



# Términos y condiciones

**movistar**  
ELIGE TODO



# Tú Bienestar

## Prestación de servicios de asistencia movistar Tú Bienestar

### ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

A365 Colombia, pone a disposición del afiliado y/o beneficiario el servicio de orientación médica telefónica las 24 horas del día los 365 días del año.

El médico de orientación médica telefónica atiende la solicitud del afiliado y/o beneficiario y según la sintomatología o el evento presentado, hará un diagnóstico presuntivo ajustado a las claves internacionales de servicios pre hospitalarios de emergencia y orientarán al afiliado y/o beneficiario respecto de las conductas que debe asumir, las recomendaciones y signos de alarma, de acuerdo al protocolo de manejo, además de seguimiento telefónico de evolución clínica, hasta por 48 horas, para dar acompañamiento al afiliado y/o beneficiario, y hacer las indicaciones respectivas según dicha evolución

**LÍMITE DE EVENTOS:** Este servicio se prestará sin límite de eventos.

### ORIENTACIÓN MÉDICA VIRTUAL ADULTO (TELEMEDICINA)

A365 Colombia, pone a disposición del afiliado y/o beneficiario el servicio de orientación médica virtual (TELEMEDICINA) las 24 horas del día los 365 días del año.

En la línea de asistencia el afiliado recibirá las instrucciones para acceder al Servicio de médico virtual por medio de un link para que un profesional médico general brinde la atención Telemédica y atienda la solicitud del afiliado y/o el beneficiario, según el motivo de consulta. Este servicio es brindado con la finalidad de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, además de seguimiento telefónico de evolución clínica, hasta por 48 horas, para dar acompañamiento al afiliado y/o beneficiario, y hacer las indicaciones respectivas según dicha evolución.

Este servicio se programa con mínimo 6 horas previas.

**LÍMITE DE EVENTOS:** Este servicio se prestará con un tope de cobertura de \$100.000 hasta un máximo de 4 de eventos al año para el afiliado o beneficiario.

## **ASISTENCIA HOGAR**

### **SERVICIO DE CERRAJERÍA HOGAR:**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, que impida la apertura de la puerta principal de acceso a la residencia habitual del afiliado, previa solicitud del afiliado o beneficiario, se coordinará el envío de un técnico para realizar la apertura de la puerta principal.

### **EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA HOGAR:**

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras, apertura de puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras ni la apertura de puertas internas, de guardarropas, alacenas y closet. Además, el cambio o reparación de las cerraduras por falta de mantenimiento, y/o deterioro por el tiempo, y cuando se trate de chapas de seguridad y/o de combinación electrónica o de diseño exclusivo.

Este servicio no incluye los gastos que se puedan generar para este servicio como: reparación o cambio de cerraduras, cambio de guardas y/o llaves de reemplazo o copias. Reparación o cambio de puerta en la cual se realice el intento de apertura. No incluye daños incurridos por sistemas de alarma o vigilancia satelital.



## SERVICIOS DE PLOMERÍA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del domicilio (tubería) habitual del afiliado, se presente alguna rotura, fuga de agua o avería no ocasionada por el mal uso, por falta de mantenimiento o por deterioro del tiempo, que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, a solicitud del afiliado se contactará a la mayor brevedad posible un técnico, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería, ni exploraciones propias de la estructura del inmueble. En cuanto a fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del servicio de gas.

**\*Este servicio se prestará en la residencia habitual.**

## EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA:

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras y llaves de paso, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, calderas, calefactores, equipos de aire acondicionado o de calefacción central, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, de taponamientos con sondas eléctricas y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del domicilio. arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, destapes de tuberías de aguas residuales, reparación de goteras, debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se derivan de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado local. De igual forma, queda excluida la reparación de daños provenientes de filtración o humedad, sean o no consecuencia de la rotura o desperfecto de las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble afiliado. No se incluye ningún tipo de reparación que se encuentre fuera de la residencia del afiliado.



## SERVICIOS DE ELECTRICIDAD:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio habitual del afiliado, que no sean derivadas del uso inadecuado, por falta de mantenimiento o por deterioro del tiempo y/o sobrecargas producidas por el afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del AFILIADO se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación propias eléctrica del domicilio. Siempre y cuando se garantice el acceso seguro a la vivienda.

Este servicio se prestará previa verificación del técnico que descarte avería por mal uso.

