

## Condiciones generales Plan Básico

**Condiciones que debes cumplir para acceder a este Plan:** tener un saldo en aportes sociales a la fecha de solicitud del servicio del beneficio, por un valor no inferior al aporte mínimo estatutario, es decir Medio Salario Mínimo Mensual Legal Vigente – MSMLMV hasta antes de completar Un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente - SMMLV y si el asociado tiene crédito este no podrá tener una mora superior a 30 días. El beneficio favorece el propio asociado, siempre y cuando cumpla lo establecido en el Reglamento de Solidaridades vigente desde el 29 de octubre de 2022.

### SALUD

- **Telemedicina Médico General**

El *contac center* tendrá el servicio disponible las 24 horas del día los 365 días al año, con el propósito de atender citas virtuales de medicina general por parte de un Especialista en Telemedicina sobre su patología a través de una consulta médica. El asociado será valorado, diagnosticado y tratado con las recomendaciones y prescripciones de medicamentos apropiadas, según las necesidades de su sintomatología.

Desde la comodidad de su vivienda, el asociado podrá solicitar una asistencia médica virtual con alguno de los profesionales en la salud. De acuerdo con la disponibilidad del usuario se pacta un horario de encuentro con nuestro doctor. Un link es generado y enviado al usuario con el fin de dar inicio a la asistencia médica virtual.

**Nota:** El departamento médico del *contac center* se reserva el derecho de decidir el más adecuado de los tratamientos propuestos por el cuerpo médico.

- **Telemedicina Psicológica**

El *contac center* tendrá a disposición del usuario por video o llamada terapeutas especializados para problemas relacionados con la pérdida de empleo, insomnio, alcoholismo, tabaquismo, drogadicción, problemas familiares por separación, entre otros. Consultas telefónicas con Terapeutas especializados, referencia de red médica psicológica.

- **Telemedicina Nutricional**

El *contac center* brindará asistencia por video o llamada por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos, etc.), índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas. Envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana. Incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos, intolerancia a la lactosa, etc.

## Condiciones generales Plan Básico

- **Telemedicina del Bienestar del Ser**

El *contac center* tendrá a disposición personal calificado para llevar a cabo asistencias en el momento en que el asociado lo requiera para los casos de asesoramiento y seguimiento fitness, cuidado capilar, autocuidado, cuida tus ojos, entre otros.

- **Lectura exámenes de laboratorio**

Cuando el asociado lo requiera, se coordinará el servicio de lectura de resultados de exámenes médicos de laboratorio básicos, la asistencia será prestada telefónicamente por un profesional de la salud, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm. El asociado debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de los mismos.

- **Enfermera a Domicilio para curaciones e inyectología**

Cuando el asociado requiera cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo y posea una incapacidad superior a (3) tres días. El *contac center* enviará al domicilio del asociado una enfermera para la atención básica. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del *contac center*, solo en perímetro urbano de las principales ciudades del país.

- **Visita médica Domiciliaria a cargo de un Profesional de la Salud**

El *contac center* prestara el servicio de médico a domicilio dentro del perímetro urbano con el fin de asistir al asociado desde la comodidad de su hogar en los casos que presente una emergencia médica o lesión que no requiera ser tratada en un centro asistencial. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del *contac center*.

- **Telemedicina de Especialidades Médicas (Ortopedia, Ginecobstetricia, Dermatología, Medicina Interna, entre otras)**

El asociado podrá acceder por medio de la línea de atención al servicio de telemedicina especializada desde su domicilio por las siguientes especialidades: (Ortopedia General, Ginecología y Obstetricia, Dermatología, Medicina Interna, Otorrinolaringología, Pediatría, Cirugía general, Medicina alternativa, Medicina del deporte, Oftalmología, Fisioterapia, Fonoaudiología, Psiquiatría, Endocrinología, Gastroenterología y Reumatología)

Mediante estos servicios el asociado del Plan podrá recibir consultas, orientaciones y prescripción de medicamentos entre otros servicios, con el fin de proporcionar soluciones inclusivas y de fácil acceso. Es importante resaltar que la asistencia con especialistas deberá ser recomendada durante cita de telemedicina con el Médico General del *contac center*. Este servicio con especialista se prestara en un máximo de 24 horas.

## Condiciones generales Plan Básico

- **Toma exámenes de laboratorio a domicilio a tarifa preferencial para Medellín y Bogotá (más de 300 tipos de exámenes)**

El *contac center* coordinará la toma de exámenes de laboratorio a domicilio con tarifas preferenciales en la ciudad de Medellín y Bogotá este servicio debe agendarse con un mínimo de 24 horas, el asociado debe presentar fórmula médica.

## MASCOTAS

Estas asistencias se prestarán solo para perros y gatos del asociado.

- **Teleasistencia en Orientación Veterinaria**

En situaciones de emergencia médica, el asociado tendrá acceso las 24 horas los 365 días del año al servicio de la línea médica veterinaria de asistencia donde un veterinario atenderá la llamada y orientará en cuál procedimiento seguir según la sintomatología manifestada y orientará las conductas provisionales que se deben asumir en relación con la mascota del asociado.

