

Estimado Usuario en Coomeva Emergencia Médica le informamos los detalles y alcance del servicio de asistencias que complementa el Plan de Salud Domiciliaria contratado con nosotros.

DEFINICIONES

Siempre que se utilice con la primera letra mayúscula en el presente Anexo, los términos definidos a continuación tendrán el significado que se le atribuye en la siguiente condición:

GEA: Siglas de GRUPO ESPECIALIZADO DE ASISTENCIA COLOMBIA S.A.S. definido en el contrato principal como contratista.

Coomeva: Definido en el contrato principal como contratante.

Afiliado: Afiliado que figura como persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del programa de asistencia.

Domicilio: Ciudad de residencia habitual o cualquier otro domicilio que el AFILIADO haya notificado a GEA.

Situación de Asistencia: Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en el presente Anexo, consecuencia directa de una emergencia que dé derecho al AFILIADO a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en el ámbito de territorialidad.

Período de Vigencia: Período durante el cual un AFILIADO tiene derecho a los servicios de asistencia.

Servicios de Asistencia: Los servicios asistenciales que presta GEA a los AFILIADO en los términos y condiciones del presente Anexo.

Evento: Es una SITUACIÓN DE ASISTENCIA reportada por un AFILIADO que dé derecho a la prestación de uno de los SERVICIOS, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

Fecha de Inicio: Fecha a partir de la cual los SERVICIOS que ofrece GEA estarán a disposición del AFILIADO.

País de Residencia: Para fines de este contrato y sus Anexos, será el país en donde se haya firmado el contrato con GEA y donde tenga su DOMICILIO el AFILIADO.

Proveedor: Es el personal subcontratado por GEA competente para prestar los SERVICIOS a un AFILIADO, de acuerdo con los términos y condiciones que se alude en el presente documento.

Ciudades de cobertura: Los servicios de asistencia se prestarán dentro del perímetro urbano, en las siguientes ciudades y municipio: https://drive.google.com/file/d/18vd7sjinfy54V75Jt-xust592zAf_tLa/view?usp=sharing.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS

1. TOMA DE EXÁMENES

En caso de que el Afiliado a CEM requiera el servicio de toma de exámenes, GEA (proveedor de servicios de asistencias) coordinará la toma de la muestra en el laboratorio correspondiente.



Este beneficio se brindará siempre y cuando el Afiliado tenga una orden previa del médico de Coomeva Emergencia Médica la cual deberá ser enviada al correo electrónico cabinaco@co.geainternacional.com y no superar los 30 días de expedición, la orden debe estar firma y sello del médico, con el diagnóstico explícito y examen que requiere específicamente.

Los exámenes incluidos son los siguientes:

- Glicemia en ayunas
- Cuadro hemático
- Colesterol total
- Triglicéridos
- Creatinina

Si el Afiliado a Coomeva Emergencia Médica requiere la toma de exámenes en su domicilio, éste deberá asumir los costos de traslado del profesional y los insumos necesarios para la toma de los mismos. En caso de que la muestra se llegase a coagular o dañar, se deberá tomar una nueva muestra del examen. El costo dependerá de lo siguiente:

- Si la muestra se coagula o daña por error del laboratorio, el laboratorio asumirá el valor del nuevo domicilio.
- Si la muestra se coagula o daña por error del Afiliado, es decir, no tomo en cuenta las recomendaciones entregadas previamente, el valor del domicilio será a cargo del Afiliado.
- Por lo anterior, GEA informará al Afiliado máximo a las 48 horas siguientes a la toma del examen inicial la nueva programación.

Condiciones particulares:

- En caso de que el Afiliado a Coomeva Emergencia Médica decida tomar el servicio a domicilio tendrá un máximo de cobertura de 15 km fuera de la ciudad de cobertura.
- Este servicio se agendará de lunes a viernes de 6:00 am a 3:00 pm y sábado de 8:00 am a 11:00 am y deberá ser solicitado con 24 horas de anterioridad al evento en Bogotá y 72 horas en las demás ciudades.
- El horario de atención en los laboratorios será de 7:00 am a 9:00 am de lunes a sábado y se atenderá por orden de llegada.

Límite de eventos: Este servicio se prestará en 1 evento por semestre.

2. TERAPIAS BÁSICAS ONLINE O DOMICILIO



En caso de que el Afiliado a Coomeva Emergencia Médica requiera el servicio de terapias físicas básicas o respiratorias básicas, GEA coordinará el servicio a través de personal capacitado para llevar a cabo este procedimiento.