**\*Este servicio se prestará en la residencia habitual**

## EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD:

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos y accesorios de electricidad en general. Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico, aire acondicionado o sistemas de calefacción. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

## SERVICIOS DE VIDRIERÍA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte del perímetro exterior de la residencia habitual del afiliado, se enviará a solicitud del Afiliado o beneficiario un técnico que realizará el reemplazo de vidrios máximo 3º piso. El costo del vidrio y medios materiales de sujeción o instalación será asumido por el cliente y será pagado con recursos propios de manera inmediata al proveedor..

**\*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano**

## EXCLUSIONES AL SERVICIO DE VIDRERÍA:

Quedan excluidas del presente servicio, cualquier clase de espejos, vidrios de seguridad y tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte del perímetro exterior de la propiedad, poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros o las roturas de vidrios por fenómenos naturales, o terrorismo, asonada, huelga o cualquier hecho de alteración de orden público.

**\*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano**

**LIMITE DE EVENTOS:** 4 eventos combinados de las asistencias de hogar mencionadas anteriormente al año para el afiliado o beneficiario hasta límite de cobertura de \$ 300.000 pesos por evento.



## HANDY MAN

Siempre que el afiliado requiera un servicio de instalación de televisores, repisas, trabajos menores en cuanto a reparación de agujeros en la pared (chazos, puntillas, tornillos) reparaciones menores de puertas, revisión de tomas eléctricas, instalación lámparas y cuadros, reparación de goteras en griferías de baños o cocina, mover muebles siempre y cuando este pueda ser realizado por una persona, dentro de un solo piso del mismo inmueble. A365 coordinará la visita técnica correspondiente y se hará cargo de la mano de obra, no incluye los materiales necesarios para dicha reparación.

**LÍMITE DE EVENTOS:** 3 eventos al año para el afiliado o beneficiario hasta un límite de cobertura de \$300.000 pesos por evento.

**\*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, este servicio tiene un periodo de carencia de 30 días.**

## ASISTENCIA GOOD GARDEN

Siempre que el afiliado requiera un servicio de jardinero. A365 pone a disposición de afiliado de un servicio de jardinería para que realice poda, siembra y embellecimiento de sus plantas ornamentales en su domicilio habitual de residencia y dentro del área urbana de la ciudad.

A365 enviará a un jardinero previa coordinación de al menos 24 horas del servicio. Este servicio se prestará durante un periodo máximo de tres horas continuas, A365 mantendrá informado al afiliado, de la gestión realizada.

**\*Este servicio no aplica materiales, plantas, o cualquier tipo de material orgánico.**

**LÍMITE DE EVENTOS:** 2 eventos al año para el afiliado o beneficiario hasta un límite de cobertura de \$ 200.000 mil pesos por evento

**\*Este servicio se prestará en la residencia habitual del afiliado.**



## ASISTENCIA MÉDICO A DOMICILIO.

En el caso de que el afiliado o beneficiario, sufra un accidente o presente una enfermedad no preexistente ni crónica, que le provoque compromiso de su estado general de salud, una vez se comunique con la línea de asistencia de A365, se realizará la orientación médica telefónica y según los signos y síntomas que manifieste el afiliado o beneficiario, se definirá bajo la opinión médica la clasificación de Triage y su nivel de complejidad. Este servicio contempla según la opinión médica y el triage: Asistencia médica domiciliaria, traslado médico terrestre o tratamiento y evolución en la orientación médica telefónica con seguimiento médico de 48 horas si se requiere.

La asistencia médica domiciliaria se contempla según los siguientes parámetros de la clasificación de Triage:

- Rojo y Naranja (considerado triage 1 y 2), se coordinará el envío de un traslado médico terrestre (ambulancia básica o medicalizada) siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, según sea el caso y la opinión médica.
- Amarillo (considerado triage 3), se coordinará el envío de asistencia médica domiciliaria. Este servicio tiene cobertura de la visita médica y los medicamentos que se suministren al momento de la atención de la emergencia (primera dosis).
- Verde o Azul (considerado triage 4 y 5) se realizará la orientación médica telefónica y según la opinión del profesional se dará tratamiento y seguimiento a la evolución de los síntomas por 48 horas si es necesario.

Cualquier gasto derivado a un proceso clínico, paraclínico y/o terapéutico que deba realizarse el afiliado o beneficiario, derivados de la asistencia médica domiciliaria, así como los medicamentos posteriores a la primera dosis, deberán ser asumidos por el afiliado o beneficiario.

**LÍMITE DE EVENTOS:** Ilimitado en eventos para el afiliado y/o beneficiario con copago de \$19.984 por cada evento, con un límite de cobertura de hasta \$150.000 mil pesos.

