

## DEFINICIONES

Para los efectos de este documento se entenderá por:

- 1. Cliente:** Persona natural, titular de una cuenta de depósito en EL BANCO, beneficiaria del servicio y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.
- 2. Emergencia:** Es un cambio súbito en el estado de salud, producido por un acontecimiento traumático o por la agudización de un cuadro clínico.
- 3. Traslado médico:** Es el traslado del paciente desde el lugar de la ocurrencia del episodio patológico hasta el centro médico (Traslado Primario). Según la naturaleza del accidente o de la enfermedad y dependiendo de la evolución del estado de la misma, en conjunto con el médico tratante, se establecerá el medio más idóneo para su traslado hasta el centro hospitalario más apropiado y cercano.
- 4. Vigencia anual:** Es el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre.

## ÁMBITO TERRITORIAL

El derecho a las prestaciones se extiende a las personas que residan dentro del casco urbano de las ciudades de Bogotá D.C. y su área metropolitana (Soacha, Mosquera, Madrid, Facatativá, Zipaquirá, Chía, Funza, Cajicá, Sibaté, Tocancipá, La Calera, Sopó y Cota), Medellín y su área metropolitana (Bello, Envigado, Itagüí, La Estrella y Sabaneta), Cali y su área metropolitana (Jamundí, Palmira y Yumbo), Barranquilla y Soledad, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Santa Marta, Cartagena y Turbaco, Montería, Sincelejo, Valledupar, Villavicencio, Cúcuta, Tunja, Neiva, Pasto, Popayán e Ibagué.

## COBERTURAS

EL BANCO pone a disposición del Cliente a través de EL CONTRATISTA, los servicios de asistencia relacionadas en este artículo, las cuales se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

### 1. SERVICIOS DE SALUD

#### 1.1 CENTRAL MÉDICA

**a. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:** El Cliente podrá disponer del servicio de orientación médica básica telefónica 24 horas al día los 365 días del año. Los operadores médicos que recepcionan la llamada, según la sintomatología dada por el paciente, harán un diagnóstico ajustado a las claves internacionales de servicios prehospitalarios de emergencia médica y orientarán al paciente o a quien solicite el servicio, respecto de las conductas provisionales que debe asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

Este servicio se prestará de forma ilimitada por la vigencia anual del producto.

**b. ASISTENCIA MÉDICA DOMICILIARIA:** Cuando a consecuencia de una

enfermedad o un accidente del Cliente, el mismo requiera de una consulta médica de urgencia, el Cliente tendrá a su disposición un médico para que lo visite en el domicilio. El operador médico orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que deben asumir, mientras se produce el contacto profesional médico – paciente y mantendrá los contactos necesarios con los facultativos que atiendan al paciente, para supervisar que la asistencia médica sea la adecuada.

Este servicio se encuentra limitado a seis (6) eventos por vigencia anual del producto.

**c. TRASLADOS MÉDICOS DE EMERGENCIA:** En caso de lesión o enfermedad súbita e imprevista del Cliente, que requiera a criterio del médico tratante manejo en un centro hospitalario, EL CONTRATISTA adelantará los contactos y hará la coordinación efectiva para el traslado del paciente hasta la clínica o el centro médico más cercano.

Dependiendo del criterio del médico tratante, el traslado puede realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

- Traslado básico: 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 CONTRATISTA pondrá a disposición del beneficiario un vehículo para que lo traslade desde su domicilio hasta el centro hospitalario más cercano. El vehículo podrá ser un Taxi o una ambulancia básica.
- Traslado médico en ambulancia: Una vez clasificada la situación médica del paciente, EL CONTRATISTA coordinará, contactará y hará seguimiento del arribo de unidades médicas especializadas de alta complejidad, para transportar al paciente hasta el centro médico asistencial más cercano.

El operador médico orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

Este servicio se prestará de forma ilimitada por la vigencia anual del producto.

**d. ENFERMERA EN CASA:** Cuando el Cliente presente una indicación médica que requiera administración de medicamentos parenterales y/o clínica de heridas, EL CONTRATISTA pondrá a su disposición el servicio de un profesional en enfermería para que le brinde atención en su domicilio.

Este servicio se encuentra limitado a seis (6) eventos por vigencia anual del producto.

**e. ENTREGA DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO:** EL CONTRATISTA se encargará de la localización y envío de medicamentos indispensables, de uso habitual del cliente, siempre que no sea posible obtenerlos localmente o sustituirlos por otros. Será por cuenta del cliente el costo de los medicamentos.

Este servicio se prestará de forma ilimitada por la vigencia anual del producto.



