



CONDICIONADOS DE SALUD ASISTENCIAS MEDICA Y ASISTENCIA MASCOTA

Contenido

PLAN T-ASISTO TOTAL.....	2
PLAN TELEASISTENCIA MEDICA.....	21
PLAN MASCOTA ULTRA	38
PLAN REDY-MED INDIVIDUAL	55
PLAN RED-MED FAMILIAR	75



PLAN T-ASISTO TOTAL

1. OBJETO

Bajo el presente condicionado y durante la vigencia del plan, REDYPLAN CDI cubre los servicios que se enumeran taxativamente en el numeral del presente documento denominado BENEFICIOS Y ALCANCE. Las coberturas otorgadas por este plan estarán sujetas a los términos, condiciones particulares, vigencia, límites, plazo de espera y cobertura máxima pactados en este documento o los anexos. A efecto de las coberturas otorgadas en el presente plan, queda entendido que la cantidad de servicios y montos en cada periodo de vigencia no tienen carácter acumulativo en los sucesivos periodos de renovación.

2. DEFINICIONES

Para efectos del presente plan, se entiende por los términos que se describen a continuación, lo siguiente:

REDYPLAN CDI: Empresa especializada en productos, servicios y asistencia, entidad emisora de la asistencia y/o plan descrito en este documento, que asume la prestación del servicio a los afiliados derivados de las condiciones y limitaciones de este documento.

PRESTACION DEL SERVICIO: Queda entendido que REDYPLAN CDI podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate. Los servicios a que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de REDYPLAN CDI y/o su red de servicio y en ningún caso reembolsará al afiliado las sumas que este hubiera erogado.

AFILIADO: Todas las personas físicas natural, que se encuentran registrados como titular y/o beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

AFILIADO TITULAR: Es la persona física natural, que se encuentra registrado como titular en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

BENEFICIARIO: Es la persona física natural, que se encuentra registrado como beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

GRUPO AFILIADO: Son las personas físicas con o sin grado de consanguinidad y afinidad con el afiliado titular, que se encuentran registrados como beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

SERVICIOS: Son los servicios, tratamientos, procedimientos, estudios y/o orientaciones de la asistencia contemplados en el plan que haya sido contratado por el afiliado y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

PLAN: Conjunto de servicios que conforman el alcance de la asistencia para la prestación de servicio al afiliado, descrito en este documento.

COORDINACION: Actividad administrativa provista por REDYPLAN CDI, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de la asistencia.

SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en este documento, que den derecho a la prestación de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

EVENTO: Es una situación de asistencia reportada por un afiliado que da derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

CENTRAL DE ASISTENCIA: Es el centro de atención telefónica que pone a disposición REDYPLAN CDI para la atención de los llamados del afiliado en caso de la necesidad de solicitar alguno de las asistencias y/o servicios establecidos en el presente documento, o reclamaciones., cuyo número de teléfono será indicado en el numeral 7. PROTOCOLO PARA USO DEL SERVICIO del presente documento.

ORIENTACION TELEFONICA: Interacción vía teléfono con fines de orientación al afiliado por la central de asistencia o un proveedor de servicio perteneciente a REDYPLAN CDI, a través de nuestro canal de contacto establecido para esta asistencia.

PROVEEDOR DE SERVICIO: Es el personal asistencial apropiado o instituciones proveedoras de servicios que estén gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de REDYPLAN CDI legalmente autorizados para ejercer la profesión y/o capacitados para suministrar el servicio, según las leyes y normas del país, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

RED DE SERVICIO: Es el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI o subcontratado por REDYPLAN CDI registrado en la base de datos (directorio) de REDYPLAN CDI, apropiado para prestar el servicio a un afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

EMERGENCIA: Cualquier condición, enfermedad o lesión accidental y fortuita, que se presenta repentinamente y que compromete la vida o integridad física del afiliado, y su atención no puede ser diferida. 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 conduciría a la muerte en minutos y en el que la aplicación de los primeros auxilios por cualquier persona es de importancia primordial.

EMERGENCIA DENTAL: Cualquier ocasión inesperada, aguda y repentina que amerita atención odontológica apremiante que no pueda ser diferida, y que origine procedimientos que estarán indicados para tratar el dolor originado por las siguientes causas: infecciones, abscesos, caries, pulpitis, inflamación o hemorragia.

URGENCIA: Es una situación de salud que se presenta repentinamente, pero sin riesgo de vida y requiere asistencia médica dentro de un período de tiempo razonable. 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 afiliado, cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal pero que obligatoriamente su atención no debe retrasarse.

ACCIDENTE: Todo evento súbito, imprevisto y externo a la intencionalidad del afiliado que provoque daños corporales a un afiliado evidenciada por contusión, heridas visibles o lesión interna medicamente comprobada o la muerte, 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.

LESION: Todo daño corporal causado exclusivamente por un hecho accidental, violento, ajeno, externo y visible ocurrido al afiliado y que sea determinable por un médico. Para efectos del presente documento dicho daño debe ser una lesión súbita o traumatismo.

ENFERMEDAD: Alteración leve o grave de la salud del afiliado que resulte de la acción de agentes de origen interno o externo al organismo, que produce reducción de su capacidad funcional y que requiere de tratamiento médico. Para efectos del presente documento dicha alteración de la salud no debe ser preexistente, recurrente o crónica, los accidentes tal y como se define este concepto, las alteraciones de la conducta o del comportamiento, la gestación y parto normal o eutócico, así como cualquier defecto, lesión o alteración de origen congénito y/o hereditario.

ENFERMEDAD CRONICA: Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.

ENFERMEDAD AGUDA: Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.

ENFERMEDAD RECURRENTE: Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Usualmente tres (3) o más veces durante un año calendario.

PREEXISTENTE: Es todo estado, condición, dolencia, enfermedad o lesión corporal visible o no, que pueda comprobarse que ha sido adquirida y/o diagnosticada con anterioridad a la fecha de vigencia de este plan y que sea conocida o no por el afiliado. Por lo anterior y a criterio de REDYPLAN CDI no se prestarán los servicios en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de REDYPLAN CDI 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.

Cuando REDYPLAN CDI alegue que una determinada enfermedad es preexistente deberá probarlo. El afiliado estará obligado a autorizar la realización de los exámenes, que razonablemente le sean requeridos por REDYPLAN CDI a costa de éste, con la finalidad de comprobar la preexistencia. En caso de duda, se considerará que la enfermedad no es preexistente.

ENFERMEDAD O MALFORMACION CONGENITA: Son alteraciones o defectos estructurales o funcionales de una o varias partes del cuerpo presentes en el momento del nacimiento o antes del mismo, originados en una falla en la formación durante el desarrollo embrionario.

CONSULTA: Relación directa e in situ médico-paciente, imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y plan de tratamiento.

TRATAMIENTO: Conjunto de medidas e insumos realizados por un médico que se pone en práctica para la curación o alivio de una enfermedad o lesión.