El valor del copago será cancelado con recursos propios del afiliado de manera inmediata al proveedor (el valor del copago se incrementará anualmente de acuerdo al índice de precios al consumidor publicado por el DANE, +2 puntos).

**\*Ver exclusiones generales del condicionado, este servicio se prestará dentro del perímetro urbano.**



## TRASLADO MÉDICO TERRESTRE:

En caso que el afiliado sufra un accidente (que le provoque lesiones o traumatismos) o urgencia médica vital (emergencia - código rojo), que requiera a opinión de la central médica de A365 Colombia manejo en centro hospitalario, A365 gestionará y dará cobertura del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, A365 coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

La central médica de A365 Colombia, orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el arribo de la unidad móvil de emergencia; dependiendo de la opinión de la central médica de A365 Colombia, el traslado podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

**Traslado en Ambulancia básica:** Cuando el estado clínico del afiliado o beneficiario No tenga ningún compromiso del estado vital y no se requiera acompañamiento médico como tal, A365 Colombia coordinará y pondrá a disposición del afiliado una unidad móvil de traslado de pacientes TAB para que lo traslade hasta el centro hospitalario más cercano, si el estado clínico del paciente lo permite y existe la disponibilidad, la central médica de A365, podrá optar por el traslado en vehículo tipo automóvil - taxi o en transporte especializado de pacientes que no son ambulancia.

**Traslado médico en ambulancia medicalizada TAM:** Cuando la central médica de A365 Colombia haya opinado sobre la clasificación de la condición clínica del paciente y se defina que su traslado debe realizarse en una unidad móvil de traslado de pacientes medicalizada - TAM, A365 Colombia coordinará y realizará seguimiento al traslado del paciente hasta su arribo al centro médico más cercano.

Servicio de Ambulancia por accidente o URGENCIA MÉDICA VITAL (emergencia- código rojo)

**LÍMITE DE EVENTOS:** 2 eventos al año para el afiliado y/o beneficiario, hasta un tope cobertura de \$250.000 por evento

**\*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano donde surja el evento, este servicio no contempla traslados intermunicipales o interinstitucionales de referencia o contrareferencia.**





## ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA

A365 brindará al afiliado o beneficiario el servicio de orientación médica veterinaria telefónica para la mascota, las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia un médico veterinario le atenderá, orientará en los procedimientos a seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario-mascota.

**LÍMITE DE EVENTOS:** Este servicio se prestará sin límite de eventos.

**OBSERVACIÓN:** Si el usuario al llegar al límite de eventos de cualquiera de los anteriores servicios, desea y desea hacer uso de alguno de ellos, podrá solicitarlo a la central de operaciones de A365 a un costo preferencial. El cual será cancelado con recursos propios del afiliado de manera inmediata al proveedor.

## FONO TALLER

A365 entregará un programa de asistencia que incluye atención las 24 Hrs los 365 días del año. De un mecánico de acuerdo a la gama del vehículo, el cual en base a la descripción entregada por el cliente podrá identificar telefónicamente y entregar un posible diagnóstico del inconveniente.

**LÍMITE DE EVENTOS:** Sin límite de eventos.

## ASISTENCIA ENVÍO DE GRÚA O MOTO GRÚA POR AVERÍA MECÁNICA MAYOR (dentro del perímetro urbano).

En caso de avería mecánica mayor que no involucre accidente de tránsito con heridos y no permita la circulación autónoma del vehículo del titular. A365 cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa o moto grúa hasta el taller mecánico más cercano, que para tal efecto sugiere por parte del equipo técnico de A365. Antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, A365 se compromete a comunicar al afiliado, el monto del mismo para su autorización previa, el cual será pagado en forma inmediata por el titular con sus propios recursos al proveedor. En todos los casos, el titular deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo del afiliado hasta el taller de destino.

\*El servicio de moto grúa únicamente se encuentra en ciudades principales, Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, y barranquilla, en caso de no contar con el servicio de moto grúa se le hará envío de grúa al cliente.

**LÍMITE DE EVENTOS:** 2 eventos al año con tope máximo de \$250.000 por evento, con un copago de \$26.295 por evento, desde el primer evento y para pago en efectivo (el valor del copago se incrementará anualmente de acuerdo al índice de precios al consumidor publicado por el DANE, +2 puntos

\*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, de acuerdo a la residencia habitual.