**f. TERAPIAS FÍSICAS A DOMICILIO:** En caso de que el asegurado requiera terapias físicas previamente prescritas por el médico tratante, EL CONTRATISTA coordinará el envío de un especialista en fisioterapia para prestar dicho servicio.

Este servicio se encuentra limitado a diez (10) terapias por vigencia anual del producto.

**g. TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO A DOMICILIO:** A solicitud del Cliente, EL CONTRATISTA reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico. (Hemograma, Glicemia en ayunas, Colesterol total, Colesterol HDL, y Colesterol LDL, Creatinina), la toma de los anteriores exámenes se prestará por solicitud del afiliado en el lugar que indique, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano.

Este servicio será prestado en días hábiles de 8:00 a.m. a 10:00 a.m.

Los resultados de los exámenes se enviarán a través de correo electrónico suministrado por el afiliado, 24 horas después de haber sido tomada la muestra.

Este servicio se encuentra limitado a cinco (5) eventos por vigencia anual del producto.

**h. AUXILIO ECONÓMICO POR SERVICIOS FUERA DE RED:** Se reconocerá un auxilio económico por valor de \$80.000 si el Cliente acude a un servicio que no utilice a través de nuestra red de proveedores.

Este servicio se encuentra limitado a tres (3) eventos por vigencia anual del producto.

## 1.2 AHORRO SALUD

El Cliente contará con una red médica preferente para incentivar su bienestar, en donde podrá acceder a la coordinación de servicios médicos y a un completo plan de descuentos, el cual se detalla a continuación:

**a. SERVICIO DE CONCIERGE:** En caso de que el Cliente requiera algún servicio médico podrá solicitarlo las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de llamada telefónica, por medio de la cual EL CONTRATISTA realiza la búsqueda, e informa al beneficiario las opciones disponibles (horario y lugar) y ofrece la gestión de la cita, acompañamiento y seguimiento hasta la confirmación de la prestación del servicio.

**b. MEDICINA GENERAL:** El Cliente tendrá a su disposición una red de médicos generales a nivel nacional, con descuentos preferenciales hasta de un **35%**, en donde podrán acceder a monitoreos médicos preventivos, lectura de exámenes e imagenología diagnóstica.

**c. CONSULTA CON ESPECIALISTAS:** El Cliente tendrá a su disposición una red de especialistas en las áreas de ginecología, pediatría, obstetricia, ortopedia, traumatología y dermatología a nivel nacional, con descuentos preferenciales hasta de un **40%**.

**d. LABORATORIO E IMAGENOLOGÍA;** El Cliente tendrá a su disposición una red de prestadores para servicios de laboratorios e imágenes diagnosticas a nivel

nacional, con descuentos preferenciales hasta de un **40%**.

**e. FARMACIAS Y DROGUERÍAS:** De acuerdo con la ubicación geográfica, el Cliente recibirá orientación acerca de las farmacias o droguerías a las que podrá acceder con descuentos hasta de un **15%**.

## **2. SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y TRASLADOS**

**a. ACOMPAÑAMIENTO A CITAS MÉDICAS:** El Cliente tendrá a su disposición el servicio de una persona que le acompañará a sus citas médicas. Este servicio contempla solo el acompañamiento, y se prestará hasta por 5 horas. Lo correspondiente a gastos de transporte o adicionales correrá por cuenta del asegurado. El acompañante llegará a la hora indicada al domicilio del Cliente, le acompañará a su cita y de igual manera de regreso a su domicilio.

Este servicio está limitado a diez (10) eventos por vigencia anual del producto.

**b. MENSAJERÍA PARA RECOGER RESULTADOS DE EXÁMENES:** La Compañía pone a su disposición, el servicio de un mensajero quien podrá recoger sus exámenes médicos, previo envío de la fotocopia de la cédula de ciudadanía, siempre y cuando no requieran autorización por escrito para los mismos.

Este servicio se prestará de forma ilimitada por la vigencia anual del producto.

**c. MENSAJERÍA:** En caso de que el Cliente se encuentre convaleciente, podrá solicitar el servicio de un mensajero quien recogerá documentos y/o paquetes. Estos deberán ir debidamente embalados al momento de su entrega al mensajero y el paquete no deberá tener una dimensión superior a los 50 cm por 30 cm y su peso no podrá exceder los 5 kg.

Este servicio está limitado a seis (6) eventos por vigencia anual del producto.

**d. BÚSQUEDA DE UN CUIDADOR:** A solicitud del Cliente, la compañía lo contactará con un cuidador o enfermera. El pago de los honorarios correspondientes lo deberá asumir el Cliente directamente. Este servicio solo es por conexión.

Este servicio se prestará de forma ilimitada por la vigencia anual del producto.

