo permita; de lo contrario se realizará el pago por medio de reembolso por el servicio de transporte. La solicitud debe realizarse con 24 horas de anticipación.

Para hacer efectivo el servicio, el afiliado o beneficiario(s) debe estar hospitalizado por un periodo igual o mayor a 5 días y presentar la documentación que lo respalde. La recolección de los familiares en caso de ser coordinado el servicio por el prestador debe ser en una sola dirección de origen y el destino deberá ser el centro médico donde se encuentre el afiliado o beneficiario(s) interno. El servicio solamente cubre un trayecto.

SERVICIO DE EMPLEADA DOMÉSTICA A DOMICILIO

Cuando el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios se encuentre incapacitado u hospitalizado y requiera de un servicio de aseo para el domicilio; el prestador coordinará y asumirá el costo del servicio hasta ocho (8) horas, si se cuenta con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia del afiliado o beneficiario(s), el servicio incluye únicamente de manera general barrer, trapear, sacudir, limpiar ventanas, limpiar baños y sacar la basura. En caso de que el afiliado o beneficiario(s) requiera un aseo profundo en su domicilio deberá asumir el costo total del servicio.

Para hacer efectivo el servicio, se debe acreditar la hospitalización o incapacidad del afiliado o beneficiario(s) por un periodo igual o mayor a cinco (5) días, enviando un soporte emitido por la entidad o institución de salud a cargo.

SERVICIO DE PROFESIONAL TODERO PARA EL HOGAR

Cuando el afiliado o beneficiario(s) esté hospitalizado o incapacitado por un período igual o mayor a cinco (5) días y requiera un servicio de todero para su domicilio; el prestador coordinará y asumirá el valor del servicio (únicamente mano de obra), siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita.

- **Servicio de todero – instalación para lámparas o apliques de luz nuevos:** Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo requiera, el prestador le enviará un proveedor técnico para realizar las labores de instalación de lámparas y luminarias en su domicilio, siempre que la instalación existente lo permita y no se requieran trabajos en altura. El servicio incluye mano de obra por EVENTO. Cada lámpara y/o luminaria constituye un (1) evento. El afiliado o beneficiario(s) debe enviar la factura de compra.

Exclusiones del servicio de Instalación para lámparas o apliques de luz nuevos: Quedan excluidas del presente servicio cualquier tipo de desinstalación.

- **Servicio de todero – reparaciones menores de electricidad:** Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo requiera, el prestador le enviará a su domicilio un proveedor técnico para efectuar las reparaciones menores de electricidad que requiera el afiliado o beneficiario(s). Siempre que la reparación lo permita y no se requieran trabajos en altura. Aplica únicamente para ajustar conexiones, retirar o reemplazar componentes como fusibles, terminales, cambio de bombillos sencillos, tomacorrientes, realizar pruebas de diagnóstico, medición de tensión. Solo incluye mano de obra.
- **Servicio de todero – armado de muebles modulares nuevos:** Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo requiera, el prestador le enviará a su domicilio un proveedor técnico para realizar el armado de muebles nuevos. El servicio incluye el armado, traslado del personal técnico, colocación y montaje del mueble, basado en los procedimientos descritos en el manual del usuario y/o en el kit de instalación incluido de fábrica. Para hacer efectivo el servicio, el afiliado o beneficiario(s) deberá enviar al prestador una fotografía del mueble nuevo que requiere armar, copia de la factura y debe contar con el manual del usuario y/o kit de instalación. Cada mueble nuevo constituye un (1) evento, en caso de exceder el monto de cobertura el afiliado o beneficiario(s) deberá asumir el excedente. Solo incluye mano de obra.

