



**Condiciones  
Generales**

**ANDI T-CUIDA  
Telemedicina +  
Central Médica**



## Contenido

1. Objeto del anexo
2. Definiciones
3. Edades de ingreso y permanencia
4. Ámbito territorial
5. Coberturas
6. Uso aplicativo PWA
7. Exclusiones



## PRIMERO. OBJETO DEL ANEXO

En virtud del presente anexo, ponemos a tu disposición una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios, cuando te encuentres en dificultades, como consecuencia de una enfermedad o un accidente ocurrida en tu domicilio habitual, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente anexo y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

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

## SEGUNDO. DEFINICIONES

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

**Afiliado:** Quien suscribe este contrato, y por tanto a quien corresponden las obligaciones que se derivan del mismo, salvo aquellas que expresamente corresponden al beneficiario.

**Beneficiario:** Tienen condición de beneficiario únicamente las personas naturales que hagan parte de la asistencia ANDI T-CUIDA de Mapfre Asistencia y que estén expresamente nominados como beneficiarios, en los contratos de prestación de servicios a los que accede el presente anexo.

**Emergencia:** Es un cambio súbito en el estado de salud, producido por un acontecimiento traumático o por la agudización de un cuadro clínico. La rapidez y pericia con que se trate al paciente en los primeros minutos pueden determinar la diferencia entre la vida y la muerte o la gravedad de las secuelas.

**Urgencia:** El cuidado urgente es el cuidado médico dado por una condición que, sin el tratamiento en su debido tiempo, se podría esperar que resulte en un deterioro de una emergencia, o causar daño prolongado, temporal de una o más funciones corporales, desarrollando enfermedades crónicas y necesitando de tratamiento más complejo. Requiere de atención médica dentro de las 24 horas de la aparición o notificación de la existencia de una condición urgente.

**Práctica profesional:** Se considerará ejercicio profesional a toda actividad técnica, científica y/o docente y su consiguiente responsabilidad, sean realizadas en forma pública o privada, libremente o en relación de dependencia con su consecuente remuneración económica.

**Traslado médico:** Es el traslado del paciente desde el lugar de la ocurrencia del episodio patológico hasta el centro médico (Traslado Primario). Según la naturaleza del accidente o de la enfermedad y dependiendo de la evolución del estado de la

misma, en conjunto con el médico tratante, se establecerá el medio más idóneo para su traslado hasta el centro hospitalario más apropiado y cercano.

**Radiografía Panorámica Dental:** Es una radiografía muy amplia que permite una visión general de las dos filas de dientes, de la mandíbula (o hueso inferior de la mandíbula) y del maxilar (o hueso superior de la mandíbula).

**Profilaxis Dental:** Es el procedimiento odontológico para la prevención de algunas enfermedades y alteraciones de carácter bucodental.

**Concierge:** Servicio para ayudar al beneficiario, dándole información, realizando agendamiento de citas y dando seguimiento de los diferentes servicios que se ofrecen.

## TERCERO. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

En todos los casos como afiliado principal debes ser mayor de 18 años suscribir el contrato y los beneficiarios no tienen límite de edad.

## CUARTO. ÁMBITO TERRITORIAL

El derecho a las prestaciones se extiende a las personas que residan dentro del casco urbano de las siguientes ciudades:

- Bogotá D.C. y su área metropolitana
- Medellín y su área metropolitana
- Cali y su área metropolitana
- Barranquilla
- Bucaramanga
- Pereira
- Manizales
- Armenia
- Santa Marta
- Cartagena
- Montería
- Sincelejo
- Valledupar
- Villavicencio
- Cúcuta
- Tunja
- Neiva
- Pasto
- Popayán
- Ibagué

## QUINTO. COBERTURAS

### 1. CENTRAL MÉDICA

#### 1.1. Mediphone 24 horas

Ponemos a tu disposición el servicio de orientación médica básica telefónica 24 horas al día los 365 días del año.