## **ASISTENCIA VIAL**

A365 asignará un técnico en caso de averías ligeras tales como: Pinchadura, agotamiento de batería, apertura de vehículo en caso de extravió de llaves y suministro de combustible:

### **ASISTENCIA DE CAMBIO DE LLANTA:**

En caso de que el afiliado reporte a A365 una avería relacionada que provoque la pinchadura del vehículo, A365, gestionará el cambio de llanta averiada por la llanta de repuesto del vehículo por un técnico el cual le realizará dicho cambio.

Aplica únicamente para vehículo.

**\*Este servicio se prestará bajo la disponibilidad y estado de la llanta de repuesto del vehículo, este servicio se prestará dentro del perímetro urbano.**

### **ASISTENCIA DE PASO DE CORRIENTE:**

En caso de que el afiliado reporte a A365 agotamiento de la batería del vehículo .A365, gestionará el envío de un técnico que se encargará del paso de corriente al vehículo para lograr el encendido. En caso de que el vehículo no encienda se referenciará el servicio de grúa para que movilice su vehículo hasta un taller mecánico, el costo de dicha grúa estará a cargo del afiliado con recursos propios.

**\*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, de acuerdo a la residencia habitual.**

### **ASISTENCIA DE CERRAJERÍA VIAL:**

En caso de que el afiliado extravíe las llaves de su vehículo, A365 coordinará el envío de un técnico previa solicitud del afiliado para apertura del mismo. Quedan excluidos de este servicio cualquier reparación relacionada con el sistema de apertura del vehículo (llaves inteligentes, telecomandos, cerraduras, sistema de bloqueo central y alarma) En caso de que el vehículo no apertura se referenciará el servicio de grúa para que movilice su vehículo hasta un taller mecánico, el costo de dicha grúa estará a cargo del afiliado con recursos propios.

**\*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, de acuerdo a la residencia habitual.**

## **ASISTENCIA DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE:**

En caso de que el afiliado reporte a A365 que requiere suministro de combustible para desvare de su vehículo, A365 coordinará previa solicitud del afiliado el envío de un auxilio de combustible de 1 galón de gasolina corriente en caso de vehículo tipo motocicleta, y 2 galones para vehículo tipo automóvil o camioneta. Este servicio se prestará en un radio de más de 2 kilómetros de su lugar de residencia habitual.

En caso de que el vehículo no encienda se referenciará el servicio de grúa para que movilice su vehículo hasta un taller mecánico, el costo de dicha grúa estará a cargo del afiliado con recursos propios.

**LÍMITE DE EVENTOS:** 4 eventos al año por cliente combinados del servicio que elija mencionados anteriormente. Hasta un tope de cobertura de \$300.000 pesos por evento, a excepción del servicio de suministro de combustible que tendrá un tope de cobertura de \$20.000 pesos por evento.

*\*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, de acuerdo a la residencia habitual.*

## **COORDINACIÓN DE CONDUCTOR ELEGIDO:**

A365 realizará el servicio de coordinación de conductor elegido al usuario previa solicitud del cliente a la central de operaciones de A365, este servicio debe ser solicitado con 3 horas de anticipación. Este servicio solo aplica referenciación el costo derivado de esta asistencia será cancelados por el usuario con recursos propios.

*\*A365 no se ha responsable del pago de este servicio.*

**LÍMITE DE EVENTOS:** Este servicio se prestará sin límite de eventos, con costo preferencial.

*\*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, de acuerdo a la residencia habitual.*

## **ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA**

Se pondrá a disposición del usuario los servicios de asesoría legal telefónica, para cualquier consulta, relacionada con asuntos comerciales, laborales, civiles y familiares. Siempre y cuando exista un proceso de demanda notificado por la autoridad competente, en el territorio colombiano, en A365 Colombia únicamente cubrirá los servicios de asesoría telefónica, por lo tanto todos los costos asociados que pudiesen ser necesarios serán a cargo del empleado o beneficiario.

Por este servicio A365 brindará al empleado o beneficiario, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en, las áreas comerciales, laborales, civiles y familiares en horario lunes a viernes de 8 m a 5 pm.