**e. EMPLEADA DOMÉSTICA POR INCAPACIDAD DEL PENSIONADO:** EL CONTRATISTA pondrá a disposición del cliente, el servicio de una empleada doméstica en caso de que lo requiera, a raíz de una incapacidad mayor a 5 días por accidente o enfermedad. Este servicio se prestará por 6 horas en el inmueble del pensionado.

Este servicio se encuentra limitado a tres (3) eventos por vigencia anual del producto.

**f. TRASLADOS PARA SERVICIOS MÉDICOS:** En caso de que el Cliente requiera ser trasladado para asistir a alguna cita médica, a la toma de un examen o para reclamar sus medicamentos, podrá disponer del servicio de transporte para dicho traslado, dentro del perímetro urbano de su ciudad de residencia.

Esta cobertura contempla el envío del transporte a la hora requerida al domicilio del Cliente, el traslado al lugar en el que tenga programado su servicio médico y el retorno a su lugar de domicilio.

El servicio opera bajo las condiciones descritas a continuación:

- El servicio deberá ser solicitado en la línea de asistencia mínimo con 24 horas de antelación a la hora en la cual el Cliente requiere ser recogido en su domicilio.
- Al momento de la solicitud el cliente deberá remitir por el medio que se le indique en la línea de asistencia, la información relacionada a continuación, según corresponda:

**Traslado para atención de citas médicas:**

- Entidad de salud
- Fecha de la cita
- Hora de la cita
- Nombre del profesional que le brindará la atención y especialidad
- Dirección de la entidad de salud en la cual tiene programada la cita

**Traslado para reclamar medicamentos y/o exámenes:**

- Entidad de salud
  - Fecha y hora que estima para asistir a tales diligencias
  - Dirección de la entidad que le realizará la toma del examen o la entrega de sus medicamentos
- Una vez el conductor arribe con el cliente a la entidad de salud, el servicio cubre un tiempo máximo de espera en el sitio de 60 minutos, el costo que genere el tiempo adicional que el conductor deba esperar en el sitio para retornar el cliente a su domicilio, deberá ser asumido por el cliente directamente.
  - En caso de que EL CONTRATISTA identifique que el servicio fue requerido para fines diferentes a los establecidos o para una persona diferente al beneficiario del servicio (Pensionado), EL CONTRATISTA procederá con la negación del servicio o el cobro correspondiente al cliente.

Este servicio se encuentra limitado a diez (10) eventos por vigencia anual del producto.

### 3. SERVICIOS DE APOYO

**a. ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA:** Mediante una conferencia telefónica, el Cliente podrá recibir un asesoramiento jurídico en aspectos relativos a derecho civil, herencias, testamentarias y derecho administrativo y tributario.

La presente cobertura se prestará en horario de 8.00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes no festivos de ámbito nacional.

Este servicio se prestará de forma ilimitada durante la vigencia anual del producto.

**b. TODERO EN CASA:** En caso de que el Cliente lo requiera, EL CONTRATISTA

enviará a su inmueble un técnico que adelantará las siguientes labores:

- Jardinería: siembra y abonado, no incluye tala de árboles.
- Reparaciones menores del hogar: Cambio de grifos y sifones; limpieza de canales; mantenimiento y reparación de sanitarios; cambio de bombillos, rosetas y switches, cambio de guardas, reparación de puertas y sustitución de vidrios.
- Instalación de sensores, timbres, lavadora, secadora, TV, nevera, computadores, cuadros y muebles modulares.

Este servicio se prestará con un límite de cuatro (4) eventos por vigencia anual del producto, con una cobertura máxima de \$150.000 pesos por evento, valor que incluye solo el costo de mano de obra, no incluye materiales.

#### 4. TELEMEDICINA

Este servicio se prestará de forma ilimitada por vigencia anual del producto, con una cobertura máxima total de \$500.000 pesos.

**a. Telemedicina Médico General:** La Compañía pone a disposición del Cliente y sus beneficiarios (familiares de primer grado de consanguinidad que deben vivir con el cliente), el servicio de orientación médica básica virtual las 24 horas al día los 365 días del año.

Los operadores médicos que atienden la videollamada, según la sintomatología dada por el Cliente, harán un diagnóstico ajustado a las claves internacionales de servicios prehospitalario de emergencia médica.