- **Servicio de todero – instalación de persianas y cortinas nuevas:** Cuando EL afiliado o beneficiario(s) lo requiera, el prestador le enviará a su domicilio un proveedor técnico para realizar la instalación de cortinas y persianas. El servicio incluye el traslado de un (1) técnico y mano de obra basada en los procedimientos descritos en el manual del usuario y/o en el kit de instalación incluido de fábrica. Para hacer efectivo el servicio, el afiliado o beneficiario(s) deberá enviar al prestador una fotografía de la persiana o cortina que requiere instalar, copia de la factura y debe contar con el manual del usuario y/o kit de instalación. cada cortina y/o persiana constituye un (1) evento, en caso de exceder el monto de cobertura el afiliado o beneficiario(s) deberá asumir el excedente. Solo incluye mano de obra.
- **Servicio de todero – cambio de grifería:** Cuando EL afiliado o beneficiario(s) lo requiera, el prestador le enviará a su domicilio un proveedor técnico para realizar el cambio de grifería que requiera. Este servicio solo incluye la mano de obra.

COORDINACIÓN DE DELIVERY DE SUPERMERCADO

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera la entrega de productos de mercado a su domicilio, el prestador gestionará el envío, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita, bajo los parámetros de requerimiento de productos por parte del afiliado o beneficiario(s). el prestador en ningún momento se hará cargo del valor de la factura del mercado, ni del servicio, estos deben ser cancelados directamente por el afiliado o beneficiario(s).

2.4 ASISTENCIAS PARA LA MASCOTA

2.4.1 ASISTENCIAS MASCOTAS

Los servicios establecidos en este punto se prestarán a primera utilización, al realizar el primer reporte el *call center* realizará la inscripción de la mascota que recibe el beneficio, máximo una por grupo de afiliados: perro o gato, de conformidad con el siguiente procedimiento y condiciones particulares:

- 1) Se entiende como mascota únicamente al perro o gato de compañía que conviva de forma permanente en el domicilio del afiliado o beneficiario(s).
- 2) Antes de dar la asistencia a la mascota, el afiliado o beneficiario(s) por medio de WhatsApp, le brindará al prestador todos los datos sobre la mascota: foto de la mascota, raza, edad y foto de carné de vacunación. Esto es con el fin de evitar fraudes por parte de un tercero.

Los servicios descritos en este apartado se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la infraestructura privada adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un servicio el afiliado deberá validar con el prestador si cuenta con red de servicio 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 deberá trasladarse a la ciudad principal o municipio más cercano para acceder al servicio requerido. 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.

En casos excepcionales debidamente justificados como la falta de disponibilidad de prestadores en la red de proveedores del prestador, urgencias fuera del área de

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

cobertura o situaciones imprevistas debidamente soportadas, el servicio podrá prestarse bajo la modalidad de reembolso. Para ello, el afiliado deberá solicitar autorización previa al prestador, quien evaluará y aprobará el caso antes de que se incurra en cualquier gasto. Solo se reconocerán valores autorizados previamente y que se encuentren dentro de los límites establecidos por el programa.

ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA O VIRTUAL

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera realizar una orientación veterinaria telefónica para su mascota relacionada con molestias, síntomas, enfermedades, primeros auxilios, manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota y cuidado de la mascota, el prestador lo conectará con un proveedor de servicios médicos veterinarios que lo orientará al respecto.

El veterinario solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Si el afiliado o beneficiario(s) solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del prestador con la salud de la mascota del afiliado o beneficiario(s), por el diagnóstico realizado por el proveedor.

Cada llamada tendrá una duración máxima de treinta (30) minutos.

ENVÍO DE MÉDICO VETERINARIO A DOMICILIO O CONSULTA EN RED VETERINARIA (POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS, ACCIDENTE O ENFERMEDAD)

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera asistencia médica veterinaria para su mascota a causa de un accidente, ingesta de cuerpo extraño o enfermedad no preexistente o que no esté relacionada con patologías preexistentes, el prestador lo contactará telefónicamente con un profesional veterinario quien realizará un diagnóstico inicial para determinar si conviene el traslado de la mascota a un centro veterinario o enviar el médico veterinario a su domicilio, todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el servicio de la forma correcta y la sintomatología que presente la mascota.

En caso de que no haya disponibilidad de médico veterinario cercano al domicilio del afiliado o beneficiario(s) para atender el servicio, el afiliado o beneficiario(s) deberá trasladarse hasta el centro veterinario 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 prestador no asumirá los medicamentos utilizados en la consulta, ni tratamiento posterior a la misma, exámenes (de laboratorio, radiografías, ecografías, entre otros), pipeta anti-pulgas, tratamientos estéticos, cirugías, hospitalizaciones, guarderías, desparasitantes, entre otros. El profesional veterinario es quien determina si la atención es en el domicilio o en red veterinaria.