Para el servicio de terapias físicas se prestará por medio online (video llamada) y las terapias respiratorias básicas se prestarán con personal capacitado en el domicilio del Afiliado.

Este beneficio se brindará siempre y cuando el Afiliado a Coomeva Emergencia Médica tenga una orden previa del médico de Coomeva Emergencia Médica la cual deberá ser enviada al correo electrónico cabinaco@co.geainternacional.com y no superar los 30 días de expedición, debe tener firma y sello del médico con el diagnóstico explícito, terapia y medicamento que requiere específicamente.

Cada evento tendrá una duración de máximo 40 minutos, con acceso a una terapia por evento.

Terapias físicas básicas online:

Funcionamiento: Por medio de aplicativo ZOOM Incluidas:

- Ejercicios de marcha
- Ejercicios para mejorar la cervicalgia
- Dorsalgia – Lumbalgia mecánica
- Contraturas musculares
- Higiene postural
- Pubalgia
- Rehabilitaciones de tobillo
- Ejercicios isométricos de fuerza y aumento de fuerza
- Ejercicios de William y Reagan a nivel de corrección hiperlordosislumbar
- Rehabilitación de cirugía de rodilla
- Rehabilitaciones del túnel del carpo
- Rehabilitaciones del manguito rotador

Terapias respiratorias básicas a domicilio:

- Micro – nebulización
- Medicamentos de evolución Incluidos:
 - Solución salina - Salbutamol - Bromuro de ipratropio Medicamentos de evolución no Incluidos:
 - Budesonida (budemar) - Dexametasona - Adrenalina
 - Drenaje postural Incluidas:
 - Técnica de percusión y expectoración. No incluidas:
 - Aspiración de secreciones o succión
 - Inyección intramuscular



- Administración intravenosa

Condiciones particulares

- En caso de las terapias respiratorias, se llevarán a cabo únicamente en el domicilio permanente del Afiliado a Coomeva Emergencia Médica.
- En caso de las terapias respiratorias, tendrá un máximo de cobertura de 30 km fuera de la ciudad de cobertura.
- En caso de las terapias físicas, el afiliado deberá disponer de un computador o celular que cuente con cámara, micrófono y conexión a internet.
- Este servicio se brindará de lunes a viernes en un horario de 8:00 am a 5:00 pm, y los sábados de 8:00 am a 12:00 pm. Este beneficio deberá ser solicitado con 48 horas de anterioridad al evento.
- El copago deberá ser pagado a través de transferencia bancaria o consignación antes del servicio.

Límite de eventos: Este servicio se prestará en 2 eventos al año, con una cobertura máxima de hasta \$ 100.000 y con un copago de \$ 20.000 por evento.

3. VIDEO CONSULTA PEDIÁTRICA

Cuando el Afiliado a Coomeva Emergencia Médica lo requiera podrá acceder a través de una página web desde un computador con conexión a internet y también se prestará descargando la APP o por asistencia telefónica, por medio de la cual recibirá orientación médica con un profesional en pediatría. Nuestro sistema de video llamada o chat permite a todos los Afiliados a Coomeva Emergencia Médica interactuar con un médico en tiempo real.

Aclaraciones para el aseguramiento en la prestación de este servicio:

HISTORIA CLÍNICA: La plataforma cuenta con todos los campos necesarios para el servicio de video consulta, como son: motivo de consulta, antecedentes personales, familiares, laborales, alergias, tóxicos, y otros.

- El diagnóstico presuntivo y las recomendaciones (farmacológicas, de laboratorio o imagenología y cuidados y signos de alarma), solo se envían al correo registrado por el usuario por parte del médico que atiende la consulta, en formato PDF para evitar modificaciones o alteraciones.
- Una vez se guarda en el sistema la historia con todos sus registros solo puede ser revisada por el médico que atendió la consulta, sin embargo, también se guarda en PDF y es inmodificable después de guardada.



FORMULACIÓN: Los prestadores de servicios de asesoría médica que atienden a través de la app suministrada no pueden prescribir sustancias controladas, drogas no terapéuticas y otros fármacos que pueden ser perjudiciales si se abusa de ellas.

RESPONSABILIDAD MÉDICA: GEA cuenta con una red de asesores médicos debidamente habilitados, certificados y avalados en formación y experiencia para prestar los servicios de asesoría médica. Cada uno de ellos entre otros requisitos, debe cumplir con una póliza de seguro de responsabilidad civil profesional 002E.