Los servicios de Telemedicina se relacionan a continuación:

- a. Video consulta** sobre urgencias médicas y primeros auxilios.
- b. Orientación sobre medicación**, efectos secundarios y contraindicaciones de determinados fármacos.
- c. Envío de Recetas Médicas.**
- d. Solicitud de exámenes complementarios** de acuerdo con la evaluación del médico.
- e. Generación de incapacidades médicas.**
- f. Acceso al historial clínico** desarrollado en video consulta y que podrá ser ampliado con la información que el beneficiario desee incluir como alergias, enfermedades preexistentes, plan de vacunación, medicaciones actuales, patologías familiares y personales, recetas médicas emitidas por otros especialistas y demás información que considere el Beneficiario relevante para la evaluación del médico en la video consulta.
- g. Video consulta** programada de acuerdo con las **especialidades** acordadas en este documento.

El Cliente puede, no obstante, plantear preguntas relativas a cuestiones de salud no incluidas en la lista anterior a las que la Compañía dará una respuesta siempre y cuando cuente con los recursos necesarios para poder contestar a la consulta planteada.

El operador médico orientará al afiliado o a quién solicite el servicio, respecto de las conductas provisionales que debe asumir, mientras se produce el contacto profesional directo médico- paciente.

**b. Telemedicina Médico Especialista:** La Compañía pone a disposición del Cliente y sus beneficiarios (familiares de primer grado de consanguinidad que deben vivir con el cliente), el servicio de orientación médica especializada virtual entre las 7:00 am y 7:00 pm de lunes a viernes.

La Compañía pone a disposición del Cliente y sus Beneficiarios (familiares de primer grado de consanguinidad que deben vivir con el cliente) el servicio de video consulta especializada, el cual se coordinará por agendamiento de cita en el aplicativo de consulta médica, de acuerdo con la disponibilidad de los especialistas. Las especialidades a las cuales podrá solicitar consulta médica virtual son:

- Medicina Interna
- Nutricionista
- Psicología
- Dermatología
- Ortopedia

• **Exclusiones de la Cobertura en Telemedicina**

No son objeto de la cobertura de asistencia, las prestaciones y hechos siguientes:

- a. Los gastos de asistencia médica y hospitalaria dentro del territorio de Colombia, diferentes a los señalados en la cobertura del documento.
- b. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales y/o eventos de orden psiquiátrico de carácter agudo crónico.
- c. Las enfermedades, defectos o lesiones derivadas de padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes o congénitas (conocidas o no por el asegurado). A los efectos del presente documento, se entiende como enfermedad o afección preexistente tanto aquella padecida con anterioridad a la iniciación de la vigencia del documento; como la que se manifieste posteriormente, pero que para su desarrollo haya requerido de un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo del beneficiario, iniciado antes de la fecha de inicio de vigencia del documento.
- d. Lo relativo y derivado de prótesis y anteojos. La asistencia médica que requiera el paciente cuando sea consecuencia de estados postquirúrgicos y los controles derivados de estos.
- e. No se prestará video consulta, cuando se trate de chequeos médicos de rutina, control de peso, toma de muestras y lecturas de exámenes de laboratorio, control de tensión y en general cualquier control médico que requiera el paciente.
- f. La asistencia médica que requiera el paciente y sea consecuencia o que corresponda a: eventos agudos y/o controles derivados de cirugías estéticas, tratamientos cosméticos, estéticos o de disminución de peso.

g. Los causados por mala fe del Cliente.

• **Obligaciones del Cliente en relación con el servicio de Telemedicina:**

En caso de evento cubierto por el presente documento, el Cliente Beneficiario deberá solicitar siempre la asistencia por video consulta a la compañía de asistencia, debiendo ingresar o informar:

- Nombre del Titular o Beneficiario.
- Destinatario de la prestación.
- Número de la cédula de ciudadanía, o documento de identidad registrado.
- Lugar donde se encuentra.
- Número de teléfono.
- Tipo de asistencia que precisa.
- Datos médicos como: Peso, talla, hábitos y antecedentes personales.

### **EXCLUSIONES DEL PRODUCTO.**

No son objeto de la cobertura de asistencia, los servicios que el Cliente haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento del Contratista y las lesiones o daños originados directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del Cliente.

### **OBLIGACIONES DEL CLIENTE EN RELACIÓN CON TODAS LAS ASISTENCIAS.**

En caso de un evento cubierto por el presente documento, este deberá solicitarse siempre a los teléfonos de EL CONTRATISTA, debiendo informar el nombre del Cliente, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, la dirección del inmueble del Cliente, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa.

### **INCUMPLIMIENTO.**

MAWDY queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del Cliente beneficiario o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento.

Se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, fenómenos de la naturaleza, riesgo biológico y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impide a alguna de las partes cumplir sus obligaciones.

### **LIMITE DE RESPONSABILIDAD.**

MAWDY responde por los eventos amparados de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente documento. En consecuencia, no será responsable de coberturas adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación.