



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES TU APPSISTENCIA

1. Para poder afiliarse deben estar inscritos y activos a la cobertura de un régimen de salud (Contributivo – EPS o Subsidiado - SISBEN), para acceder a los servicios.
2. TU APPSISTENCIA es un integrador para IPSS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud), no somos una aseguradora.
3. TU APPSISTENCIA se reserva el derecho a cancelar el servicio si detecta intención de fraude.
4. El usuario reconoce y acepta que TU APPSISTENCIA no es el prestador del servicio, puesto que solo es una plataforma virtual e integradora de empresas prestadoras del servicio.
5. Es requerimiento indispensable presentar el documento de identidad y la credencial de afiliación para ser atendido o acceder a los beneficios ofrecidos por las entidades aliadas.
6. Para poder acceder a todos nuestros beneficios y descuentos se debe realizar el pago mínimo de 3 meses de servicio (excepto ambulancia aérea que se activa con el pago de un año de afiliación).
7. Los beneficios descritos en el presente documento son exclusivos para afiliados TU APPSISTENCIA.
8. Para hacer uso de los servicios se deben comunicar a la línea de atención de TU APPSISTENCIA, 300 910 9595.
9. Para disfrutar el beneficio con directorio médico con más de 2000 especialistas, exámenes de laboratorio, exámenes de imagen, imágenes de Rayos X, ecografías, tomografía axial computarizada (TAC), electrocardiograma, medicina alternativa y estética, como Reiki, homeopatía, acupuntura, sesiones en spa; con tarifa preferencial, se deben comunicar a la línea de atención de TU APPSISTENCIA, 3009109595, la cita se asignará en un periodo de 72 horas previa autorización del afiliado.
10. Los servicios de consulta programada con especialista solo se realizan presencialmente en el consultorio Médico.
11. No tenemos cláusula de permanencia.
12. Los pagos se realizan, por Davivienda, tu boleta (almacenes éxito), corresponsales Davivienda, puntos de venta vía baloto.
13. La activación de los planes se realizará 48 horas posteriores al pago del mismo y quedará inactivo una vez finalice el periodo cancelado; para seguir disfrutando de estos beneficios de manera continua, debes cancelar 48 horas de que finalice el periodo inicial.
14. No aplica para municipios o ciudades donde no se tenga cobertura y que no estén en el presente documento.
15. Los servicios programados que por alguna razón no puedan ser tomados por el afiliado deben ser cancelados con 24 horas de anticipación.
16. Las asesorías médicas pediátricas son prestadas a menores entre 0 y 12 años.
17. El Médico que realiza la visita domiciliaria en el plan BÁSICO, PREFERENCIAL y KIDS es un Médico General.
18. El Médico que realiza la visita programada mensualmente en el plan KIDS, es un Médico especialista con previa solicitud del servicio.
19. Los beneficios no son acumulables ni transferibles.
20. Las tarifas aplican solo para afiliados (beneficiarios nominativos).



TÉRMINOS Y CONDICIONES POR PARTE DE NUESTROS ALIADOS

1. LOS OLIVOS

A. ASISTENCIA MÉDICA

- ✓ Sala de urgencia por accidente de tránsito, laboral o doméstico: - Atención de urgencias - Atención médico de urgencias - Valoración clínica por medio traumatólogo.
- ✓ Exámenes de laboratorio: - Hemograma completo - Glucosa - Grupo sanguíneo - EMO (elemental y microscopio de orina).
- ✓ Exámenes de imágenes: Radiografía simple en zona de trauma: una (1) placa. Ecografía abdominal – pélvica: única (1) ecografía.
- ✓ Medicamentos: Analgésicos (dolor), Anti - inflamatorios (inflamación), Antipiréticos (fiebre).
- ✓ Material de uso médico necesario en la etapa de urgencias, equipo y material de sutura.
- ✓ Material de uso médico necesario en la etapa de urgencias, equipo y material de sutura.
- ✓ Phono doctor – orientación telefónica médica.
- ✓ Servicio de ambulancia.
- ✓ Médico o enfermera a domicilio en caso de emergencia médica: Chequeo: revisión o diagnóstico. Medicamentos (primera dosis) hasta 15 smldv por evento.
- ✓ EXÁMEN PREVENTIVO MAMOGRAFÍA (ECOGRAFÍA DE MAMAS) / EXÁMEN ENTÍGENO PROSTÁTICO (Aplica únicamente para el afiliado titular).
- ✓ Coordinación telefónica de citas médicas.
- ✓ Traslado máximo 4 personas a un único destino.

I. MÉDICO O ENFERMERA A DOMICILIO EN CASO DE EMERGENCIA MÉDICA MÉDICO A DOMICILIO

En caso de que el afiliado lo requiera, el servicio de asistencia pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el lugar que el afiliado o beneficiario indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica o de una enfermedad. este servicio cubre el costo de la visita médica y los medicamentos que se suministren al momento de la atención de la emergencia (primera dosis), siempre que no exceda el costo de los medicamentos de los quince (15) salarios mínimos legales diarios vigentes (smldv) por cada evento.