Los operadores médicos que reciben la llamada, según la sintomatología que indiques, harán un diagnóstico ajustado a las claves internacionales de servicios pre-hospitalarios de emergencia médica.

**Clave Roja:** Es aquella situación de peligro inminente de muerte. La respuesta debe ser inmediata pues el paciente corre serio riesgo (real o potencial) de perder la vida. Requiere de desplazamiento en de unidades de alta complejidad.

**Clave Amarilla:** Es toda aquella situación en la que, si bien no existe riesgo inminente de muerte, se requiere una rápida intervención médica, ya sea para calmar los síntomas o para prevenir complicaciones de mayor importancia.

**Clave Verde:** El diagnóstico indica que no existe peligro inminente para el paciente, ni de emergencia ni de urgencia en la intervención médica y es susceptible de un seguimiento telefónico, mientras el beneficiario recibe atención de su médico.

El operador médico te orientará respecto de las conductas provisionales que debe asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

### **1.2. Asistencia médica domiciliaria**

Cuando a consecuencia de una enfermedad o un accidente en tu domicilio, requieras de una consulta médica de urgencia, pondremos a tu disposición un médico para que te visite en el domicilio. El valor de los honorarios médicos generados por dicha atención, están cubiertos.

Mantendremos los contactos necesarios con los facultativos que te atiendan, para supervisar que la asistencia médica sea la adecuada.

El operador médico te orientará respecto de las conductas provisionales que debes asumir, mientras se produce el contacto profesional médico - paciente.

### **1.3. Traslados médicos de emergencia**

En caso de lesión o enfermedad súbita e imprevista donde requieras a criterio del médico tratante manejo en un centro hospitalario; adelantaremos los contactos y haremos la coordinación efectiva para tu traslado hasta la clínica o el centro médico más cercano.

El operador médico te orientará respecto de las conductas provisionales que debes asumir, mientras se produce el contacto profesional médico - paciente.

Dependiendo del criterio del médico tratante, el traslado puede realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

- **Traslado básico:** Cuando la situación clínica presentada por el paciente no reviste ningún tipo de severidad o compromiso del estado vital y no requiera acompañamiento médico, la Compañía pondrá a disposición del beneficiario un vehículo para que lo traslade desde su domicilio hasta el centro hospitalario más cercano. El vehículo será una ambulancia básica.

- **Traslado médico en ambulancia:** Una vez clasificada la situación médica del paciente, la Compañía coordinará, contactará y hará seguimiento del arribo de unidades médicas especializadas de alta complejidad, para transportar al paciente hasta el centro médico asistencial más cercano.

## **2. AHORRO SALUD**

Ponemos a tu disposición una red médica preferente para incentivar tu bienestar, en donde podrás acceder al siguiente plan de descuentos:

### **2.1. Medicina General:**

Pondremos a tu disposición una red de médicos generales a nivel nacional, con descuentos preferenciales hasta de un 30%, en donde podrás acceder a monitoreos médicos preventivos, lectura de exámenes e imagenología diagnóstica.

### **2.2. Consulta con Especialistas:**

Pondremos a tu disposición una red de especialistas en las áreas de Ginecología, pediatría, obstetricia, ortopedia y traumatología, dermatología a nivel nacional, con descuentos preferenciales hasta de un 30%.

### **2.3. Laboratorio e Imagenología:**

Pondremos a tu disposición una red de prestadores de toda de laboratorios e imágenes diagnósticas a nivel nacional, con descuentos preferenciales hasta de un 50%.

### **2.4. Farmacias y Droguerías:**

De acuerdo con tu ubicación geográfica, te orientaremos en que farmacias o droguerías podrás acceder a los descuentos negociados hasta en un 15%.

### **2.5. Enfermería (Cuidado en Casa):**

Pondremos a tu disposición los servicios de profesionales en Enfermería, cuando haya una indicación médica de administración de medicamentos parenterales y/o clínica de heridas, a la que podrás acceder con tarifas que cuentan hasta con un 23% de descuento.