**LÍMITE DE EVENTOS:** Este servicio se prestará sin límite de eventos.

## **PROCESO DE ATENCIÓN PARA ASISTENCIA A365**

La central de operaciones de A365 Colombia, estará disponible las 24 horas del día, 365 días del año, y contempla las siguientes actividades:

- 1-. Recepción de la solicitud de atención y traslado y/o autorización para ATENCIÓN de urgencias.
- 2-. Verificación de los derechos y coberturas según lo contemplado en el cuerpo del condicionado de asistencia.
- 3-. Determinación del origen del accidente o urgencia médica código rojo reportada, la decisión dependerá del TRIAGE realizado por el equipo médico de A365.
- 4-. Verificación y confirmación estado clínico con riesgo vital.
- 5-. Si el paciente aún no ha sido trasladado, asesoría en primeros auxilios por parte del equipo médico en central de A365 Colombia.
- 6-. Determinación por parte del equipo médico de A365 Colombia del centro hospitalario más cercano e idóneo para la atención del AFILIADO o BENEFICIARIO del servicio accidentado.
- 7-. Coordinar la remisión del AFILIADO O BENEFICIARIO accidentado al centro médico escogido por la central médica de A365 Colombia.
- 8-. Seguimiento al traslado del AFILIADO O BENEFICIARIO accidentado.

## **OBLIGACIONES DEL AFILIADO**

Cada vez que en estas condiciones generales se utilice la expresión "AFILIADO o BENEFICIARIO", se entiende que ella incluye a todas las personas mencionadas en el glosario de términos y que hayan adquirido y pagado previamente alguno de los planes detallados al final de estas condiciones generales.

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por A365 a:

- a) Obtener la autorización expresa de A365, a través de la central de operaciones en Colombia, antes de comprometerse en cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- b) El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el equipo de A365, frente a los servicios que se soliciten a la empresa.



## EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA MOVISTAR.

- Que el solicitante no tenga activa la asistencia A365 con pago mensual en la factura de MOVISTAR.
- Que el AFILIADO no se encuentre al día en sus pagos o se encuentre suspendido del servicio de Asistencia A365.
- Que el solicitante incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones de cobertura indicadas en este contrato.
- La atención del servicio adquiridos por el aliado estarán vigentes a partir de las 72 horas hábiles después de haber realizado su afiliación.
- También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- No se realizará ningún tipo de reembolso de servicios tomados por el afiliado que no hayan sido coordinados y autorizados por la central de operaciones de A365 Colombia. Autolesiones o participación del afiliado en actos delictuosos ya sea culpable o dolosamente. La participación del Afiliado en combates, salvo en caso de defensa propia.
- Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Autolesiones o participación del AFILIADO o BENEFICIARIO en actos delictuosos ya sea culpable o dolosamente. La participación del afiliado o beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.
- La práctica de deportes como profesional, la participación en competencias oficiales y en exhibiciones. La participación del AFILIADO o BENEFICIARIO en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o de resistencia.
- Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos. Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras, etc., en el domicilio del AFILIADO o BENEFICIARIO.
- No cubren enfermedades desastrosas.
- No cubren enfermedades autoinmunes.
- Para la prestación de los servicios de asistencia médica, el usuario debe contar con POS contributivo.



- Quedan excluidos los servicios para vehículos de carga pesada y servicios públicos.

## **OTRAS EXCLUSIONES GENERALES.**

No son objeto de los servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) La mala fe, fraude o abuso de confianza del AFILIADO, comprobada por el personal de A365.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- c) Hechos y actos del hombre derivados de: terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto, etc.
- d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- e) La ingestión de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- f) Enfermedades Psiquiátricas y/o mentales.
- g) Reembolsos de gastos médicos ambulatorios.
- h) Enfermedades y/o accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga.
- o) Accidentes o lesiones causados por la práctica de deportes de alto riesgo nombrados, pero no limitados a: Paracaidismo, surf, bungee jumping, snowboard, alpinismo o montañismo, motocross, parapente, aladeltismo, rafting, buceo deportivo, esquí, ciclismo de montaña, skateboard, kitesurf, esquí acuático, cuatriciclo, motonáutica, windsurf, Snowboard, moto de nieve, planeador o soaring, kayak, canotaje, lancha, globo aerostático, catamarán, vela
- p) Daños causados a sí mismo por alteración de sus facultades mentales.
- q) Transporte que no sea prestado por Ambulancias legalmente autorizadas.
- r) Traslado del AFILIADO de una clínica u hospital a otro centro de atención médica.
- s) Enfermedades o condiciones patológicas preexistentes, conocidas o no por el AFILIADO, Enfermedades Crónicas, Congénitas, o las producidas debido a malos procedimientos médicos por consecuencia de cirugías y/o tratamientos realizados con anterioridad.
- t) Gastos de Hospitalización Clínica, Quirúrgica y Unidad de cuidados intensivos.