MEDICAMENTOS A DOMICILIO DERIVADO DE CONSULTA MÉDICA VETERINARIA

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

Cuando la mascota necesite medicamentos derivados de nuestra atención médica veterinaria domiciliaria o nuestra clínica veterinaria, siempre y cuando se tenga disponibilidad de estos, el prestador cubrirá su costo hasta el monto máximo de cobertura. El afiliado o beneficiario(s) debe solicitar autorización del prestador quien gestionará el pago de los siguientes medicamentos: Antiinflamatorios, Antieméticos, Analgésicos, Antiácidos, Antipirético y Antibiótico.

Los medicamentos de tratamientos (Aplicaciones tópicas (baños, ungüentos, spray) – Fisioterapia – Lavados gástricos – cirugías) no están en cobertura, por lo tanto, el costo de estos deberá ser asumido por el afiliado.

VACUNACIÓN EN RED VETERINARIA

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera la aplicación de la primera vacuna del esquema de vacunación de su mascota, el prestador se encargará de coordinar el servicio con un proveedor de su red veterinaria. El servicio de vacunación puede ser a domicilio o en clínica, en todo caso dependerá de la disponibilidad de la red de proveedores del prestador.

Para que el prestador pueda coordinar el servicio de vacunación la mascota debe tener hasta 6 meses de edad, el afiliado o beneficiario(s) debe haber desparasitado a su mascota como mínimo 8 días antes y la mascota debe estar en optimo estado de salud.

El servicio está sujeto a previa evaluación y autorización del médico veterinario asignado por el prestador. 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.

INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍA Y DEMÁS SERVICIOS PARA MASCOTAS

A solicitud del afiliado o beneficiario(s), el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada acerca de veterinarias, guarderías y demás servicios para mascotas a nivel nacional (únicamente dentro del territorio colombiano y ciudades principales). 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.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA ESTERILIZACIÓN DE MASCOTAS

A solicitud del afiliado o beneficiario(s), el prestador le proporcionará telefónicamente información acerca de veterinarias que presten el servicio de esterilización de mascotas a nivel nacional (únicamente dentro del territorio colombiano y ciudades principales), y podrá coordinar el servicio cuyo costo será asumido en su totalidad por el afiliado o beneficiario(s). 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.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS Y CIRUGÍAS

A solicitud del afiliado o beneficiario(s), el prestador le proporcionará telefónicamente información acerca de veterinarias que presten el servicio de radiografías, ecografías y cirugías a nivel nacional (únicamente dentro del territorio colombiano y ciudades principales), y podrá coordinar el servicio cuyo costo será asumido en su totalidad por el afiliado o beneficiario(s). 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.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS Y CLÍNICAS VETERINARIAS

A solicitud del afiliado o beneficiario(s), el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada acerca de adiestradores y clínicas veterinarias a nivel nacional (únicamente dentro del territorio colombiano y ciudades principales) y podrá coordinar el servicio cuyo costo será asumido en su totalidad por el afiliado o beneficiario(s). 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.

COORDINACIÓN DE COMPRA Y ENTREGA DE ALIMENTOS PARA MASCOTA

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera el servicio de mensajería para comprar y llevar el alimento de su mascota hasta su domicilio, el prestador coordinará el envío siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. Este servicio es estrictamente de coordinación. 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.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE SALONES DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS

A solicitud del afiliado o beneficiario(s), el prestador le proporcionará información actualizada de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias a nivel nacional (únicamente dentro del territorio colombiano y ciudades principales) y podrá coordinar el servicio cuyo costo será asumido en su totalidad por el afiliado. 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.

2.4.2 ASISTENCIA LEGAL MASCOTAS

ORIENTACIÓN 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(S) 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 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. 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(s).