### **2.6. Auxiliares de Enfermería (Cuidado en Casa):**

Pondremos a tu disposición los servicios de Técnicos en Enfermería, para recibir cuidados básicos, cambios posturales, actividades de higiene básica, asistencia durante la ingesta de alimentos, a la que podrás acceder con tarifas que cuentan hasta con un 23% de descuento.

### **2.7. Salud Dental:**

Recibirás sin costo:

- Consulta Oral y Evaluación Detallada (diagnóstica y de control): Podrás acceder a una red de profesionales en salud oral, quienes podrán realizar una valoración general y detallada de tu condición de Salud Oral, estableciendo las acciones preventivas, tratamientos orales pertinentes de acuerdo a las condiciones diagnosticadas durante dicha revisión. Esta es una prestación gratuita, con cobertura de un evento por vigencia.
- Profilaxis (una vez al año): se define como limpieza dental profesional, importante para prevenir algunas enfermedades y alteraciones de carácter bucodental.
- Radiografía Panorámica Dental: Es una radiografía muy amplia que permite una visión general de las dos filas de dientes, de la mandíbula (o hueso inferior de la mandíbula) y del maxilar (o hueso superior de la mandíbula).
- Instrucción sobre higiene Oral e información Nutricional: Pondremos a tu disposición, sesiones de educación acerca de las medidas adecuadas sobre su salud oral, así como los hábitos alimenticios para mantener los dientes saludables.

Adicional:

- Descuentos hasta del 40% en procedimientos dentales.

## **2.8. Salud Visual:**

El objetivo de la asistencia es gestionar el ofrecimiento de examen de la vista y recomendaciones sobre el cuidado visual de manera gratuita, y precios preferenciales en el momento de requerir monturas y tratamientos.

Recibirás sin costo:

- Evaluación Optometría.
- Recomendación y asesoría sobre cuidado Visual.

Adicional:

- Compra de Monturas y/o Reposición: Con descuento hasta 25%.
- Atención Oftalmológica: Con descuento hasta 30%.
- Intervención y/o Urgencia Oftalmológica: Con descuento hasta 20%.

## **3. SERVICIO DE CONCIERGE**

En caso de que requieras algún servicio médico podrás solicitarlo las 24 horas al día, los 365 días del año, a través de llamada telefónica.

Buscaremos referencia y disponibilidad (horario y lugar), te informaremos las opciones disponibles y te ofrecemos la gestión de la cita, acompañamiento y seguimiento hasta la confirmación de la prestación del servicio.

#### 4. MAPASIST

Esta herramienta permite identificar visualmente la demanda de servicios de nuestro cliente corporativo y/o la ubicación de sus oficinas para así poder dimensionar y estructurar la red de prestadores que te atenderá.

MAPASIST también permite que identifiques el prestador más cercano a tu posición geográfica y seleccionar al que consideres más conveniente, una vez realizado esto te comunica con nuestra central telefónica el cual a través de nuestro servicio de Concierge el cual concertará el servicio de acuerdo a tu agenda y del prestador (médico especialista, a domicilio, laboratorio, etc.)

#### 5. TELEMEDICINA MEDICO GENERAL

Ponemos a tu disposición el servicio de orientación médica básica virtual las 24 horas al día los 365 días del año.

Los operadores médicos que reciben la videollamada, según la sintomatología que indiques, harán un diagnóstico ajustado a las claves internacionales de servicios prehospitalario de emergencia médica.