MEDICO: Profesional de la medicina titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de medicina según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

ODONTOLOGO: Profesional de la odontología titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de odontología según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

NUTRICIONISTA: Profesional de la nutrición titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de nutrición según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

PSICOLOGO: Profesional de la psicología titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de psicología según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

ESTUDIANTE: hijo menor de edad del afiliado que cursa educación escolar (primaria o secundaria), bajo cuidado y que habitan permanentemente en el lugar de residencia y depende económicamente del afiliado.

MASCOTA: Animal doméstico de raza canina o felina, propiedad del afiliado sobre el cual se contrata este y sobre la cual se determina la cuantía del servicio. Son asegurable las mascotas entre tres (3) meses y nueve (9) años, no destinados a la caza, actividades policíacas, de defensa civil, seguridad pública o privada o cualquier deporte. Debe estar censado e identificado con fotos y huellas y cumplan con el certificado de vacunaciones.

CENTRO CLINICO: Cualquier instituto legalmente establecido y autorizado por las autoridades competentes, para prestar servicio de hospitalización y asistencia médica.

AMBULANCIA: Vehículos dotados con equipos destinados a la atención médica de emergencias y urgencias, acondicionado con insumos e instrumentos para la estabilización de

la condición física que presente el afiliado, y su eventual traslado terrestre a un centro clínico escogido por el afiliado. Estos vehículos pueden ser ambulancias medicalizadas (dotadas con el personal asistencial y la tecnología necesarios para abordar situaciones de extrema gravedad y urgencia en la ruta), o ambulancias básicas (para los casos cuyo estado no haya de prever la necesidad de asistencia médica en la ruta).

MEDICAMENTO NECESARIO: Conjunto de medidas o procedimientos ordenados y suministrados por un médico o centro de atención, que se pone en práctica para el tratamiento, curación o alivio de una enfermedad o lesión, bajo las siguientes características:

- ✓ Que sean apropiados para el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad o lesión del afiliado.
- ✓ Que sean congruentes con las normas profesionales aceptadas en la práctica de la medicina en el área de cobertura y por la comunidad médica del país donde se presta el servicio.
- ✓ Que el nivel de servicio sea idóneo y pueda ser proporcionado sin riesgo para el afiliado.
- ✓ Que no sea primordialmente para el confort o la conveniencia personal del afiliado, de sus parientes cercanos o de su médico.
- ✓ Que el servicio, tratamiento o suministro proporcionado sea conveniente al estado de salud del afiliado y no sea de naturaleza experimental o investigativa.

PAIS DE ORIGEN: Es el país en que reside permanente el afiliado, que fue registrado en la suscripción del plan, y recibido en la base de datos enviada a REDYPLAN CDI, siendo este el único país donde se podrán coordinar los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento. Para efectos del presente documento dicho país son: la Republica de Colombia, la República de Bolivariana de Venezuela o la República de Panamá.

AREA DE COBERTURA: El derecho a la prestación del servicio se extiende a la situación de asistencia para el afiliado que se encuentren dentro del país de origen. El derecho a la prestación del servicio se limita a las ciudades principales del país de origen, dentro del perímetro urbano.

DOMICILIO HABITUAL: Es la residencia permanente que manifiesta tener el afiliado en el momento de haber contratado el servicio, registrado bajo una dirección, ubicación y ciudad plenamente identificada dentro del área de cobertura en la base de datos. En caso de cambiar de residencia, el afiliado debe comunicarse con la empresa aseguradora para realizar dicho cambio en las bases de datos.

PERIMETRO URBANO: Es toda vía pública situada dentro de los límites del área urbana de las principales ciudades del área de cobertura, entendiéndose como área urbana aquellas localidades cuyas condiciones de vida ofrecen características urbanas tales como: servicio de luz eléctrica, acueducto y alcantarillado, calles pavimentadas, establecimientos comerciales, facilidades de comunicación, escuela secundaria y centros médicos de atención hospitalaria.

FECHA DE INICIO VIGENCIA: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece REDYPLAN CD, están a disposición de los afiliados, que comienza 24 horas después del momento de afiliación al programa.

PERIODO DE VIGENCIA: Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

DOLO: Acción voluntaria premeditada por una persona con el ánimo, o conocimiento que dicha acción puede provocar daño, detrimento o perjuicio económico.

PERJUICIO: Las pérdidas económicas ocasionadas como consecuencia directa de un daño corporal o material indemnizable sufrido por terceros.

DAÑO: Es el perjuicio personal, moral o material producido a consecuencia directa de un evento o acción.

GASTO RAZONABLE: Son los costos promedios calculados por REDYPLAN CDI, de los gastos de proveedores de servicio ubicados en una misma área geográfica, que sean de la misma categoría o equivalente a aquella en donde fue atendido el afiliado, los cuales correspondan a un servicio igual o similar, libre de complicaciones y que, de acuerdo con las condiciones de este plan, se encuentren cubiertos. Dicho promedio será calculado sobre la

base de las estadísticas de los gastos facturados dentro de los treinta (30) días anteriores a la fecha en que el afiliado incurrió en dichos gastos, incrementados según el U.R.A. de los servicios que se encuentren vigentes para la mencionada fecha. Cuando este promedio no pueda ser obtenido, el gasto razonable será el monto facturado amparado.

COBERTURA MAXIMA: Es el límite máximo que será cubierto por REDYPLAN CDI, asociado a la prestación del servicio, evento o plan del afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que aluden en el presente documento, he indicado en la tabla de cobertura máxima. Si el valor de la prestación es superior a este límite, la diferencia será a cargo del afiliado.

TABLA COBERTURA MAXIMA: Tabla donde se indica la cobertura máxima del servicio, evento y/o plan de acuerdo con las condiciones contratadas.

DOCUMENTACION ADICIONAL: Son todos aquellos documentos de carácter adicional a los ya previstos en este plan, que razonablemente pueda requerir REDYPLAN CDI al afiliado, según sea el caso, por una sola vez, con referencia a la reclamación presentada.

3. BENEFICIOS Y ALCANCES

Los servicios bajo este plan serán proporcionados en idioma español, colocando a disposición del afiliado las siguientes asistencias:

Asistencia Medica

REDYPLAN CDI pone a disposición del afiliado las 24 horas del día los 365 días del año el servicio de asesoramiento medico telefónico, donde un médico general atenderá la solicitud del afiliado según la sintomatología manifestada o el evento presentado, hará la orientación respecto a la conducta provisional que debe asumir, signos de alarma y las recomendaciones mientras se establece el contacto profesional médico-paciente. El medico realizara una valoración e impresión diagnostica, clasificación de acuerdo con el cuadro clínico que manifieste el afiliado, y recomendará bajo pertinencia médica y según nivel de complejidad la asignación de un servicio de asistencia médica indicado en este documento o la remisión a los siguientes servicios de atención medica:

3.1. Orientación médica: Brinda asistencia al afiliado a través de un conjunto de medidas ordenadas por un profesional de la salud que se pone en práctica para el alivio o canalización de mejora de una enfermedad, cuando sus síntomas o dolencias requieren orientación profesional, siempre que el cuadro presentado no coloque en riesgo la vida del paciente ni la evolución de la afectación que presenta, cuando las características del síntoma o dolencia, no requiere asistencia médica inmediata pero dificultan al afiliado a trasladarse a un consultorio. Se utiliza la comunicación verbal a distancia para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento en:

- Orientación en el manejo de emergencia por enfermedad o accidente.
- Manejo médico referente a enfermedades.
- Asesoramiento en la comprensión de informes de laboratorio, terminología médica, interpretación de informes y diagnósticos.
- Orientación en el uso de medicamentos prescritos por el médico tratante.