## GLOSARIO DE TÉRMINOS DEFINICIONES.

Siempre que se utilicen en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

**AFILIADO:** Es la persona física que haya contratado a través de A365 o MOVISTAR los SERVICIOS de asistencia que presta A365, y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envíe para tal efecto a A365.

**SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el producto que hayan sido contratado por el AFILIADO y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

**EMERGENCIA:** Dentro de éste rubro se entenderán como Beneficiarios, quienes podrán gozar de todos los SERVICIOS a los que tiene derecho el usuario de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento. (El usuario definirá sus 3 beneficiarios, los cuales no podrán ser cambiados a excepción de un fallecimiento o un cambio de término de la vigencia del plan).

- Su cónyuge o compañero (a) permanente.
- Sus hijos menores de treinta (30) años que convivan o dependan económicamente del titular. Incluye hijos discapacitados.
- Nietos menores de treinta (30) años que convivan o dependan económicamente del titular.
- Sus padres, que convivan o dependan económicamente del titular.
- Sus abuelos que convivan o dependan económicamente del titular.
- Hermanos menores de treinta (30) años, que convivan o dependan económicamente del titular y este sea soltero, no tenga hijos o teniéndolos sean mayores de 30 años.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

**EMERGENCIA:** Es toda situación urgente en la que está en peligro la vida de la persona o la función de algún órgano. Es aquel caso en el que la falta de asistencia sanitaria conduciría a la muerte en minutos (hora dorada) y en el que la aplicación de los primeros auxilios por cualquier persona es de importancia primordial. Para efectos considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la integridad, vida y/o seguridad del AFILIADO.



**URGENCIA:** Es la aparición fortuita de un problema de etiología diversa y de gravedad variable, que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del sujeto o de sus allegados (OMS). Desde el punto de vista médico, podemos definirla también como toda aquella patología cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal, pero que obligatoriamente su atención no debe retrasarse más de seis horas.

**TELEMEDICINA:** Es la provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica.

**TRIAGE:** palabra del francés que describe un Sistema de Selección y Clasificación de pacientes, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles que consiste en una valoración clínica breve que determina la prioridad en que un paciente será atendido. El "Triage", como proceso dinámico que es, cambia tan rápidamente como lo puede hacer el estado clínico del paciente.

**EVENTO:** Es una SITUACIÓN DE ASISTENCIA reportada por un AFILIADO que da derecho a la prestación de uno de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

**ACCIDENTE:** Todo evento súbito e imprevisto que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO o BENEFICIARIO causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra durante la vigencia de los servicios.

**FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los SERVICIOS que ofrece A365 estarán a disposición de los AFILIADOS, que será a partir de las 48 horas hábiles posterior a la afiliación del AFILIADO  
**RESIDENCIA HABITUAL:** El domicilio permanente que manifieste tener un AFILIADO en el formulario de asistencia, en el momento de haber contratado el SERVICIO. En caso de cambiar de residencia, el AFILIADO debe comunicarse con A365 para realizar dicho cambio en las bases de datos.

**EQUIPO TÉCNICO:** El personal asistencial apropiado que esté gestionando los SERVICIOS a los AFILIADOS por cuenta de A365, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

**VIVIENDA AFILIADA:** Una casa habitación, previamente registrada en la base de datos de MOVISTAR como la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, a la cual se proporcionará la prestación de los SERVICIOS, previa solicitud del AFILIADO de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

**MONTO POR EVENTO:** Es el costo máximo que será cubierto por A365, asociado a la prestación de un SERVICIO. Si el valor de la prestación es superior a este MONTO POR EVENTO, la diferencia será a cargo del AFILIADO.





**PROVEEDOR:** Es el EQUIPOTÉCNICO de A365, o subcontratado por A365, apropiado para prestar los SERVICIOS a un AFILIADO de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

**COPAGO:** Deducible o pago parcial que el afiliado debe cancelar para adquirir un servicio.

**ENFERMEDAD:** La enfermedad es la alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa, para efectos del presente contrato dicha alteración de la salud no debe ser preexistente o crónica, se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al AFILIADO, diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato, conocida o no, por el AFILIADO. Por lo anterior y a criterio de A365 no se prestarán los SERVICIOS materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar pero sin limitar y a entera discreción de A365 su comprobación:

- Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.
- Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
- Que por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.

## **PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Queda entendido que A365 podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate.

Los servicios a que se refiere el presente documento, configura la única obligación a cargo de A365 y/o su red de prestadores y en ningún caso reembolsará al CLIENTE las sumas que éste hubiera erogado.