II. ENFERMERA A DOMICILIO

En caso de que el afiliado requiera cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo, el servicio de asistencia enviará hasta el lugar que el afiliado o beneficiario indique, dentro del perímetro urbano, una enfermera para la atención básica. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center el servicio de asistencia.

Se cubrirá por evento máximo hasta tres (3) horas de asistencia.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año por persona afiliada a los planes preferencial y kids y sin límite en el monto de cobertura.

III. EXAMEN PREVENTIVO MAMOGRAFÍA (ECOGRAFÍA DE MAMAS) / EXAMEN ANTÍGENO PROSTÁTICO (Aplica únicamente para el afiliado titular)



En caso de que el afiliado lo requiera y a solicitud de éste, se prestará la coordinación y examen de mamografía/antígeno prostático. Coordinación y examen de mamografía/antígeno prostático son excluyentes (hombre o mujer). Límite de edad desde los 28 años en adelante. Este examen se practicará bajo orden de un médico especialista.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento por año con un límite de cobertura máximo siete (7) smdlv. Este servicio aplica únicamente para el titular.

B. ASISTENCIA PARA MASCOTAS

La tarifa cubre una mascota por persona afiliada en el plan PREFERENCIAL y KIDS, si se requiere afiliarse una mascota adicional se debe cancelar \$5.000 por cada una.

- ✓ Consultorio veterinario telefónico – orientación médica veterinaria.
- ✓ Consulta médica veterinaria a Domicilio y/o red de veterinarias. - Por accidente - Por enfermedad.
- ✓ Traslado de la mascota a centro veterinario. - Por accidente - Por enfermedad.
- ✓ Auxilio para medicamentos en caso de accidente.
- ✓ Vacunación de refuerzo en red veterinaria.

I. ASISTENCIA LEGAL MASCOTAS

- o Asistencia legal telefónica en procesos judiciales o conciliatorios cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causados por la mascota.
- o Representación legal telefónica: Asignación de un abogado que guíara a nuestro afiliado en el proceso de responsabilidad en el campo penal o civil, en caso de que la mascota le cause daño por conducta proceder doloso de un tercero.

II. ASISTENCIA DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN MASCOTAS

- o Trasmisión de mensajes urgentes.
- o Referencia y coordinación de caminatas eco recreativas caninas.
- o Información sobre veterinarias, guarderías y demás servicios mascotas.
- o Referencia y coordinación de adiestrador de perros y clínicas veterinarias.
- o Referencia y coordinación de salas de belleza, boutiques y clínicas veterinarias.

III. ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA

A través del número telefónico del servicio, el afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota amparada. Contando con la atención telefónica directa de un veterinario, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario-mascota. Podrá consultar sobre:

- ✓ Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota amparada.
- ✓ Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- ✓ Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

La asistencia se prestará por seis (6) eventos al año sin límite de cobertura.

IV. CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO Y/O RED DE VETERINARIAS

En caso de accidente o enfermedad súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una urgencia, en los términos y condiciones



descritos en el presente documento, se prestará el servicio de consulta veterinaria, en domicilio y/o en red veterinaria.

Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de seis (6) smdlv.

V. TRASLADO DE LA MASCOTA A CENTRO VETERINARIO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD

Si por consecuencia de un accidente o de una enfermedad súbita se requiere traslado de emergencia para la mascota a un centro de atención veterinaria; el servicio de asistencia coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para trasladar a la mascota.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

Para acceder a esta asistencia la mascota deberá contar con carnet de vacunas al día.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de cinco (5) smdlv.

VI. VACUNACIÓN DE REFUERZO EN RED VETERINARIA

Se prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota vinculada, en red veterinaria, incluyendo costo de la vacuna. Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo.

Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año que cuenten con un carnet de vacunas al día.

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center del servicio de asistencia.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cuatro (4) smdlv.

VII. ASISTENCIA EXEQUIAL

o SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE

Se cubre el costo del servicio de eutanasia de la mascota, por accidente o enfermedad grave comprobada.

El servicio de asistencia realizará el pago a través de un tercero, que para efectos de esta asistencia en adelante se llamará simplemente el tercero, el cual asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del tercero.

Esta cobertura no opera por reembolso.

Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual, y solo serán prestados a través de la red de proveedores de del servicio de asistencia. En caso contrario no habrá obligación para el servicio de asistencia por los servicios tomados directamente por el afiliado.



La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de once (11) smdlv.

o SERVICIO DE INCINERACIÓN DE LA MASCOTA FALLECIDA (No se entregan cenizas)

Si la mascota muere como resultado de accidente o enfermedad, el servicio de asistencia prestará el servicio de incineración colectiva (no se hace entrega de cenizas). Esta cobertura incluye el traslado dentro del perímetro urbano del lugar del fallecimiento de la mascota al horno crematorio.

En caso de que el afiliado desee un servicio con diferentes características (incineración privada) el servicio de asistencia cubrirá hasta un monto máximo de doscientos cincuenta mil pesos \$250.000, el afiliado deberá asumir el excedente.

Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el afiliado ha solicitado y obtenido el visto bueno de la empresa a través de la central telefónica autorizada por el servicio de asistencia.

Se deja establecido que el servicio que prestará el servicio de asistencias a través de sus proveedores es de medio y no de resultado, y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

EXCLUSIONES

- ✓ La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de doce (12) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- ✓ El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia. La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de trece (13) smdlv.

VIII. REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON CEMENTERIOS DE MASCOTAS

El servicio de asistencia pone a disposición de sus afiliados una red de asistencia funeraria que será operada por un tercero, el cual asume la obligación en todo caso de suministrar y prestar los servicios que se describen y se definen en el servicio exequial para mascotas.

El servicio de asistencia no se hace responsable del servicio exequial que prestan los cementerios, toda vez que el servicio de asistencia solo se encargará de referenciar y coordinar el cementerio más cercano que tenga convenio con la compañía.

El servicio de asistencia no se hará cargo de ningún tipo de costo que genere esta asistencia.

La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de coberturas.

IX. REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA CIRUGÍAS, RADIOGRAFÍAS Y ECOGRAFÍAS

A petición del propietario de la mascota el servicio de asistencia gestionará y coordinará, radiografías, ecografías, y cirugías en clínicas veterinarias cercanos a su perímetro urbano.

Los costes 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 durante el año.

X. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS Y CLÍNICAS VETERINARIAS

A través de la línea de atención al cliente del call center del servicio de asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre adiestradores profesionales para su mascota y de clínicas veterinarias.

La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

XI. REFERENCIA Y COORDINACIÓN SALÓN DE BELLEZAS, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS

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

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario.

Los costes 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.

CONDICIONES PARTICULARES DE LA ASISTENCIA A MASCOTAS

1. Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura.
2. El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.
3. Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
4. Los servicios que el propietario de la mascota haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización del servicio de asistencia.
5. Todo servicio irá hasta los límites y condiciones establecidas en el clausulado.
6. La asistencia mascotas aplica para las mascotas (perros y gatos) mayores de 3 meses y menores de 12 años al momento de la afiliación.
7. No se tiene restricción de razas.

EXCLUSIONES GENERALES PARA LA ASISTENCIA A MASCOTAS

1. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
2. Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
3. Ninguna enfermedad infecciosa, que pueda sufrir la mascota amparada si esta no tiene su carnet de vacunación al día.
4. Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
5. Enfermedades infecciosas tales como:

- ✓ En Perros: distemper, parvovirus, hepatitis infecciosa canina, parainfluenza, leptospirosis, tos de las perreras, rabia, babesia, erlichia, dirofilaria, brucella, toxoplasma, neospora.
 - ✓ En Gatos: calicivirus, rinotraqueitis infecciosa felina, panleucopenia felina, leucemia felina, clamidia, peritonitis infecciosa felina, rabia, bartonella, hemobartonella, toxoplasma.
6. Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, si no están relacionados con el accidente: tac, escenografía, melografía, plasmaféresis, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos.
 7. Alteraciones conductuales: agresividad, ansiedad, miedos y fobias, anorexia de origen etológico, síndromes de disfunción cognitiva, conductas estereotípicas y desórdenes compulsivos, etc.
 8. Enfermedad oncológica.
 9. Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento de la enfermedad.
 10. Medicamentos.
 11. Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la república de Colombia.
 12. Conductas del afiliado y del perro vinculado por cuyos actos responde, cuando se encuentren bajos los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
 13. Daños o lesiones producidos por la participación del perro vinculado en una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado.
 14. Perros destinados para fines comerciales.
 15. La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.

C. ASISTENCIA DE REPATRIACIÓN

La tarifa aplica por persona afiliada en el plan PREFERENCIAL y KIDS.

- ✓ Trámites legales, consulares y traducciones necesarias ante las autoridades competentes en el país de fallecimiento para la repatriación a Colombia. (El único trámite que es responsabilidad de la familia, ya que es emitido por el médico tratante o fiscalía, según la causa del fallecimiento).
- ✓ Traslado del cuerpo desde lugar del fallecimiento a la funeraria filial para la respectiva preparación.
- ✓ El traslado a Colombia se realizará al aeropuerto internacional más cercano de la ciudad de destino final.
- ✓ El traslado a Colombia se realiza exclusivamente por vía aérea.
- ✓ Se realiza la respectiva preparación del cuerpo (embalsamiento y tanatopraxia). Para el envío, cumpliendo con los protocolos fitosanitarios exigidos en Sanidad Aeroportuaria.
- ✓ Cofre hermético con las características requeridas para la repatriación. ✓ Flete aéreo a Colombia, hasta el aeropuerto internacional más cercano a la ciudad del destino final.
- ✓ Flete aéreo a Colombia, hasta el aeropuerto internacional más cercano a la ciudad del destino final.