PARÁMETROS DE USO:

- Es de aclarar que, al registrarse y crear la cuenta, cada usuario garantiza que tiene mayoría de edad y tiene la capacidad jurídica para obligarse bajo las condiciones pactadas en los Términos de Uso, o bien que es el tutor legal y representante de menores de edad o personas que tengan limitada su capacidad jurídica, y en estos casos, recibirá un nombre de usuario y clave de acceso, la cual podrá modificar en cualquier momento, ambos personales e intransferibles.
- El usuario es responsable de mantener la seguridad de su cuenta, cuidando en todo momento de la seguridad y confidencialidad de sus claves de acceso.
- El usuario nunca deberá permitir a nadie acceder a su cuenta en su nombre y asume la responsabilidad de cualquier uso no autorizado de su cuenta por parte de terceras personas.

Condiciones particulares

Este servicio será únicamente con fines de orientación para el Afiliado a Coomeva Emergencia Médica, por lo que GEA no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que pueda llegar a elaborar el profesional en un posible acuerdo con el Afiliado.

Límite de eventos: Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

4. AHORRO SALUD (Descuento en citas con especialistas médicos)

Cuando el Afiliado a Coomeva Emergencia Médica requiera una consulta médica con un especialista, GEA gestionará y coordinará una cita médica con un profesional de la salud que haga parte de la red propia, el cual otorgará un beneficio que puede ir desde una tarifa preferencial hasta un descuento. Para solicitar este servicio, el Afiliado debe comunicarse a través de las líneas e indicar a cuál especialidad quiere acceder, GEA procederá a la coordinación de la cita médica con la red propia de proveedores, la cual otorgará descuentos que van desde el 5% hasta el 10%, este depende de la actualización mensual de cada proveedor. El costo de la consulta está en un promedio de \$150.000 según especialidad.



- Psicólogo
- audiología
- Fonoaudiólogo
- Fisioterapeuta
- Psiquiatra
- Pediatra
- Dermatólogo
- Gastroenterólogo
- Otorrinolaringólogo
- Ginecólogo
- Neurólogo
- Urólogo
- Ortopedista
- Internista
- Oftalmólogo
- Infectólogo
- Endocrinólogo
- Reumatólogo
- Neumólogo
- Cardiólogo
- Mastólogo
- Alergólogo

Límite de eventos: Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

5. ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELFÓNICA

Prevía solicitud del Afiliado a Coomeva Emergencia Médica, GEA proporcionará orientación telefónica las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para que el Afiliado pueda resolver dudas sobre molestias, signos clínicos, lesiones y enfermedades de su mascota gato o perro, donde, el profesional a través de la línea telefónica orientará al Afiliado sobre las acciones o procedimientos provisionales y/o preventivos que se deban asumir y que puedan ser atendidos y resueltos en el hogar.

El Afiliado a Coomeva Emergencia Médica también podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

Condiciones particulares

GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones, ni los gastos en consultas, medicamentos y/o estudios complementarios en los que incurra el Afiliado a Coomeva Emergencia Médica.

Límite de eventos: Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.



6. REFERENCIACIÓN Y COORDINACIÓN DE CLÍNICAS VETERINARIAS

GEA pone a disposición del Afiliado a Coomeva Emergencia Médica el personal experto en orientación telefónica para referenciar y/o coordinar servicios en clínicas veterinarias para su mascota.

Condiciones particulares

- El Afiliado deberá entregar toda la información necesaria para la coordinación del servicio.
- El Afiliado será el encargado del pago total del servicio.
- El servicio será coordinado a través de la red de proveedores de GEA y está sujeto a disponibilidad de agenda.
- El Afiliado se compromete a seguir las recomendaciones entregadas por GEA para acceder al servicio.
- GEA no se hace responsable por la omisión de las condiciones del servicio por parte del Afiliado.
- Este servicio será únicamente con fines de orientación para el Afiliado a Coomeva Emergencia Médica, por lo que GEA no se hace responsable de las condiciones, precios, calidad u honorarios de los trabajos que pueda llegar a elaborar el profesional en un posible acuerdo con el Afiliado.

Límite de eventos: Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

7. REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON SALÓN DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS

GEA pone a disposición del Afiliado a Coomeva Emergencia Médica el personal experto en servicios de orientación telefónica para referenciar y/o coordinar asistencias con salones de belleza, boutiques o clínicas veterinarias para su mascota.

Condiciones particulares

- El Afiliado deberá entregar toda la información necesaria para la coordinación del servicio.
- El Afiliado será el encargado del pago total del servicio.
- El servicio será coordinado a través de la red de proveedores de GEA y está sujeto a disponibilidad de agenda.
- El Afiliado se compromete a seguir las recomendaciones entregadas por GEA para acceder al servicio.