El servicio contempla el asesoramiento a distancia, a través del siguiente canal:

- Orientación telefónica: Interacción a través del canal teléfono con fines de orientación al afiliado por un proveedor perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles y en el caso de emergencia por enfermedad, accidente o lesión la orientación por este canal se prestará de forma inmediata

La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto. La orientación

que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una consulta médica. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados por servicios en que participe el afiliado.

3.2. Enlace de atención médica a domicilio: Cuando el afiliado padezca de una lesión o enfermedad de uno cualquiera de los eventos aquí mencionados, que le provoque compromiso de su estado general de salud, que no amerite su traslado a un centro clínico, REDYPLAN CDI coordinará el envío de un médico general al domicilio habitual del afiliado para la evaluación de casos médicos sencillos, que incluye la visita médica, orientación, recomendaciones y recetas para el tratamiento en caso de ser necesario. Los eventos son los siguientes:

- Gripe / Influenza.
- Infecciones respiratorias como: bronquitis aguda.
- Estados febriles.
- Trastornos digestivos.
- Infecciones de oído.
- Amigdalitis.
- Dolencias musculoesquelético
- Lesiones como: golpes o torceduras.

El servicio está a disposición del afiliado previa evaluación y autorización del médico de REDYPLAN CDI y de acuerdo con la disponibilidad del proveedor de servicio. Este servicio aplica para situaciones que no sean emergencias o urgencias médicas. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados por servicios en que participe el afiliado. Cualquier gasto derivado a un proceso clínico, paraclínico y/o terapéutico que deba realizarse al afiliado derivados de la asistencia médica prestada, así como los medicamentos, deberán ser asumidos por el afiliado. El servicio se prestará en el domicilio habitual en las principales ciudades del país dentro del perímetro urbano.

El afiliado queda obligado a cubrir el costo total del servicio que se coordine incluyendo honorarios profesionales, insumos, medicamentos y traslado del proveedor de servicio.

3.3. Enlace de traslado médico terrestre: En caso que el afiliado sufra de una emergencia por accidente (que le provoque lesiones o traumatismos) o por enfermedad imprevista que ponga en riesgo o peligro inminente la vida o la integridad física del afiliado, y que requiera a criterio de la central de asistencia médica de REDYPLAN CDI manejo hospitalario, REDYPLAN CDI coordinará el traslado en ambulancia terrestre hasta el centro clínico más cercano y acorde a la situación clínica del afiliado, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En los casos de no existir esta, REDYPLAN CDI coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

La central de asistencia de REDYPLAN CDI, orientará respecto a la conducta provisional que se debe asumir con el afiliado mientras se produce el arribo del vehículo, y dependiendo del criterio médico, circunstancias de tiempo y lugar, determinará el vehículo que podrá ser de baja o alta complejidad, podrá realizarse para el traslado médico terrestre por cualquiera de los siguientes medios:

- **Traslado en ambulancia medicalizada:** Cuando la central de asistencia de REDYPLAN CDI haya clasificado la condición clínica del afiliado como emergencia

por situaciones de peligro inminente de muerte que requiere una rápida intervención médica en un centro clínico y durante la ruta, REDYPLAN CDI coordinará y pondrá a disposición del afiliado una ambulancia medicalizada que realizará el traslado.

- **Traslado en ambulancia básica:** Cuando se requiera de una rápida intervención médica en un centro clínico, en situaciones donde el estado clínico del afiliado no revista ningún compromiso del estado vital y no se requiera acompañamiento médico en la ruta, REDYPLAN CDI coordinará y pondrá a disposición del afiliado una ambulancia básica que realizará el traslado.

El servicio se prestará en las principales ciudades del país dentro del perímetro urbano donde surja el evento. El servicio está a disposición del afiliado previa evaluación y autorización del médico de REDYPLAN CDI. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios o costos generados por servicios en que participe el afiliado. No contemplan traslados programados, traslados intermunicipales, interhospitalarios o interinstitucionales, ni traslado a su domicilio habitual. Se deja expresa constancia que REDYPLAN no será responsable por las horas de espera de la ambulancia, que se generen para que el aliado sea admitido en el centro clínico, estos gastos deberán ser asumidos por el afiliado.

El afiliado queda obligado a cubrir el costo total del servicio que se coordine incluyendo honorarios profesionales, insumos, medicamentos y traslado del proveedor de servicio.

Asistencia Bienestar Emocional

Los beneficios bajo la asistencia psicológica serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

3.4. Orientación psicológica: Brindar orientación al afiliado a través de un conjunto de medidas ordenadas por un psicólogo que se pone en práctica para el alivio o canalización de mejoras de un problema, cuando sus síntomas o dolencias requieren de orientación profesional; siempre que el cuadro presentado no coloque en riesgo la vida del afiliado, no implique la toma de decisiones y/o resolver problemas traumáticos, ni la evolución de una afectación emocional y psicológicamente declarada esté presente. Se utiliza la comunicación verbal para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento, para los siguientes casos:

- Accidente con lesiones discapacitantes.
- Duelo por fallecimiento del cónyuge, padres, hijos y/o nietos durante la vigencia del plan.
- Víctima de secuestro denunciado.
- Víctima de violación denunciada.
- Víctima de violencia familiar denunciada.
- Atraco con lesión o violencia física
- Trastornos alimentarios: Anorexia y Bulimia.
- Enfermedad terminal: hallazgo o padecimiento.
- Bullying.
- Separación de padres.
- Divorcio y/o separación.
- Orientación sexual.
- Depresión postparto.
- Embarazo no culminado.
- Separación del entorno tercera edad.

- Déficit de atención.
- Deformación congénita o adquirida.
- Cuidado de niños especiales
- Cuidado del adulto mayor

La asistencia contempla el asesoramiento a distancia, a través del siguiente canal:

- Orientación telefónica: Interacción a través del canal teléfono con fines de orientación al afiliado por un proveedor perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles.

La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto. La orientación que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una consulta psicológica. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados por servicios en que participe el afiliado.