D. ASISTENCIA DE BICICLETAS

- ✓ Traslado de la bicicleta en caso de accidente o avería.
- ✓ Transporte pasajero "ciclista" por pérdida ante accidente o avería.
- ✓ Traslado médico terrestre por accidente en bicicleta (Ambulancia).
- ✓ Asesoría jurídica telefónica en caso de accidente de tránsito.
- ✓ Asesoría legal telefónica en caso de robo de la bicicleta.
- ✓ Asesoría legal telefónica en caso de daño a terceros

I. LAS ASISTENCIAS QUE CUBRE EL PLAN SON:

- ✓ Traslado de la bicicleta en caso de accidente o avería y transporte pasajero "ciclista" por pérdida ante accidente o avería se prestarán en bolsa por un máximo de un (1) evento al año con un límite de cien mil pesos (\$100.000) de cobertura por evento.
- ✓ Traslado de la bicicleta en caso de accidente o avería.
- ✓ Si el afiliado tiene un accidente en bicicleta, o si la bicicleta sufre alguna avería, el servicio de asistencias enviará un vehículo para retirar la bicicleta del afiliado y trasladarla al domicilio o taller más cercano dentro de la zona urbana. Este servicio será prestado únicamente en los casos que por caso fortuito o imprevisto el afiliado desee tomarlo y adicionalmente el imprevisto haya sido fuera de su voluntad.
- ✓ Transporte pasajero "ciclista" por pérdida ante accidente o avería.
- ✓ En caso de pérdida total o parcial de la bicicleta a causa de un accidente, o por avería de la bicicleta, se imposibilite movilizarse en bicicleta al domicilio principal, el sistema de asistencias enviara un vehículo para trasladar al afiliado a su domicilio siempre y cuando se encuentre dentro del perímetro urbano.
- ✓ Traslado médico terrestre por accidente (ambulancia) En caso de que el afiliado requiera un servicio de ambulancia dentro del territorio colombiano, a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo producida por movilizarse en bicicleta, que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, el servicio de asistencias coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano. No se consideran como accidentes: las enfermedades o estados enfermizos de cualquier clase y sus consecuencias.

La asistencia se prestará por un máximo de un (1) evento al año sin límite de cobertura por evento.

II. SERVICIO DE ASISTENCIA LEGAL

- ✓ Asesoría jurídica telefónica en accidente de tránsito, asesoría legal telefónica en caso de robo de bicicleta y orientación legal telefónica en caso de daño a terceros, se prestarán en bolsa por un máximo de cuatro (4) eventos al año sin límite de cobertura por evento. Asesoría jurídica telefónica en accidente de tránsito.
- ✓ En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito de la bicicleta del afiliado, el servicio de asistencia asesorará al conductor de este, mediante comunicación telefónica. el servicio de asistencia deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.
- ✓ Asesoría legal telefónica en caso de robo de bicicleta. en el evento de ocurrencia de un robo de la bicicleta del afiliado, el servicio de asistencia asesorará al conductor de este, mediante comunicación telefónica. el servicio de asistencia deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.
- ✓ Orientación legal telefónica en caso de daño a terceros, la compañía a través del servicio de orientación legal atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas relacionados a daño a terceros causados en el momento de transportarse en bicicleta. el servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la cuestión que se plantee, sin emitir dictamen escrito. el servicio de asistencia deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado



acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantarse por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

2. SOCIEDAD AEREA DE IBAGUE S.A.S. SADI

I. ASISTENCIA MÉDICA EN HELICÓPTERO

- ✓ Helicóptero con capacidad de atender urgencias y llegar al lugar del accidente o necesidad médica.
- ✓ Capacidad de reacción muy breve para atender el requerimiento de urgencias.
- ✓ Helicóptero debidamente habilitado para el transporte Aero médico debidamente medicalizado.
- ✓ El helicóptero dotado de material médico para atender urgencias por accidente ofídico.
- ✓ Acompañamiento en el traslado, por parte de un médico y paramédico debidamente capacitados.
- ✓ Capacidad de traslado de hasta dos pacientes simultáneamente.
- ✓ Comunicaciones tierra aire, con servicios de ambulancia terrestre y los centros hospitalarios.
- ✓ Aterrizaje en lugares apartados en donde otro medio de transporte no llega.
- ✓ Capacidad de atender urgencias en un rango de 200 kilómetros desde Bogotá, en una hora.
- ✓ Traslado rápido y oportuno hasta el hospital con la capacidad de atender la urgencia médica.
- ✓ Prioridad en tráfico aéreo para llegar al lugar de la urgencia.
- ✓ Nuestra misión, ponerlo a salvo.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ASISTENCIA MÉDICA EN HELICÓPTERO

El servicio ofrecido se prestará solamente en los siguientes términos y condiciones:

1. Servicio de Ambulancia Aérea para el Transporte Asistencial Medicalizado por vía aérea en helicóptero consistirá en el movimiento de pacientes prehospitales, urgencias, emergencias, en los casos en que proceda el traslado por vía aérea, en aquellos lugares en que "TU APPSISTENCIA" tenga cobertura en el Departamento de Cundinamarca, de manera que se pueda brindar una respuesta rápida, organizada y eficiente, siempre que se den los más altos criterios de seguridad operacional.
2. El servicio del helicóptero ambulancia únicamente se prestará entre 6:30 am y 4:30 pm.
3. El paciente que va a ser transportado deberá estar debidamente estabilizado para el traslado y que su patología médica permita su movilización por vía aérea, sin ningún riesgo para su salud.
4. La aeronave estará provista únicamente los medicamentos y equipos médicos básicos que son exigidos por las disposiciones médicas aplicables para la prestación del servicio medicalizado de pacientes por vía aérea.
5. SADI para cada operación elabora una matriz de riesgos de acuerdo con lo previsto en el SMS (Sistema de Gestión de Seguridad Operacional) y cuando resulte del análisis de esta que el riesgo de una operación es demasiado alto, SADI se reserva el derecho de realizar o no la operación, sin que de tal situación se pueda reclamar ningún tipo de indemnización. Cada matriz estará debidamente justificada. En igual forma todas las operaciones de vuelo serán realizadas dentro del marco de su sistema de seguridad operacional, y cuando el mismo arroje que una operación entraña un elevado riesgo; SADI no prestará el servicio hasta tanto no se den o tomen las medidas de mitigación que a él correspondan y se evalúe nuevamente la operación. El piloto al mando de la aeronave tiene plena autonomía para determinar si un vuelo se realiza o no, de acuerdo con las



- circunstancias operaciones y de seguridad, debidamente justificadas e imperantes en los lugares de operación.
6. El personal médico que acompaña el paciente será quien determine, de acuerdo con la situación médica del paciente transportado, a qué centro hospitalario deberá ser llevado para su atención.
 7. La tripulación de vuelo al mando de la operación del helicóptero será quien determine, si se dan las condiciones de seguridad para aterrizar o no en un lugar donde se solicita el servicio.
 8. En caso de que helicóptero no pueda aterrizar en área de la emergencia o evacuación indicado, el paciente deberá ser trasladado a otro lugar con todos los cuidados necesarios, previa indicación del piloto de la aeronave.
 9. El servicio del helicóptero será prestado en condiciones climáticas buenas. El piloto de la aeronave será el encargado de determinar cuándo se dan las condiciones climáticas favorables para realizar el vuelo, aspecto que será examinado, tanto en el lugar de salida, destino o en ruta, para establecer si el vuelo se puede realizar en condiciones adecuadas de seguridad operacional.
 10. SADI adquiere para con los usuarios transportados, obligaciones de medio y no de resultado por la prestación del servicio. Por ende, todas las obligaciones de SADI, como recoger al paciente, trasladarlo al sitio de destino, prestarle un servicio médico o de salud en general y cualquier otra, que surjan por causa y con ocasión del servicio prestado, corresponde a obligaciones de medio.
 11. Se debe tener claro por parte del solicitante del servicio que SADI, tampoco adquiere una obligación de resultado frente a cada una de ellas y/o sus usuarios del servicio por accidentes que puedan ocurrir durante el traslado del paciente, ni en forma alguna la responsabilidad de SADI cubre el régimen de las actividades peligrosas o regímenes de presunción de culpa en general o de responsabilidad objetiva. En consecuencia, la responsabilidad de SADI sólo surgirá cuando se establezca una culpa grave o dolo en el incumplimiento de sus obligaciones.
 12. El usuario solamente será trasladado por helicóptero, cuando se haya realizado el Triage, por el personal médico o paramédico de “tu asistencia” que llegue inicialmente al lugar de la atención, el cual deberá determinar la conveniencia o no de realizar el vuelo, o la prioridad para realizar el traslado por vía aérea de acuerdo con la condición médica del usuario.
 13. Un afiliado o usuario de a “TU APPSISTENCIA” solamente tiene derecho a un traslado o evacuación en el helicóptero medicalizado una vez al año.
 14. El médico del helicóptero tiene el derecho de evaluar el diagnóstico realizado inicialmente al usuario en el lugar de la urgencia, así como para determinar los riesgos en cabina para pasajeros y tripulantes, la disposición del paciente en la cabina, número de acompañantes, así como los riesgos de realizar el traslado del usuario por vía aérea.
 15. Solamente se presentará el servicio de evacuación Aero médica, a aquel usuario o afiliado, activos a la cobertura de un régimen de salud (Contributivo – EPS o Subsidiado - SISBEN), para acceder a los servicios.
 16. No se podrá activar el sistema de llamado para un segundo servicio, para otro usuario, sino pasada 1.5 horas, de ejecutado uno, tiempo necesario para la desinfección de la aeronave y dotación de elementos médicos.
 17. En el evento de que en un mismo lugar de evacuación existan varios usuarios de “TU APPSISTENCIA” que evacuar, se dará prioridad en la evacuación a aquel que el personal médico de “TU APPSISTENCIA” determine.
 18. En caso de que se activen dos servicios simultáneos, “TU APPSISTENCIA” decidirá a cuál servicio el helicóptero deberá prioridad. Sin responsabilidad alguna, por parte de SADI, sobre lo que pueda pasar con el otro paciente