REFERENCIA Y COORDINACIÓN LEGAL POR CONEXIÓN DE ABOGADO EN PROCESO DE RESPONSABILIDAD EN EL CAMPO CIVIL O PENAL DERIVADOS DE DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS POR LA MASCOTA

Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo requiera, el prestador le brindará, los servicios de referencia de abogados que puedan representarlo legalmente en procesos de responsabilidad civil o penal derivados de daños ocasionados a terceros por su MASCOTA.

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. 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(s).

2.4.3 ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS

SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD TERMINAL O ACCIDENTE GRAVE DE LA MASCOTA

Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo solicite para su mascota, el prestador coordinará y asumirá el pago del servicio de eutanasia con uno de sus proveedores, siempre que:

- Exista diagnóstico clínico expreso y preciso mediante el cual se demuestre que la eutanasia es la única alternativa para evitarle mayores y más graves padecimientos.
- Se presente una merma destacable de la calidad de vida de la mascota, como consecuencia de un accidente o enfermedad.

Los costos del traslado de la mascota serán asumidos por el afiliado o beneficiario(s). La prestación del servicio se sujeta a la disponibilidad de la red veterinaria. El prestador realizará las gestiones necesarias para que el servicio sea programado con la menor brevedad.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

TRASLADO, RESGUARDO Y DISPOSICIÓN DEL CADÁVER (SIN DEVOLUCIÓN DE CENIZAS)

Si como consecuencia de la muerte de la mascota, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, a solicitud del afiliado o beneficiario(s), el prestador coordinará el servicio de resguardo o disposición del cadáver (sin devolución de cenizas y sin certificado). El monto de cobertura incluye el traslado de la mascota hasta el lugar indicado. El valor del excedente del servicio en caso de ser superior al monto de la cobertura deberá ser cancelado por el afiliado o beneficiario(s) directamente al proveedor.

AUXILIO EN CASO DE CREMACIÓN INDIVIDUAL (CON DEVOLUCIÓN DE CENIZAS)

Si como consecuencia de la muerte de la mascota, ocurrida dentro de la vigencia de la asistencia, el afiliado o beneficiario(s) opta por un servicio de cremación individual con devolución de cenizas, el prestador coordinará dicho servicio.

El servicio incluye:

- Traslado del cuerpo de la mascota desde el lugar del fallecimiento hasta el centro de cremación.
- Cremación individual.
- Entrega de las cenizas en urna básica conmemorativa.

El auxilio cubre hasta el monto establecido en la cobertura. En caso de que el valor total del servicio supere dicho monto, el excedente deberá ser asumido directamente por el afiliado o beneficiario(s) ante el proveedor.

Este servicio está sujeto a disponibilidad en la ciudad o región donde se solicite y no contempla certificados de defunción ni servicios adicionales no expresamente incluidos.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN EXEQUIAL DE LA MASCOTA

A solicitud del afiliado o beneficiario(s), el prestador le proporcionará información actualizada de centros que en las principales ciudades del país presten los servicios exequiales para mascotas. El prestador también podrá coordinar el servicio de exequias para la mascota, cuyo costo será asumido en su totalidad por el afiliado. Este servicio es estrictamente de referencia y coordinación. 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.

Exclusiones de los SERVICIOS para mascotas:

- a) Mascotas que no sean propiedad del afiliado o beneficiario(s). Los servicios siempre deben ser autorizados por el afiliado.
- b) Participación de la mascota en riñas con aceptación del afiliado.
- c) Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, si no están relacionados con el accidente: tac, escenografía, melografía, plasmaferesis, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos.
- d) Lesiones o pérdidas funcionales causadas a la mascota amparada, por terceras personas, cuando estas hayan sido víctimas de ataques por parte de la mascota.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

- e) El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento del accidente.
- f) Los medicamentos recetados salvo que hayan sido suministrados hospitalariamente.
- g) Reembolso por concepto gastos veterinarios por accidente de la mascota amparada parágrafo: no se consideran accidentes las enfermedades ni las intervenciones quirúrgicas o tratamientos con ellas relacionadas ni los abortos o partos que ocurran 48 horas después del accidente.
- h) Enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
- i) El infarto de miocardio.