Asistencia Nutrición

Los beneficios bajo esta asistencia serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

3.5. Orientación nutricional: Brindar asistencia al afiliado a través de un conjunto de medidas ordenadas por un nutricionista que se pone en práctica para el alivio o canalización de mejora de una enfermedad, cuando sus síntomas o dolencias requieren orientación profesional; siempre que el cuadro presentado no coloque en riesgo la vida del afiliado, ni la evolución de la afectación que presenta y/o cuando las características del síntoma o dolencia no requiere asistencia profesional inmediata. Se utiliza la comunicación verbal para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento en:

- Información nutricional referente a enfermedades.
- Información nutricional referente a la prevención en salud.
- Asesoramiento en la comprensión de informes de laboratorio y terminología.
- Explicación del funcionamiento y de la preparación necesaria para la realización de pruebas médicas.
- Asesoramiento en la selección de la especialidad médica a consultar.
- Orientación en dietas.
- Orientación en el manejo nutricional de las siguientes enfermedades:
 - ✓ Hipertensión arterial.
 - ✓ Diabetes.
 - ✓ Desnutrición, con índice de masa corporal menor a 18.
 - ✓ Obesidad grado I, II, III y mórbida, o con índice de masa corporal mayor a 30.
 - ✓ Gota.
 - ✓ Insuficiencia renal.
 - ✓ Hiperlipidemia.
 - ✓ Trastornos de crecimiento y desarrollo.
 - ✓ Oncológico.
 - ✓ Epigastralgias.

La asistencia contempla el asesoramiento a distancia, a través del siguiente canal:

- **Orientación telefónica:** Interacción a través del canal teléfono con fines de orientación al afiliado por un proveedor perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles.

La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto. La orientación que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una consulta de nutrición. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados por servicios en que participe el afiliado.

Asistencia Odontológica

Los beneficios bajo la asistencia mascota serán proporcionados las 24 horas del día los 365 días del año, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

- 3.6. Orientación Odontológica:** Brinda asistencia al afiliado a través de un conjunto de medidas ordenadas por un profesional de la salud que se pone en práctica para el alivio o canalización de mejora de una enfermedad dental y/o bucal, cuando sus síntomas o dolencias requieren orientación profesional, siempre que el cuadro presentado no coloque en riesgo la vida del paciente ni la evolución de la afectación que presenta, cuando las características del síntoma o dolencia, no requiere asistencia odontológica inmediata pero dificultan al afiliado a trasladarse a un consultorio. Se utiliza la comunicación verbal para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento.

El servicio contempla el asesoramiento a distancia, a través del siguiente canal:

- **Orientación telefónica:** Interacción a través del canal teléfono con fines de orientación al afiliado por un proveedor perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles y en el caso de emergencia dental, la orientación por este canal se prestará de forma inmediata.

La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto. La orientación que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una consulta odontológica. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados por servicios en que participe el afiliado.

Asistencia On Assist

Los beneficios bajo la asistencia informática serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

- 3.7. Orientación informática:** Recibir orientación en áreas en las que existe algún déficit en el desarrollo tecnológico permitiendo transmitir cualquier tipo de información que apoye al afiliado en el manejo de equipos, en los siguientes casos:
- **SopORTE informático:** Ayuda en todo lo relacionada a equipos, configuraciones de dispositivos periféricos, actualizaciones de sistema operativo, instalaciones y manejo

de dudas sobre el paquete MS Office (word, excel, power point en sus tres últimas versiones), asesoramiento sobre requisitos o limitaciones de hardware y software.

- ✓ **Windows:** en todas las versiones soportadas por Microsoft, en aquellas que estén fuera de estas versiones la asistencia será limitada.
- ✓ **Apple OS:** en todas las versiones soportadas por Apple, en aquellas que estén fuera de estas versiones la asistencia será limitada.
- **Ubicación de archivos:** Orientación al afiliado referente a los puntos básicos de revisión para búsqueda de archivos y contactos. En el caso de incidencias mayores el afiliado debe buscar asistencia especializada.
- **Copiado de seguridad:** Orientación referente a la configuración de programas básicos, que le permitan al afiliado resguardar información y tener acceso en cualquier parte del mundo, los servicios incluidos son:
 - ✓ Instalación del programa de copia de seguridad.
 - ✓ Configuración del programa para la realización automática de la copia de seguridad.
 - ✓ Una vez programada la copia de seguridad, REDYPLAN CDI no tendrá acceso a la información almacenada, ni a las claves de acceso. Es responsabilidad del afiliado el resguardo y uso de sus claves.
- **Asistencia a dispositivo móvil:** Este servicio permite al afiliado recibir la asistencia técnica referente al soporte general de dudas o incidencias relacionadas con el uso habitual de dispositivos tecnológicos, como los siguientes:
 - ✓ Tablet.
 - ✓ Laptop.
- **Control parental:** Orientación en la configuración de los perfiles de uso en internet.

Para esta asistencia será condición necesaria que el manual de utilización del dispositivo móvil o equipo tecnológico sobre el cual se solicita la asistencia, se encuentre en internet y en idioma castellano. La orientación que brinda REDYPLAN CDI, no reemplaza un soporte técnico del equipo por personal especializado. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados.

La asistencia informática contempla la orientación a distancia a través del canal telefónico con previo agendamiento de cita en veinticuatro horas (24) hábiles. La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto.

Asistencia Tutor

Los beneficios bajo la asistencia en educación serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

- 3.8. Orientación escolar:** Brindar asistencia al estudiante dirigido exclusivamente a responder y brindar orientación general de carácter personal, a través de la orientación a distancia al estudiante, permitiendo transmitir cualquier tipo de información que lo apoye en el conocimiento y manejo de las mejores técnicas y herramientas en materia de estudio, en la comprensión y desarrollo de tareas, dirigido a estudiantes de educación escolar primaria y secundaria, que comprende la revisión o repaso de las materias aquí mencionadas:

- ✓ Educación Primaria: Matemáticas, lenguaje español, inglés, ciencias naturales y Ciencias sociales.
- ✓ Educación Secundaria: Matemáticas, lenguaje español, inglés, física, química, historia y geografía.

La asistencia comprende la orientación y ayuda al estudiante en:

- ✓ Comprensión de tareas
- ✓ Preparación de exámenes
- ✓ Actualización de los objetivos de la asignatura

El servicio contempla el asesoramiento a distancia a través de los siguientes canales:

- **Orientación telefónica:** Interacción a través del canal teléfono con fines de orientación al estudiante por un proveedor perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles.

La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados por servicios en que participe el afiliado.

Asistencia Mascota

Los beneficios bajo la asistencia mascota serán proporcionados las 24 horas del día los 365 días del año, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

3.9. Orientación médica veterinaria: A través de la central de asistencia, el afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota, contando con la atención directa de un veterinario, el cual orientara en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario – mascota. Podrá realizar la orientación sobre:

- ✓ Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota
- ✓ Primeros auxilios en caso de emergencia de la mascota

El servicio contempla el asesoramiento a distancia, a través del siguiente canal:

- **Orientación telefónica:** Interacción a través del canal teléfono con fines de orientación al afiliado por un proveedor perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles y en el caso de emergencia por enfermedad, accidente o lesión la orientación por este canal se prestará de forma inmediata.

La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados por servicios en que participe el afiliado.

La orientación que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una consulta médica veterinaria que debe brindarle el afiliado a su mascota como responsable de la misma.

REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable por sucesos posteriores a la orientación, ni del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de realizar, ni garantizar el resultado final, así como tampoco por los gastos seguidos de la orientación.