19. El usuario deberá diligenciar la solicitud medica del transporte: y la hoja de consentimiento informado o responsabilidad médica para el traslado del paciente e informando de los riesgos del paciente durante la evacuación Aero médica.
20. Solamente se podrá realizar el traslado del paciente que tenga al día sus obligaciones económicas con "TU APPSISTENCIA".
21. El traslado del servicio de ambulancia en helicóptero, solamente se activará 30 días después de la fecha de afiliación del usuario o afiliado
22. En las fechas programas por SADI en que se le deba realizar mantenimientos o alguna situación imprevista a la aeronave, no se podrán realizar evacuaciones. SADI informara con anticipación las fechas de los mantenimientos programados del helicóptero.
23. El piloto debe considerar el clima, el aeropuerto, el equipo de a bordo y los factores humanos para completar su evaluación de riesgo de vuelo, y determinar la prestación del servicio.
24. El derecho del usuario o afiliado para ser trasladado en el helicóptero no será cedible a ningún título, ni acumulable de un año a otro.
25. Cuando el afiliado o usuario, sea un miembro activo de las fuerzas militares, el servicio Aero médico, no se prestará cuando el mismo se deba realizar en zonas de combate o dominadas por grupos al margen de la ley.
26. El servicio de evacuación Aero médica no se prestará en aquellas zonas que el Estado Colombiano haya declarado como restringidas o prohibidas.
27. SADI, no es solidario, ni asume ningún tipo responsabilidad de los otros servicios integrados en "TU APPSISTENCIA", cuando no atiendan sus obligaciones.

3. TU AMBULANCIA

Desarrollos Tecnológicos y Médicos SAS en representación de TU AMBULANCIA, presenta para el integrador TU APPSISTENCIA SAS, los términos y condiciones correspondientes para la prestación de los servicios de sus planes de asistencia:

A. PLAN BÁSICO

Para los servicios adicionales que se requieran por afiliado y que sean solicitados directamente por TU APPSISTENCIA SAS, dentro de su Plan Básico se aplicara un descuento del 5% para servicios de Transporte Ambulancia Básica TAB o servicio de Médico en Casa, de acuerdo con la tabla de precios vigente para la fecha.

B. PLAN PREFERENCIAL

Para los servicios adicionales que se requieran por afiliado y que sean solicitados directamente por TU APPSISTENCIA SAS, dentro de su Plan Básico se aplicara un descuento del 7% para servicios de Transporte Ambulancia Básica TAB o servicio de Médico en Casa, de acuerdo con la tabla de precios vigente para la fecha.

C. PLAN KIDS

Para los servicios adicionales que se requieran por afiliado y que sean solicitados directamente por TU APPSISTENCIA SAS, dentro de su Plan Básico se aplicara un descuento del 10% para servicios de Transporte Ambulancia Básica TAB o servicio de Médico en Casa, de acuerdo con la tabla de precios vigente para la fecha.

TÉRMINOS Y CONDICIONES TU AMBULANCIA



1. Estos servicios serán agendados directamente por el personal de TU APPSISTENCIA y el pago de este será efectuado directamente por el usuario.
2. El tiempo de prestación de los servicios, será de 2 horas desde la confirmación de este por parte del operador.
3. No aplica para municipios o ciudades donde no se tenga cobertura.
4. TU AMBULANCIA se reserva el derecho a cancelar el servicio si detecta intención de fraude.
5. El usuario reconoce y acepta que TU AMBULANCIA no es el prestador del servicio, puesto que solo es una plataforma virtual e integradora de empresas prestadoras del servicio.
6. Es requerimiento indispensable presentar el documento de identidad y la tarjeta de afiliación para la prestación del servicio.
7. En caso de lluvia, los tiempos de los servicios podrán verse alterados sin que esto deba ser considerado como incumplimiento por parte del operador que prestará el servicio.
8. En caso de manifestaciones populares, desastres naturales o cualquier otra eventualidad que se configure como fuerza mayor o caso fortuito y que por ende afecte los tiempos de desplazamiento, TU AMBULANCIA se exonera del cumplimiento de los tiempos del servicio.
9. El usuario no podrá elegir al Operador que realizará el servicio.

4. ERAZO SOLUCIONES ODONTOLÓGICAS

En Erazo Soluciones Odontológicas SAS contamos con los mejores profesionales, podrás tener un servicio excelente y podrás solucionar cualquier molestia en tu salud dental. Un dolor agudo, una inflamación o lesiones en los dientes pueden ocurrir de manera inesperada y por eso necesitan una atención inmediata.