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 una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivertebra. - luxación congénita de rótula. - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - encantis bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico. - hernias umbilicales no traumáticas, entre otras.
- c) Las enfermedades/defectos o malformaciones PREEXISTENTES que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen 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 veterinario al respecto.
- d) Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
- e) La gestación y el parto normal o eutócico.

2.5 ASISTENCIAS TELEFÓNICAS

2.5.1 ASISTENCIAS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera transmitir un mensaje urgente, el PRESTADOR recibirá el mensaje original y el número del destinatario al que va dirigido e intentará transmitirlo telefónicamente. El prestador no asumirá responsabilidad alguna por las acciones que lleve a cabo el destinatario al recibir el mensaje.

CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICÍA, BOMBEROS, ETC)

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera conectarse con los números de emergencia como, por ejemplo: bomberos, policía, defensa civil, transportes, servicios públicos domiciliarios; EL PRESTADOR le transferirá la llamada a la entidad solicitada. Este servicio es estrictamente de referencia y coordinación. La responsabilidad de EL

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

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.

INFORME ESTADO DEL CLIMA, TEATROS, RESTAURANTES, CENTROS CULTURALES, ETC

Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo solicite, el prestador le brindará información telefónica actualizada sobre el estado del clima, teatros, restaurantes, centros culturales, etc. cercanos al lugar que indique, siempre que se trate de ciudades principales y se tenga acceso a la información a través de los medios. Este servicio es estrictamente de información, por lo tanto, la obligación del prestador es de medio y no de resultado.

REFERENCIA DE FARMACIAS DE TURNO Y CENTROS DE SALUD ESPECIALIZADOS

Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo solicite, el prestador le proporcionará telefónicamente información de referencia acerca de farmacias, clínicas y hospitales a nivel nacional. El prestador no asume responsabilidad alguna por los servicios prestados en el lugar referenciado.

REFERENCIAS MÉDICAS DE ESPECIALISTAS, HOSPITALES Y CLÍNICAS A NIVEL NACIONAL

Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo solicite, el prestador le brindará información telefónica actualizada sobre la referencia de especialistas, hospitales y clínicas a nivel nacional. Este servicio es estrictamente de información, por lo tanto, la obligación del prestador es de medio y no de resultado.

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 o beneficiario(s) requiera alguno de los servicios contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma: En caso de que el Afiliado o beneficiario(s) requiera alguno de los servicios contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

- El afiliado o beneficiario(s) que requiera del servicio se comunicará con el prestador a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- Comunicarse con el prestador a la línea telefónica especificada para el programa de asistencia.
- El afiliado o beneficiario(s) procederá a suministrarle al representante del prestador que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo y los

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

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 al Afiliado o beneficiario(s) 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 o beneficiario(s) activo, de conformidad con sus condiciones generales.
- e. El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado del proveedor y mano de obra.

5 OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Con el fin de que el afiliado o beneficiario(s) 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 o beneficiario(s) 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 o beneficiario(s). Queda entendido que en caso de que el Afiliado o beneficiario(s) establezca su domicilio por fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre el prestador y el afiliado o beneficiario(s) 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 o beneficiario(s) 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

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

- a. Cuando el Afiliado o beneficiario(s) 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 o beneficiario(s) 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 o beneficiario(s) no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del prestador, sea necesaria para atender debidamente el EVENTO.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

- e. La mala fe del Afiliado o beneficiario(s) comprobada por el personal del 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 del SERVICIO en la zona.
- m. Cuando el Afiliado o beneficiario(s) incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al afiliado o beneficiario(s), los beneficiario(s) y terceros 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. El PRESTADOR y la EMPRESA quedan exentos de responsabilidad frente al afiliado, los beneficiario(s) y terceros 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.
- p. 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: GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.

LA EMPRESA: CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL LLANO SERFULLANOS.

AFILIADO: Es la persona natural que haya facturado el servicio de Plan exequial- Los Olivos.

BENEFICIARIO(S): Son beneficiarios del afiliado las personas incluidas en el plan de previsión exequial, con un máximo de cinco (5) integrantes del grupo familiar. Estos deberán mantener con el afiliado titular un vínculo de hasta segundo (2º) grado de consanguinidad o segundo (2º) grado de afinidad.