Teleasistencia

La teleasistencia se presta a través de la orientación telefónica las 24 horas del día los 365 días del año, que permite al afiliado pueda demandar ayuda ante cualquier emergencia. La orientación telefónica permanente se complementa con la realización de un seguimiento personalizado que podrá activar servicios de otras asistencias prestados por REDYPLAN CDI dentro del alcance descrito en este documento, o servicios prestados por los diferentes entes públicos o privados dentro del área de cobertura.

La teleasistencia contempla los siguientes servicios:

3.10. Llamadas: Es la gestión y atención de agendas puntuales y periódicas, que equivalen a llamadas a realizar por la central de asistencia al afiliado por un motivo concreto. Se programara y activara coincidiendo con:

- ✓ Una (1) llamada de acompañamiento mensual: la central de asistencia contactara en la fecha y hora previamente acordado con el afiliado titular, para garantizar la familiarización continua del afiliado con el servicio, realizara la evaluación como parte del plan de ayuda y actualización de datos. Aplica para afiliados en condición de vulnerabilidad, condición establecida en el numeral 6. OBLIGACIONES Y REQUISITOS DEL AFILIADO.

REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios o costos generados por los servicios en que participe el afiliado.

4. EXCLUSIONES

Exclusiones Generales

Este plan el alcance no procederá, si la solicitud se basa en:

- 4.1 Afiliado no identificado en el sistema de afiliados activos, previamente a la solicitud de atención.
- 4.2 Todas aquellas asistencias, servicios, tratamientos, procedimientos, estudios o exámenes, terapias, orientación, asesoramientos, motivos o eventos, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.3 Consultas y/u orientaciones mayores a las estipuladas específicamente en la cobertura máxima de la asistencia y/o servicio, específicamente en el numeral 15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA.
- 4.4 Consultas, terapias, orientaciones y/o diagnóstico de carácter preventivo.
- 4.5 Consultas, terapias, orientaciones y/o diagnóstico de especialista y/o interdisciplinario.
- 4.6 Afiliado bajo la influencia de drogas o alcohol.
- 4.7 Asistencia bajo daños auto infligidos o tentativas de suicidio, ya sea en estado de cordura o pérdida de la razón.
- 4.8 Asistencia en tratamientos de trastornos funcionales de la conducta (neurosis, angustia, fobias, psicosis, otros), deficiencias mentales y demencia.
- 4.9 Asistencias que tuvieran origen, fueran una consecuencia directa o indirecta o bajo condiciones de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motines, huelgas, tumultos, disturbios de toda clase, desorden popular, terrorismo, alteración del orden público y cualquier hecho que las leyes califiquen como delitos contra la seguridad del interior del Estado.
- 4.10 Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de

- seguridad.
- 4.11 Hechos por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyéndose, pero no limitándose a cualquiera de los eventos mencionados a continuación: inundaciones, desbordamiento de mar o deslizamiento, terremoto, temblor, erupciones volcánicas u otra convulsión de la corteza terrestre, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
 - 4.12 Hechos derivados de la energía nuclear o cualquier tipo de radioactividad.
 - 4.13 Enfermedades decretadas como epidémicas y/o pandémicas por el organismo público competente, en lo que se refiere a los gastos que se hayan ocasionado luego de haber sido declaradas como tales.
 - 4.14 Servicios causados por mala fe o dolo del afiliado y/o beneficiario.
 - 4.15 Acciones fraudulentas o criminales del afiliado o de cualquiera que actué con o sin el conocimiento del afiliado.
 - 4.16 Servicios requeridos fuera del área de cobertura.
 - 4.17 Tratamientos contemplados en el alcance del servicio, numeral 3, cuando estén asociados a exámenes preempleo, ferias de estéticas y belleza, jornadas de salud, exámenes para cubrir las normas establecidas en la Ley.
 - 4.18 Atención en áreas de emergencias o urgencias médicas de clínicas y/o hospitales.
 - 4.19 Asistencia, estudios, tratamientos, servicios, orientaciones y hospitalizaciones por enfermedades crónicas y/o terminales, no contemplados específicamente en el numeral 3. **BENEFICIOS Y ALCANCES.**
 - 4.20 Asistencia que tuvieron origen por la práctica de deportes como profesionales, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones. La participación del afiliado en carreras de caballo, de bicicleta, de autos y en cualquier clase de carrera y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o resistencia.
 - 4.21 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, skitesurf, esquí acuático, cuatriciclo, motonáutica, windsurf, sandboard, moto de nieve, planeador o soaring, kayak, canotaje, lancha, globo aerostático, catamarán, vela.

Exclusiones Particulares

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente documento, no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

Asistencia Medica

- 4.22 Consultas y orientaciones de emergencia y/o urgencia.
- 4.23 Consultas médicas de atención primaria.
- 4.24 Consultas de control post quirúrgicas.
- 4.25 Tratamiento con medicamentos que sean recetados por el médico para el tratamiento recetado.
- 4.26 Gastos o suministro de medicamentos e inyectables, así como el gasto por la aplicación de medicamentos endovenosos e intramuscular.
- 4.27 Gastos de transporte derivados de la asistencia médica.
- 4.28 Hospitalización clínica y/o quirúrgica, unidad de cuidados intensivos, anestesia local, anestesia general o sedación.
- 4.29 Asistencia médica, estudios, tratamientos y hospitalizaciones por alteraciones hormonales con repercusión en el crecimiento y/o desarrollo.
- 4.30 Traslado en ambulancia intermunicipal y/o interinstitucional y/o interhospitalario y/o de una clínica u hospital a otro centro clínico.
- 4.31 Traslado de ambulancia por embarazo.
- 4.32 Traslados médicos aéreos.
- 4.33 Traslados de ambulancia fuera del perímetro urbano.
- 4.34 Traslados de ambulancia programados.

- 4.35 Traslado de ambulancia del centro clínico a domicilio habitual.
- 4.36 Transporte que no sea prestado por ambulancias legalmente autorizadas.

Asistencia Bienestar Emocional

- 4.37 Consultas y orientaciones de emergencia.
- 4.38 Consulta y orientaciones por psiquiatría.
- 4.39 Consulta y orientación por psicopedagogía o que se enfoque en el estudio y tratamiento de problemas relacionados al proceso de aprendizaje.
- 4.40 Consultas y orientaciones psicotécnicas.
- 4.41 Consultas y orientaciones en psicología industrial, que interviene en los procesos de selección de personal en el reclutamiento de las empresas para optar por un empleo.
- 4.42 Evaluaciones para emisión de porte de arma.
- 4.43 Evaluaciones para emisión de licencia de conducir para menores de edad.
- 4.44 Prescripción de medicamentos o solicitud de recetas médicas.
- 4.45 Tratamientos con medicamentos.
- 4.46 Gastos de transporte derivados de la asistencia psicológica.

Asistencia Nutrición

- 4.47 Asistencia por motivo de estética o con índice corporal acorde a su peso y talla.
- 4.48 Consultas y orientaciones de emergencia y/o urgencia.
- 4.49 Prescripción de medicamentos o solicitud de recetas médicas.
- 4.50 Tratamientos con medicamentos utilizados en consulta nutricional o indicada para tratamiento de nutrición.
- 4.51 Servicios de nutrición enteral.
- 4.52 Gastos de transporte derivados de la asistencia de nutrición.