Por los siguientes motivos podrás contactar nuestro servicio de urgencias:

- ✓ **URGENCIA (OMS):** aparición fortuita en cualquier lugar o actividad de un problema de causa diversa y gravedad variable que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del sujeto que lo sufre.
- ✓ **URGENCIA ODONTOLÓGICA:** son un conjunto de patologías bucomaxilofaciales, de aparición súbita, de etiología múltiple, que se manifiestan principalmente por dolor agudo y provocan una demanda espontánea de atención cuyo tratamiento debe ser inmediato, impostergradable, oportuno y eficiente.
 - o Aunque se tratan de molestias que te resultan insoportables cuando se presentan, en la mayoría de los casos, las urgencias odontológicas no son vitales, excepto en abscesos grandes o fracturas de maxilares grandes por traumatismo.
- ✓ Dolor de muelas: ésta es la urgencia dental número uno, y lo más probable es que se deba a una caries. Se trata de una urgencia dental cuando el dolor es agudo y casi insoportable.
- ✓ Infecciones: los procesos infecciosos más relevantes son las caries que llevan bastante tiempo sin un tratamiento y afectan la pulpa del diente causando un gran dolor.
- ✓ Pericoronitis: es el dolor y la inflamación de la encía que cubre los terceros molares o cordales que aún no ha salido. Desafortunadamente, aunque no han salido ya hay un espacio para que se puedan filtrar restos de comida y bacterias. En cuanto a los niños, puede haber un cambio de dientes y alguno puede estar parcialmente erupcionado. Esto aumenta la probabilidad de infectarse.
- ✓ Fractura de un diente: al igual que en el caso anterior, la fractura de un diente puede producirse por un golpe haciendo deporte, una caída accidental, una pelea e incluso al masticar un alimento muy duro.
- ✓ Dolor Postquirúrgico: después de un procedimiento como una exodoncia donde se extraen una o más piezas dentales puede haber dolores agudos. En el proceso de cicatrización la

persona puede tener poco tejido y eso puede causar una alveolitis y tener un dolor que necesita atención inmediata.

- ✓ Absceso: tiene origen infeccioso, ya que se produce cuando las bacterias penetran en el diente debido a una abertura provocada por una caries o una pieza dental rota o astillada. Esto origina una fístula en la encía, que es un bulto por el que supura pus.
- ✓ Cuerpo pequeño atrapado entre los dientes: en este caso puede que no requieras la ayuda de un profesional, pero si no logras sacarlo con seda dental, entonces debes acudir al dentista.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ERAZO SOLUCIONES ODONTOLÓGICAS

1. Se atenderán urgencias de primer nivel y de carácter ambulatorio
2. El procedimiento para realizar será de solventar el dolor y estabilizar los tejidos lesionados
3. Inicialmente en la ciudad de Bogotá, y posteriormente a nivel nacional en las principales ciudades donde se tengan beneficiarios del plan y que su volumen demande un punto fijo, apoyando y ampliando la red de prestadores.
4. Estos servicios serán agendados directamente por el personal de TU APPSISTENCIA.
5. Horario de atención será de 8 am a 6 pm de lunes sábado. Posteriormente se analizarán otros horarios de acuerdo a estudios de mercado.
6. La vigencia del servicio para nuestros afiliados será igual al tiempo contratado.
7. Se ofrecerá tratamientos definitivos de operatoria, rehabilitación oral, cirugía, estéticos, ortodoncia, periodontales y otros por parte del profesional dando como beneficio un descuento del 10%, costos que deberá ser asumido por el usuario o afiliado.
8. Solo se atenderán los pacientes que estén activos y al día con los pagos de la tarjeta de servicios en la base de datos que suministra **TU APPSISTENCIA**.
9. Erazo Soluciones Odontológicas SAS se reserva el derecho a cancelar el servicio si detecta intención de fraude.
10. Es requerimiento indispensable presentar el documento de identidad y la tarjeta de afiliación para la prestación del servicio.
11. El servicio es de uso personal e intransferible.
12. Los servicios ofrecidos son ambulatorios de primer nivel.

Dentro de los diagnósticos encontramos:

- ✓ Pulpitis aguda
 - ✓ Periodontitis apical
 - ✓ Abscesos
 - ✓ Pericoronitis
 - ✓ Gingivitis ulcero necrosante aguda (GUNA)
 - ✓ Gingivoestomatitis herpética.
 - ✓ Hemorragias postexodoncias Leves
 - ✓ Heridas de tejidos blandos
 - ✓ Traumatismo dentoalveolar (fractura coronal, radicular avulsión, luxación)
 - ✓ Luxación articular
 - ✓ Avulsión de implantes.
13. No se cubren por su grado de complejidad o por ser de naturaleza estética o no se consideran urgencias:
 - ✓ Fracturas maxilares lefort.
 - ✓ Parálisis facial por daño a nervios
 - ✓ Fracturas mandibulares
 - ✓ Hemorragias severas y profusas
 - ✓ Cuerpo extraño dentro del seno maxilar
 - ✓ Obturaciones desportilladas
 - ✓ Celulitis



- ✓ Efisema facial
- ✓ Osteomielitis
- ✓ Aspiración y deglución de cuerpos extraños
- ✓ Fracturas de prótesis removibles
- ✓ Descementaciones de prótesis

14. Fracturas de carillas estéticas.

5. TU ELEGIDO CARS AND SERVICES

Ofrecemos nuestros servicios para afiliados a TU APPSISTENCIA de sus planes BÁSICO y PREFERENCIAL respectivamente, para brindar acompañamiento para que los afiliados se movilicen en la comodidad de su vehículo y puedan volver seguros a casa.

D. PLAN BÁSICO

Para este plan se ofrece cobertura de 2, 4 o 6 servicios de Elegido para vehículo, conforme con la periodicidad de pago, trimestral, semestral o anual.

E. PLAN PREFERENCIAL

Para este plan se ofrece cobertura de 2, 4 o 6 servicios de Elegido para vehículo, conforme con la periodicidad de pago, trimestral, semestral o anual.

TÉRMINOS Y CONDICIONES TU ELEGIDO CARS AND SERVICES

1. Estos servicios serán agendados directamente por el personal de TU APPSISTENCIA en la línea 3009109595.
2. La duración del servicio será de 2 horas desde el momento de recogida en el punto indicado.
3. El servicio finaliza en el momento que el afiliado llegue a su punto de destino.
4. Aplica solo para la ciudad de Bogotá.
5. TU ELEGIDO CARS AND SERVICES se reserva el derecho a cancelar el servicio si detecta intención de fraude.
6. Es requerimiento indispensable presentar el documento de identidad y la tarjeta de afiliación para la prestación del servicio.
7. En caso de lluvia, los tiempos de los servicios podrán verse alterados sin que esto deba ser considerado como incumplimiento por parte del operador que prestará el servicio.
8. En caso de manifestaciones populares, desastres naturales o cualquier otra eventualidad que se configure como fuerza mayor o caso fortuito y que por ende afecte los tiempos de desplazamiento, TU ELEGIDO se exonera del cumplimiento de los tiempos del servicio.
9. El usuario no podrá elegir al personal que realizará el servicio.
10. El vehículo debe contar con las exigencias de ley vigentes, tales como licencia de tránsito, SOAT, certificado de revisión técnico mecánica y el equipo de carretera.
11. El servicio debe ser solicitado mínimo con tres horas de antelación.
12. No se realizan paradas en el camino.
13. No se realizan desplazamientos con sobre cupos.
14. El servicio de conductor elegido no es acumulable ni transferible.

6. LLAMADA LEGAL SAS

PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASESORÍA JURÍDICA



La sociedad Llamada Legal SAS ofrecerá y prestará servicios de asesoría jurídica telefónicamente en: derecho laboral, contratos de arrendamiento, derecho de familia, derecho de consumo, accidentes de tránsito, acciones de tutela para la protección de derechos fundamentales.

- ✓ **En derecho laboral:** modalidades de contratación laboral, derechos y obligaciones que surgen entre el empleador y trabajador, causales de terminación del contrato laboral, indemnización por despido injustificado, prestaciones relacionadas con el sistema de seguridad social integral, acoso laboral, procesos disciplinarios.
- ✓ **En contratos de arrendamiento:** obligaciones que surgen para el arrendador y arrendatario, causales de terminación, preavisos para la terminación, prórrogas, restitución de inmueble arrendado, mora en el pago del canon de arrendamiento.
- ✓ **En derecho de familia:** Obligaciones alimentarias, paternidad, matrimonio, unión marital de hecho, divorcios, cesación de efectos civiles, disolución y liquidación sociedad conyugal o patrimonial, régimen de visitas hijos.
- ✓ **Derecho de consumo:** Mecanismos para la protección de derechos del consumidor ante entidades bancarias y establecimientos de comercio, cumplimiento de garantías de productos y servicios.
- ✓ **Accidentes de tránsito:** Procedimientos ante autoridades de tránsito, acciones legales para reclamación de perjuicios.
- ✓ **Acciones de tutela para la protección de derechos fundamentales:** Procedencia de la acción de tutela para solicitar la protección de derechos fundamentales ante entidades públicas y privadas.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Para poder brindar asesoría jurídica telefónicamente, el usuario deberá comunicarse a la línea dispuesta por TU APPSISTENCIA e indicar de manera clara los hechos sobre los cuales desea ser asesorado, indicando información veraz y no fraudulenta.
2. Encontrarse a paz y salvo en el pago de las tarifas de TU APPSISTENCIA.
3. El afiliado tendrá derecho a 2, 4 o 6 asesorías jurídicas telefónicas en el año que se contará a partir de la fecha de suscripción a TU APPSISTENCIA, según sea plan trimestral, semestral o anual respectivamente.
4. Cada asesoría jurídica telefónica tendrá una duración máxima de 15 minutos y se limita únicamente a una orientación verbal que no incluye elaboración de conceptos jurídicos, demandas, escritos o reclamaciones.
5. La asesoría legal se efectuará conforme a la legislación colombiana.
6. El servicio estará disponible de lunes a viernes entre las 8:00 am y las 6:00 pm.
7. El usuario acepta y entiende que la obligación de PINILLA PLAZAS & ASOCIADOS S.A. son de medio y no de resultado.