**Clave Roja:** *Es aquella situación de peligro inminente de muerte. La respuesta debe ser inmediata pues el paciente corre serio riesgo (real o potencial) de perder la vida. Requiere de desplazamiento en de unidades de alta complejidad.*

**Clave Amarilla:** *Es toda aquella situación en la que, si bien no existe riesgo inminente de muerte, se requiere una rápida intervención médica, ya sea para calmar los síntomas o para prevenir complicaciones de mayor importancia.*

**Clave Verde:** *El diagnóstico indica que no existe peligro inminente para el paciente, ni de emergencia ni de urgencia en la intervención médica y es susceptible de un seguimiento telefónico, mientras el beneficiario recibe atención de su médico.*

Los servicios de Telemedicina se relacionan a continuación:

- a. Videoconsulta sobre urgencias médicas y primeros auxilios.
- b. Orientación sobre medicación, efectos secundarios y contraindicaciones de determinados fármacos.
- c. Envío de Recetas Medicas
- d. Solicitud de exámenes complementarios de acuerdo con la evaluación del medico
- e. Generación de incapacidades medicas
- f. Acceso al historial clínico desarrollado en Videoconsulta y que podrá ser ampliado con la información que el beneficiario desee incluir como Alergias, enfermedades preexistentes, plan de vacunación, medicaciones actuales, patologías familiares y personales, recetas médicas emitidas por otros especialistas, y demás información que considere el Beneficiario relevante para la evaluación del médico en la Videoconsulta.



g. Videoconsulta programada de acuerdo con las especialidades acordadas en este anexo

Puedes plantear preguntas relativas a cuestiones de salud no incluidas en esta lista, a las que las que daremos respuesta siempre y cuando se cuente con los recursos necesarios para poder contestar a la consulta planteada.

El Asesor médico te orientará respecto de las conductas provisionales que debes asumir, mientras se produce el contacto profesional directo médico-paciente.

## **6. TELEMEDICINA MÉDICO ESPECIALISTA**

Ponemos a tu disposición y la de tus beneficiarios el servicio de orientación médica especializada virtual entres las 7:00 am y 7:00 pm de lunes a viernes.

Contarás con el servicio de Videoconsulta especialista el cual se coordinará por agendamiento de cita en el aplicativo de consulta médica de acuerdo con la disponibilidad de los especialistas. Las especialidades que podrás solicitar a través de consulta médica virtual son:

- Médico Interna
- Ortopedista
- Nutricionista
- Pediatría
- Cardiología
- Psicología

## **SEXTO. USO APLICATIVO PWA**

El uso de la herramienta de comunicación PWA es exclusivo para Videoconsulta médicas por parte de Andiasistencia y nuestro proveedor de tecnología HT Internacional y se rigen por el aviso legal publicado en <https://www.htinternationalsolutions.com/es/terminos-y-condiciones/>

## **SEPTIMO. EXCLUSIONES**

No son objeto de la cobertura de asistencia, las prestaciones y hechos siguientes:

- a) Los servicios que hayas concertado por su cuenta sin nuestro previo consentimiento.
- b) Los gastos de asistencia médica y hospitalaria dentro del territorio de Colombia, diferentes a los señalados en la cobertura del anexo, (orientación médica básica telefónica, asistencia médica domiciliaria, traslados médicos urgencia y emergencia), sin perjuicio de lo estipulado en las condiciones generales del contrato.
- c) La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.
- d) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del afiliado.

- e) La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales y/o eventos de orden psiquiátrico de carácter agudo crónico.
- f) La asistencia médica que requiera el paciente cuando sea consecuencia de estados post-quirúrgicos y los controles derivados de estos.
- g) Lo relativo y derivado de gastos de asistencia por embarazo, parto y sus complicaciones.
- h) No se prestará asistencia médica a domicilio, cuando se trate de chequeos médicos de rutina, control de peso, toma de muestras y lecturas de exámenes de laboratorio, control de tensión y en general cualquier control médico que requiera el paciente.
- i) La asistencia médica que requiera el paciente que sean consecuencia o que correspondan a: Eventos agudos y/o controles derivados de cirugías estéticas, tratamientos cosméticos, estéticos o de disminución de peso.

Quedan excluidos de la cobertura objeto del presente anexo las consecuencias de los hechos siguientes:

- a) Los causados por mala fe del afiliado.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, entre otros.
- c) Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- d) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o Cuerpos de Seguridad.
- e) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- f) Los que se produzcan con ocasión de la participación del afiliado en apuestas, desafíos o riñas.