- **Consulta Médica Veterinaria en Clínica o Domiciliaria**

Si la mascota requiere consulta médica a consecuencia de un accidente o enfermedad, el *contac center* brindará, coordinará y se hará cargo de la consulta con el veterinario.

- **Teleasistencia en Adiestramiento de Mascota**

El asociado podrá acceder por medio de la línea de atención al servicio de teleasistencia en el proceso de adiestramiento para mejorar las conductas de la mascota y que aprenda y adquiera destreza en algo, y mantenga esa destreza.

- **Atención intrahospitalaria por emergencia, accidente o enfermedad**

En caso de que la mascota por un accidente o enfermedad requiera ser atendido en centro asistencial o clínica veterinaria, la compañía asume hasta por el valor definido en el plan los gastos para cubrir hospitalización, ayudas diagnósticas o exámenes de laboratorio. La cobertura aplica solo para perros y gatos y una sola mascota por asociado. Para activar la cobertura el asociado siempre debe comunicarse previamente con la línea de asistencia.

## ASISTENCIA MOTO Y/O CARRO

- **Grúa por accidente o avería**

En caso de Accidente Automovilístico o Avería que no permita la circulación autónoma del Automóvil o moto de propiedad del asociado, el *contac center* gestionará y asumirá el costo de los servicios de grúa o plataforma hasta el destino que indique el usuario.

## Condiciones generales Plan Básico

**Nota:** Este servicio se prestara para automóviles livianos particulares dentro del perímetro urbano en ciudades principales y con trayecto máximo hasta 30 KM a la redonda.

- **Servicio de Conductor elegido**

Se pondra a disposición de los asociados una red de asistencias realizando la conexión con el personal que cuente con el servicio de conductor elegido para que busque al usuario en un sitio especificado por él y lo lleve sano a casa.

- **Servicios del carro taller**

Se dispondra del servicio de carro taller para nuestros asociados, operado por personal capacitado y con la dotación necesaria para atender a los vehículos que se encuentren varados en punto especificado por el usuario del servicio.

## EDUCACIÓN

- **Orientación Escolar Telefónica (Profesor telefónico para tareas en caso de accidente o enfermedad del estudiante)**

El *contac center* prestará el servicio de tutoría académica telefónica, para los miembros del grupo familiar menores de 15 años, a través del cual se pone a su disposición una asesoría con un docente para cualquier duda o inquietud respecto a las áreas de español, matemáticas, historia y geografía, ciencias naturales, biología, física, química (asignaturas de nivel escolar básico de nivel primario y/o bachillerato). Esta asistencia estará condicionada a que las dudas e inquietudes no superen una (1) hora educativa. la asistencia no consiste en desarrollar trabajos o tareas.

- **Referencia de profesores en las áreas de matemáticas, física, química, inglés y francés**

El *contac center* coordinará la gestión y proporcionará telefónicamente información actualizada referente a docentes en el área de matemáticas, física, química, inglés y francés

## OTROS SERVICIOS DE INFO REFERENCIACIÓN

- **Referencia de asistencia de Mascotas (veterinaria, peluquería, adiestramiento y nutricional)**

A petición del asociado propietario de la mascota, el *contac center* gestionará la búsqueda de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias cercanos a su perímetro urbano.

## Condiciones generales Plan Básico

- Referenciación de caminatas recreativas caninas
- Referenciación de clínicas veterinarias
- Referenciación sobre guarderías de mascotas

Los costos correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

- **Referencia de niñera en caso de accidente de los padres**

El asociado podrá consultar a la central de asistencia información sobre personal calificado para el cuidado de sus hijos en caso de accidente.

- **Información de estado y rutas de carreteras**

El *contac center* dispondrá mediante su central de asistencia información actualizada a cerca del estado de las rutas y de las carreteras en Colombia para el asociado.

- **Asesoría telefónica por comparendos físicos y de foto detección**

El *contac center* pondrá a disposición del asociado, servicio de asesoría en comparendos y trámites contempla la revisión del caso puntual y generación de alternativas de solución acorde a la necesidad del cliente teniendo en cuenta lo establecido en la norma vigente de tránsito y transporte.

- **Referenciación para grúa, carro taller y/o mecánico de emergencia**

En caso de Accidente Automovilístico o Avería que no permita la circulación autónoma del Automóvil o moto de propiedad del asociado, el *contac center* gestionará y brindará referencia sobre carro taller, servicio de grúa, entre otros para garantizar brindar las mejores opciones.

### Aplicación e interpretación

“Corresponde al Gerente General o al Subgerente Jurídico de la Cooperativa la aplicación e interpretación de las normas contempladas en este reglamento e, independientemente de éstas, ejercer facultad discrecional de aprobación de las diferentes solidaridades o auxilios, dentro de criterios de razonabilidad y conveniencia para los asociados y para la entidad” Ver reglamento de solidaridades en el enlace <https://tinyurl.com/2lh29aya>