

Condiciones generales Plan Plus

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 igual o superior a 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 asociado 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 es 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 nuestros 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 entre los tratamientos propuestos por el cuerpo médico.

- **Telemedicina Psicológica**

El *contac center* pondrá a disposición del asociado 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 Plus

- **Telemedicina del Bienestar del Ser**

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

- **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* sólo 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*

- **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.

- **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 Plus

- **Servicio de Cuidador para paciente hospitalizado en Clínica**

Cuando el asociado requiera de acompañamiento mientras se encuentre hospitalizado, como consecuencia de accidente sufrido o enfermedad general con previo diagnóstico registrado en el informe médico, el *contac center* pondrá a disposición un acompañante cuidador, quien estará atento a apoyar al paciente mientras se encuentre internado hasta el límite que se tiene contratado en el plan.

Nota: Cobertura será asignada luego del análisis y autorización del departamento médico de la central de emergencias.

- **Traslado urbano en Ambulancia de residencia a centro hospitalario o de centro hospitalario a residencia**

En caso que el asociado requiera un traslado médico terrestre de emergencia en ciudades principales dentro del territorio Colombiano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que amerite atención médica y hospitalización, el *contac center* coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al asociado hasta el centro médico asistencial más cercano o de centro asistencial al hogar porque por las condiciones médicas del paciente no puede ser trasladado de una manera distinta.

Exclusiones: Dentro del perímetro urbano en ciudades principales.

- **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 cual 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.

Condiciones generales Plan Plus

- **Asistencia de eutanasia o exequial para la mascota**

El *contac center* cubrirá los gastos efectuados por servicios exequiales de mascotas o de eutanasia, en caso de ser autorizado por el proveedor del servicio hasta el tope de cobertura indicado en el plan de asistencia. En todo caso el asociado propietario de la mascota se deberá comunicar con anticipación para recibir autorización de la Central de Asistencias, y que los mismos coordinen con su red de proveedores la atención. En caso contrario no habrá obligación por los servicios tomados directamente por el afiliado.

- **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.

- **Asistencia Paseador de la Mascota**

El asociado contará con nuestra red de paseadores estarán atentos para pasear su mascota de esta forma trabajara la socialización con otras mascotas, lo que ayuda a disminuir la ansiedad y estrés en ellas.

- **Asistencia Guardería para la Mascota por viaje del asociado**

En caso de que el asociado tenga un viaje nacional o internacional, el *Contac Center* prestará el servicio de guardería para mascota por máximo ocho días consecutivas.

Condiciones del servicio:

- ✓ En caso de que se requieran días adicionales el asociado asumirá el costo.
- ✓ El suministro de la alimentación correrá por cuenta del asociado durante los días de estancia.
- ✓ Este servicio se debe solicitar con 48 horas de anticipación.
- ✓ la mascota debe contar con su carné de vacunas y desparasitación al día

Requisitos para admisión de la mascota:

- ✓ Solo se admitirán perros y gatos.
- ✓ Que la mascota tenga cuando menos cumplidos cuatro meses de edad y no sean mayores de ocho años.
- ✓ El propietario de la mascota deberá presentar la cartilla de vacunación completa y vigente, en caso tal de tratarse de mascotas menores de un año, se debe presentar la plantilla con las respectivas vacunas de refuerzo.
- ✓ La mascota al momento de la recepción no deberá presentar ninguna enfermedad.
- ✓ La mascota deberá presentarse para su recepción desparasitada, interna y externamente.
- ✓ Llevar el alimento suficiente para los días de estancia en el hotel para mascota.
- ✓ La mascota no deberá exceder de los 55 kilogramos de peso.
- ✓ Solo aplicará para una mascota por asociado.

Condiciones generales Plan Plus

- **Atención de urgencias intrahospitalaria para la mascota en caso de accidente o enfermedad (solo perros y gatos)**

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.

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

- ✓ Cada evento se presta en un solo trayecto.
- ✓ En todos los casos el usuario deberá acompañar a la grúa durante el traslado.

- **Conductor elegido**

En caso que el asociado no pueda conducir su vehículo, el *contac center* pondrá a disposición del asociado un conductor profesional. El conductor que se envíe, prestará el servicio desde el sitio donde se encuentre el vehículo hasta el domicilio del asociado.

- **Servicios del carro taller**

El *contac center* dispondrá 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 asociado del servicio.

EDUCACIÓN

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

El *contac center* pondrá a disposición de los hijos menores de 12 años o para hijos de cualquier edad pero que tengan alguna discapacidad, expertos profesores en educación preescolar y básica primaria, para realizar tutorías telefónicas máx. 30 min por tutoría, de lunes a sábado en horario hábil.

Condiciones generales Plan Plus

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

El *contac center* se encargará de la búsqueda de profesores con excelentes referencias y generará la conexión de estos con el beneficiario.

HOGAR

- **Servicio de Mudanza**

El *contac center* pondrá a disposición del asociado un experto en traslados y/o servicio de mudanza dentro del perímetro urbano y las principales ciudades del país para llevar a cabo el desplazamiento de los objetos personales, enseres de la casa, mobiliario, al destino solicitado por el asociado.

OTROS SERVICIOS DE INFO REFERENCIACIÓN

Estos servicios aplicarán solo para recibir orientación telefónica referente a cada uno de los servicios, los gastos que se deriven después de la orientación telefónica serán asumidos por el asociado.

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

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

- 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* dispone mediante su central de asistencia información actualizada a cerca del estado de las rutas y de las carreteras en Colombia para el asociado.

Condiciones generales Plan Plus

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

El *contac center* pone 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>