Asistencia Odontológica

- 4.53 Consulta y orientaciones por motivos preventivos y/o estéticos.
- 4.54 Consultas y orientaciones de emergencia.
- 4.55 Consultas, sesiones, orientación y /o diagnósticos interdisciplinarios.
- 4.56 Consulta y orientaciones por especialistas.
- 4.57 Prescripción de medicamentos o solicitud de recetas médicas en el servicio de orientación o atención telefónica.
- 4.58 Gastos de transporte derivados de la asistencia odontológica.

Asistencia On Assist

- 4.59 Todos aquellos dispositivos móviles y/o equipos, no contemplado específicamente en el alcance del numeral 2. DEFINICIONES y numeral 3. BENEFICIO Y ALCANCES.
- 4.60 Asesoramiento en dispositivos y/o equipo telefónico fijo.
- 4.61 Uso profesional del equipo o aplicación, o si los anteriores están conectados a una red de uso profesional o comercial.
- 4.62 Programas o aplicaciones específicos de gestión profesional.
- 4.63 Software sin licencias originales o modificadas para hacerlos funcionar sin licencia.
- 4.64 Soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para MS Office u otro software de gestión específico.
- 4.65 Recuperación de contenido en cualquier medio de almacenamiento externo.
- 4.66 Dispositivo y/o equipos en reclamación.
- 4.67 Recuperación de información.
- 4.68 Asesoramiento presencial.
- 4.69 Asesoramiento de consolas.

Asistencia Tutor

- 4.70 Asistencia escolar, materias y orientaciones no contemplados específicamente en el alcance del numeral 3, BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.71 Consultas, sesiones, orientación y /o diagnósticos interdisciplinarios.

- 4.72 Gastos de transporte derivados de la asistencia escolar.
- 4.73 Asistencia en materias universitaria, post grado, maestrías y estudios especializados.
- 4.74 Asesoramiento presencial.
- 4.75 Asistencia psicológica, social, de lenguaje y/o médica indicada al estudiante.
- 4.76 Asistencia o sesiones por psicopedagogía o que se enfoque en el estudio y tratamiento de problemas relacionados al proceso de aprendizaje.
- 4.77 Entrega de tareas y/o respuestas escritas.

Teleasistencia

- 4.78 Personas con deficiencia de audición y expresión oral.
- 4.79 Personas con deficiencias mentales graves.
- 4.80 Consultas y orientaciones médicas de atención primaria.
- 4.81 Consultas y orientaciones para control post quirúrgico.
- 4.82 Tratamiento con medicamentos que sean recetados por el médico para el tratamiento recetado.
- 4.83 Gastos o suministro de medicamentos e inyectables, así como el gasto por la aplicación de medicamentos endovenosos e intramuscular.
- 4.84 Gastos de transporte derivados de la asistencia.
- 4.85 Hospitalización clínica y/o quirúrgica, unidad de cuidados intensivos, anestesia local, anestesia general o sedación.
- 4.86 Asistencia médica, estudios, tratamientos y hospitalizaciones por alteraciones hormonales con repercusión en el crecimiento y/o desarrollo.
- 4.87 Traslado medico terrestre (ambulancia) y/o aéreos.
- 4.88 Intervención en crisis emocional.
- 4.89 Consulta y orientaciones por psiquiatría.
- 4.90 Consulta y orientación por psicopedagogía o que se enfoque en el estudio y tratamiento de problemas relacionados al proceso de aprendizaje.
- 4.91 Consultas y orientaciones psicotécnicas.
- 4.92 Prescripción de medicamentos o solicitud de recetas médicas.

5. EXONERACION DE RESPONSABILIDAD

REDYPLAN CDI no asumirá responsabilidad alguna sobre el servicio recibido por el afiliado y las consecuencias de este, cuando:

- 5.1. Los servicios que el afiliado haya concertado o realizado por su cuenta sin el previo consentimiento de REDYPLAN CDI, salvo en causa de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con REDYPLAN CDI.
- 5.2. Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el proveedor de servicio bajo cuenta y riesgo.
- 5.3. No identificación previa a la atención por parte del afiliado a REDYPLAN CDI.
- 5.4. Si el servicio se inicia antes de la vigencia del plan y continúa después de que los riesgos hayan comenzado a correr por cuenta del afiliado.
- 5.5. REDYPLAN CDI queda relevada de responsabilidad cuando por causa mayor o decisión autónoma del afiliado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento, así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológicos u orden público que provoque una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.
- 5.6. Si el afiliado causare o provocare el servicio con dolo.
- 5.7. Si el afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este presenta una reclamación fraudulenta o engañosa, o si en cualquier tiempo emplea medios o documentos engañosos o dolosos para sustentar el servicio o para derivar otros beneficios relacionados con el plan.
- 5.8. Los servicios que se proporcione al afiliado solo pretenden entregarle más información o

- una orientación o guía para que el afiliado pueda tomar las decisiones y acciones que considere pertinentes, entre las cuales está la posibilidad de consultar a un profesional externo a nuestra red de servicio sobre el caso objeto de la consulta. No se acepta responsabilidad alguna si llegaren a presentarse diferencias de opinión o criterio entre nuestro proveedor de servicio y otros profesionales consultados por el afiliado.
- 5.9. Cualquier negligencia, iatrogenia o mala praxis por parte del proveedor de servicio, quedando estos de asumir la responsabilidad frente al afiliado. Por cuanto los servicios que se brindan deben estar a cargo de profesionales o centros de servicios acreditados, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual aquí asumida por REDYPLAN CDI en ninguno de los casos y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir la responsabilidad profesional que le corresponda a los profesionales o centros de atención en razón y con fundamento en el diagnóstico o los servicios que practique o haga al afiliado, beneficiario, grupo familiar o al bien objeto con cobertura.
 - 5.10. Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado no cumpla con los requisitos y recaudos, así como las instrucciones y condiciones aquí establecidas.
 - 5.11. Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado abandone o suspenda el tratamiento o servicio.
 - 5.12. Los servicios que no estén evidenciadas por estudio o evaluación clínica avalada por el proveedor de servicio perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI.
 - 5.13. Si el afiliado o actuando en nombre de este no notificare o no entregare los documentos requeridos por REDYPLAN CDI, dentro de los plazos señalados, a menos que el incumplimiento se deba a causa extraña no imputable al afiliado u otra que lo exonere de responsabilidad.
 - 5.14. El servicio comprende la orientación profesional que se basa entera y solamente en los hechos y la información proporcionada por el afiliado al formular su solicitud.
 - 5.15. Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el caso.
 - 5.16. REDYPLAN CDI no tienen manera de verificar la veracidad de dicha información.
 - 5.17. Los servicios que se brinda son de medio y no de resultado, implican que la orientación que se brinde al afiliado no pretende asegurarle un resultado específico o indicarle el mejor o el único camino a seguir. Simplemente se le dará al afiliado una posible alternativa o solución, si es posible identificarla, con base en la breve descripción general de los hechos que hace el afiliado en su consulta y la información brindada por este.
 - 5.18. La orientación profesional que se brinda al afiliado es de carácter general y solo busca responder la solicitud planteada por el afiliado de una manera general. La orientación que se brinda no pretende ser comprehensiva o brindar un análisis profundo o integral del tema objeto de la solicitud y no podrá ser entendida como tal por el afiliado.
 - 5.19. No se garantiza el resultado sobre la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en los casos de no lograrse el objetivo total o parcial pretendido por el afiliado.
 - 5.20. REDYPLAN CDI se reserva el derecho de prestar directamente el servicio objeto de la presente cobertura, en aquellos sitios donde su propio juicio lo estime conveniente.
 - 5.21. En ningún caso REDYPLAN CDI será responsable de los daños causados por el servicio en base a información falsa suministrada por el afiliado, así como tampoco se hace responsable de la activación del servicio.
 - 5.22. Otras exoneraciones de responsabilidad establecidas en las condiciones del presente documento.