- GEA no se hace responsable por la omisión de las condiciones del servicio por parte del Afiliado.
- Este servicio será únicamente con fines de orientación para el Afiliado, por lo que GEA no se hace responsable de las condiciones, precios, calidad u honorarios de los trabajos que pueda llegar a elaborar el profesional en un posible acuerdo con la Afiliado.

Límite de eventos: Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

III. OBLIGACIONES GENERALES DEL AFILIADO

Con el fin de que el Afiliado a Coomeva Emergencia Médica pueda disfrutar de los servicios contemplados en este documento, deberá cumplir con las siguientes obligaciones generales, salvo lo que pudiera estar previsto en las especificaciones particulares de cada tipo de servicio de asistencia contemplado en el presente anexo.

El Afiliado será toda persona mencionada en el capítulo de definiciones del presente documento bajo tales acepciones y aquellos que de manera particular puedan mencionarse de manera limitada en cada uno de los servicios descritos y detallados en el presente documento.

El Afiliado estará obligado en todos los casos y como pre-requisito para la procedencia de la prestación de todos los servicios que le serán brindados por GEA a:

- a. Identificarse ante GEA como Afiliado del programa de asistencia.
- b. Proporcionar a GEA toda aquella información veraz, oportuna, y necesaria, que por su naturaleza permita atenderlo debidamente.
- c. Obtener la autorización expresa a través de la línea de atención telefónica de GEA, antes de contratar o comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- d. Identificarse como Afiliado del programa de asistencia ante los funcionarios de GEA o ante las personas que ésta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- e. Cumplir con todas las obligaciones que resulten a su cargo, indicadas en este documento.

En caso de que el Afiliado no cumpla con los requisitos mencionados, GEA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios considerados en el presente documento.

IV. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el Afiliado a Coomeva Emergencia Médica requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- a) El Afiliado que requiera del servicio se comunicará con GEA al número telefónico **601 7431222** en Bogotá D.C. y **01 8000 183222** a nivel nacional.



- b) El Afiliado procederá a suministrarle al funcionario de GEA que atienda la llamada respectiva, número de documento de identidad, que es el dato identificador necesario para reconocerlo como Afiliado, así como de información básica para prestar el servicio, como sus nombres y apellidos, ubicación, número de teléfono, entre otros relevantes.
- c) GEA confirmará en la base de datos de Afiliados al programa de servicio de asistencia materia de este documento, para determinar si el Afiliado tiene o no derecho a recibir los servicios de asistencia solicitados.
- d) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, GEA gestionará y coordinará la prestación del servicio de asistencia requerido por el Afiliado por medio de la red de proveedores de GEA, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente Anexo.
- e) Queda entendido que el personal de GEA únicamente prestará los servicios de asistencia contemplados en este documento, a las personas que figuren como Afiliado y que se encuentren vigentes.

En caso de que el Afiliado no cumpla con los requisitos a su cargo indicados en este numeral, GEA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno por la no prestación de los servicios relacionados en el presente documento, lo cual deberá ser informado por GEA.

V. USO INDEBIDO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

GEA podrá negar el acceso al programa de asistencia en caso de que, a juicio de GEA, se presenten situaciones de uso indebido o de abuso por parte del Afiliado de los servicios prestados por GEA bajo el servicio de asistencia.

VI. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que GEA podrá prestar los servicios de asistencia del presente anexo en forma directa o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate y que conforman su red de proveedores de servicios con las autorizaciones correspondientes de ley.

Los servicios a que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de GEA y/o su red de proveedores y en ningún caso reembolsará al Afiliado las sumas que este hubiera erogado, cuando el Afiliado hubiere omitido solicitar a GEA el servicio de asistencia y este hubiere autorizado expresamente al Afiliado que corresponda, a efectuar la citada erogación.

Para este último caso, GEA se obliga a continuar prestando los servicios de asistencia al Afiliado que hubiesen contratado los servicios de asistencia.



VII. EXCLUSIONES GENERALES

Además de las condiciones particulares indicadas en cada una de las coberturas, GEA no dará amparo, en ninguna circunstancia en los siguientes casos:

- a. Cuando el usuario no se identifique como Afiliado del plan contratado.
- b. Cuando se trate de servicios adicionales que el Afiliado haya contratado directamente con el técnico especialista, bajo su cuenta y riesgo.
- c. Cuando el Afiliado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- d. Enfermedades pre-existentes de acuerdo con la validación de GEA, se prestará con excepciones algunas de las coberturas del presente anexo