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

ACCIDENTE: Suceso, evento o acontecimiento repentino, inesperado e involuntario, que causa daño a una persona o a un bien (cosa) ajeno a su voluntad.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

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.

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

CANASTA BÁSICA FAMILIAR: Es un conjunto de productos de primera necesidad y SERVICIOS que necesita una familia promedio para subsistir durante un determinado periodo de tiempo (por lo general es por mes), ya sean alimentos, higiene, vestuario, salud y transporte, entre otros.

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).

COSTO PREFERENCIAL: El prestador trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

DISPOSICIÓN: procedimiento que se realiza en el momento de fallecimiento de la mascota la cual, se puede realizar de manera colectiva (incineración colectiva), entierro o eliminación.

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 y/o beneficiario(s) al momento de activar el servicio.

DELIVERY: es una actividad parte de la función logística que tiene por finalidad colocar bienes, servicios e información directo en el lugar de consumo.

EMERGENCIA: Situación de peligro o desastre latente o inminente que altera o modifica las condiciones normales de funcionamiento en un entorno y compromete la vida de las persona o animales involucrados, su seguridad física o la de sus bienes.

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

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

ENFERMEDAD: Con carácter general, es toda alteración involuntaria de la salud cuyo diagnóstico sea efectuado por un médico legalmente autorizado para ejercer.

ENFERMEDAD CONGÉNITAS Y/O HEREDITARIAS: definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las siguientes anomalías: - displasia de cadera o de codo. - hemivertebra. - luxación congénita de rótula. - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - entantís bilateral. - testículos ectópicos, monorquidia, criptorquidia. - elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico. - hernias umbilicales no traumáticas, entre otras.

ENFERMEDAD CRÓNICA: Las enfermedades crónicas son enfermedades 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 del plan de asistencias, y que normalmente hubiera sido percibida por signos o síntomas, independientemente de que exista diagnóstico médico.

EUTANASIA MASCOTA: Acción de inducir la muerte humanitaria e indolora en un animal que padece una enfermedad incurable, para terminar con su sufrimiento.

EVENTO: cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador telefónico, de EL PRESTADOR gestione los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitado.

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 o de los beneficiarios del afiliado a la empresa. (Ver período de carencia).

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

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).

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

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

INCINERACIÓN O CREMACIÓN: Combustión completa de la materia orgánica hasta su conversión en cenizas.

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

INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA: Tratamiento quirúrgico realizado para paliar o resolver un ACCIDENTE o ENFERMEDAD, incluyéndose en este concepto los honorarios del 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. 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.

LINKEDIN: Es una red social orientada a las empresas, los negocios y el empleo.

MASCOTA: Animal doméstico o domesticado que convive con el ser humano para fines de compañía y entretención 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 del afiliado o beneficiario.

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

PREEXISTENCIA: Existencia de una reparación, daño o condición de salud previa (enfermedades congénitas, genéticas, degenerativas, en etapa terminal, embarazo, entre otros) 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.

PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que el afiliado o beneficiario(s) puede hacer uso de las asistencias descritas, se definió un período de carencia de 24 horas desde el momento de la afiliación.

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

PROVEEDOR: Empresa, profesional o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación del prestador asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

REEMBOLSO: Cantidad de dinero que se le devuelve al afiliado o beneficiario cuando se presenta un evento y ha asumido el pago total o parcial de este.

REFERENCIA: Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por el prestador telefónicamente al afiliado titular a su solicitud.

RESGUARDO: Evento en el cual se conserva la mascota hasta su destino final.

SERVICIOS: Cada una de las actividades o prestaciones mediante las cuales se materializa la asistencia al afiliado o beneficiario 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.

VEHÍCULO: Aparato montado sobre ruedas que permite el transporte de personas, animales o cosas de un punto a otro por vía terrestre pública o privada abierta al público. A efectos de la prestación de los servicios de asistencia contemplados en el presente programa se excluyen de plano aquellos que no sean de servicio particular tipo motocicleta, automóvil, campero o camioneta. También podrán aplicarse exclusiones particulares de acuerdo con la descripción del servicio.

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