6. OBLIGACIONES Y REQUISITOS DEL AFILIADO

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

- 6.1 Solicitar el servicio a REDYPLAN CDI a través de la central de asistencia, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- 6.2 Aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por REDYPLAN CDI, frente a los servicios que solicite.

Podrá acceder a los servicios de teleasistencia, el afiliado que cumplan los siguientes requisitos:

- 6.3 Persona física en condición de vulnerabilidad:
 - ✓ Afiliados adulto mayor en edad comprendida entre sesenta y cinco (65) y ochenta y cinco (85) años.
 - ✓ Afiliados que presenten un grado de discapacidad reconocida del 65% o más, aunque no hayan cumplido los sesenta y cinco (65) años.
 - ✓ Afiliados que vivan solos o en aislamiento, que sean reconocidos como dependientes del afiliado.
 - ✓ Afiliados con periodos de convalecencia mayor a quince (15) días, producidos por un accidente o enfermedad, aunque no hayan cumplido los sesenta y cinco (65) años.
- 6.4 Residir legalmente en el área de cobertura, en el momento de presentar la solicitud.
- 6.5 Disponer de al menos dos personas contacto, que residan en el área de cobertura.
- 6.6 Poseer unas condiciones psicofísicas suficientes para la adecuada utilización del servicio de teleasistencia. En el caso de que el afiliado estuviera afectado por la enfermedad de Alzheimer o cualquier otra enfermedad de carácter neurodegenerativo que pueda implicar un deterioro cognitivo, o cualquier discapacidad física o psíquica que limite tales condiciones psicofísicas, la posibilidad de uso vendrá referida a la persona que asuma su cuidado.
- 6.7 Tener cubiertas las necesidades básicas de vivienda con condiciones de habitabilidad adecuadas en el domicilio, alimentación e higiene personal.

7. PROTOCOLO PARA USO DEL SERVICIO

Protocolo para activar el plan

- El afiliado titular recibirá un correo con:
 - ✓ La confirmación de la afiliación completada con éxito del afiliado titular
 - ✓ El enlace para acceder al Formulario de afiliación de beneficiarios
 - ✓ Enlace para acceder al Formulario de historial médico de beneficiarios vulnerables.
- El afiliado debe ingresar en el enlace de afiliación de beneficiarios, para registra los datos de cada beneficiario, para finalizar la suscripción del grupo afiliado.
- El afiliado debe ingresar en el enlace de historial médico para los beneficiarios en condición de vulnerabilidad.
- El afiliado debe ingresar en la página web www.quosmarket.com

Protocolo para solicitar los servicios

- En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, y la necesidad de utilizar alguno de los servicios que otorga el presente plan, el afiliado deberá en primera instancia contactar con REDYPLAN CDI, a través de los siguientes canales:
 - *Central de Asistencia*, al siguiente número telefónico desde el país de origen del afiliado:

País	Número
Venezuela	0212 - 3007750
Colombia	Bogotá 1 7421816 / 018000180042
Panamá	800-2341

- *Llamada web*, ingresando en la página web www.quosmarket.com
- El afiliado en esta interacción debe suministrar los siguientes datos:
 - ✓ Nombre completo del afiliado.
 - ✓ Documento de identidad del afiliado.
 - ✓ Dirección donde se encuentra.
 - ✓ Tipo de servicio que requiere.

- ✓ Número de teléfono móvil.
- La central de asistencia inmediatamente después de la validación de los datos atenderá la necesidad planteada por el afiliado, siempre que se encuentre bajo el alcance y beneficios de la asistencia presente en este documento, mediante la coordinación del servicio.
- En el servicio de traslado medico terrestre (ambulancia), en los casos que no se pueda coordinar con la rapidez que la situación requiera, bajo la indicación de la central de asistencia, el afiliado podrá requerir a un tercero el servicio necesario.

Protocolo para activar el servicio de orientación

- El afiliado al realizar la solicitud del servicio de orientación debe indicar a la central de asistencia el canal por el cual desea activar el servicio.
- El afiliado debe informar los datos solicitados por la central de asistencia para gestionar el agendamiento de la cita con el proveedor de servicio.
- La central de asistencia agendará cita con el proveedor de servicio y notificará al afiliado la fecha y hora asignada.
- La central de asistencia de contactará al afiliado el día y hora de la cita agendada y conectará la llamada con el proveedor de servicio.
- El afiliado recibirá la asistencia solicitada a través de la orientación profesional especializada.
- En caso de problemas inherentes a la comunicación con el proveedor de servicio deberá comunicarse con la central de asistencia o a través de nuestro canal contacto.

Protocolo de intervención para llamadas programadas de la teleasistencia

- La central de asistencia agendará una llamada al afiliado en base a la periodicidad de seguimiento establecido, donde preguntará por el afiliado, indicará el motivo de la llamada como seguimiento telefónico mensual y realizará valoración del afiliado.
- En función de la respuesta obtenida, la central de asistencia actualizará los datos del afiliado, y si el evento lo amerita programará la orientación telefónica médica o la orientación telefónica psicológica.
- En el caso de no obtener comunicación con el afiliado en el número de teléfono vinculado a la teleasistencia, se llamará a otros números de contacto indicados. De no poder comunicarse con el afiliado, se agendará la llamada para ser efectuada en horario diferente. En caso de persistir la situación de no poder comunicarse con el afiliado tras la 2° activación de la agenda se intentará comunicarse con la persona contacto, con el fin de que conozca la incidencia y pueda facilitar su localización.

8. PLAZO PARA RECLAMACION

Cualquier reclamación, observación o queja con relación a los servicios prestados deberán ser realizadas por escrito y en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles de haber tenido conocimiento a la ocurrencia de la causa que origina la reclamación o después de haber recibido el servicio, esto debe estar identificado con los datos puntuales del afiliado afectado.

9. FALSEDADES Y RETICENCIAS DE MALA FE

Las falsedades y reticencias de mala fe o dolo por parte del afiliado o actuando en nombre de este, debidamente probadas, serán causa de nulidad absoluta de la cobertura del plan.

10. PENALIZACIONES

En caso de que el afiliado no pueda asistir a la consulta o cita agendada con el proveedor de servicio de la red REDYPLAN CDI, éste debe anularla dentro de los quince (15) minutos de asignado el servicio, en caso contrario, el servicio autorizado será tomado en cuenta como efectivo dentro la cantidad de eventos y monto máximo de cobertura contratado para el servicio y/o plan.

11. EXAMEN Y RECONOCIMIENTO MEDICO

REDYPLAN CDI tiene derecho a someter al afiliado a exámenes y reconocimientos médicamente necesarios y razonables, para la evaluación de cualquier servicio presentado, siendo por su cuenta los gastos que se originen por tal concepto.

12. REEMBOLSO

Para los casos en que sea imposible la atención a través de los proveedores de la red de servicio por reclamaciones que ameritan ser tratadas de manera especial y/o por servicios que no puedan ser prestados, los gastos incurridos serán reembolsados al afiliado aplicando el criterio de GASTO RAZONABLE, siempre que el servicio se encuentre cubierto por este plan en asistencia médica bajo un período de tiempo que coincida con la vigencia del mismo; sea tramitada y autorizada a través de REDYPLAN CDI. Aplica para servicios circunscritos al alcance y serán aplicables las exclusiones y exoneraciones definidas en el presente documento.

Para tramitar un reembolso ante REDYPLAN CDI, el afiliado deberá:

1. Avisar a REDYPLAN CDI inmediatamente o a más tardar dentro de los tres (3) días continuos siguientes a la fecha de haber conocido la ocurrencia del servicio, indicando la existencia de cualquier otro servicio sobre los mismos riesgos cubiertos por este plan, si fuere el caso.
2. Dentro de los treinta (30) días continuos siguientes a la fecha de notificación del servicio, los documentos y recaudos que se indican a continuación:
 - ✓ Carta explicativa, describiendo como ocurrieron los hechos.
 - ✓ Factura original del servicio con detalle de los gastos incurridos, con los requerimientos exigidos por la ley.
 - ✓ Documento de identidad (cédula y/o pasaporte).
 - ✓ Informe médico
 - ✓ Informe o documento necesario para determinar las causas del servicio y/o procedencia de la reclamación, por las autoridades competentes.
 - ✓ Documento de validación de datos bancarios, deberá consignar algún documento donde se refleje número de cuenta y datos bancarios.
 - ✓ Cualquier otro documento adicional que se estime necesario para el análisis del servicio o para determinar las causas del servicio y/o procedencia de la reclamación.

Si la notificación del servicio no es presentada dentro del plazo indicado, de forma dolosa para evitar o desvirtuar la valoración de los hechos y circunstancias, REDYPLAN CDI estará facultada para dejar sin efecto el reembolso. En ningún caso REDYPLAN CDI realizará un reembolso sin que el afiliado haya consignado facturas originales y estas siempre deben cumplir con los requisitos exigidos por la ley y se procesarán sobre la base de la presentación de los documentos originales.

REDYPLAN CDI puede solicitar información o documentación adicional en una (1) oportunidad, en un tiempo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de entrega del último documento requerido y deberá(n) ser consignado(s) en un plazo de treinta (30) días continuos contados a partir de la fecha de solicitud de estos. El afiliado deberá estar dispuesto a que se le realice una evaluación de segunda opinión, así como también el proveedor de servicio suministrará información adicional en aquellos casos que REDYPLAN CDI considere necesario.

Una vez consignados toda la documentación, REDYPLAN CDI procederá durante los siguientes treinta días (30) días continuos a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso. REDYPLAN CDI se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo con el alcance y costo razonable.

Los gastos incurridos por el afiliado se reembolsarán bajo costo razonable que aplica por el servicio. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por REDYPLAN CDI, serán abonados en moneda local. REDYPLAN CDI, salvo por causa extraña que no le sea imputable, se compromete a pagar el servicio que sea procedente conforme a los términos del presente plan, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el afiliado haya consignado toda la información y recaudos razonablemente solicitados.

13. PERSONAS ELEGIBLES

Son elegibles bajo el presente plan, el afiliado titular mayor de dieciocho (18) años. Los beneficiarios que pueden conformar el grupo afiliado, deben ser menores a noventa (90) años, con o sin grado de consanguinidad y afinidad con el afiliado titular. Son elegibles bajo el presente plan:

- ✓ Grupo base: el afiliado titular y dos (2) beneficiarios.
- ✓ Beneficiarios adicionales: hasta seis (6) beneficiarios.
- ✓ Todos con domicilio habitual en el área de cobertura, e identificados en la base de datos enviada a REDYPLAN CDI.

14. CONFIDENCIALIDAD

La información aquí contenida es estrictamente CONFIDENCIAL y propiedad exclusiva de REDYPLAN CDI y el afiliado, por lo que no puede ser divulgada o transmitida a personas distintas sin previa autorización por escrito de las partes.

15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA

ASISTENCIA	SERVICIO	COBERTURA MAXIMA	
		CANTIDAD	CONDICION
Médica	Orientación médica	ILIMITADO	
	Atención médica a domicilio	ILIMITADO	
	Traslado médico terrestre (Ambulancia)	ILIMITADO	
Nutrición	Orientación nutrición	ILIMITADO	
Bienestar Emocional	Orientación psicológica	ILIMITADO	
Odontológica	Orientación odontológica	ILIMITADO	
Mascota	Orientación medica veterinaria	ILIMITADO	
On Assist	Orientación informática	ILIMITADO	
Tutor	Orientación escolar	ILIMITADO	
Teleasistencia	Llamada de acompañamiento	1	MENSUAL

PLAN TELEASISTENCIA MEDICA

1. OBJETO

Bajo el presente condicionado y durante la vigencia del plan, REDYPLAN CDI cubre los servicios que se enumeran taxativamente en el numeral del presente documento denominado BENEFICIOS Y ALCANCE. Las coberturas otorgadas por este plan estarán sujetas a los términos, condiciones particulares, vigencia, límites, plazo de espera y cobertura máxima pactados en este documento o los anexos. A efecto de las coberturas otorgadas en el presente plan, queda entendido que la cantidad de servicios y montos en cada periodo de vigencia no tienen carácter acumulativo en los sucesivos periodos de renovación.

2. DEFINICIONES

Para efectos del presente plan, se entiende por los términos que se describen a continuación, lo siguiente:

REDYPLAN CDI: Empresa especializada en productos, servicios y asistencia, entidad emisora de la asistencia y/o plan descrito en este documento, que asume la prestación del servicio a los afiliados derivados de las condiciones y limitaciones de este documento.

PRESTACION DEL SERVICIO: Queda entendido que REDYPLAN CDI podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate. Los servicios a que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de REDYPLAN CDI y/o su red de servicio y en ningún caso reembolsará al afiliado las sumas que este hubiera erogado.

AFILIADO: Todas las personas físicas natural, que se encuentran registrados como titular y/o beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

AFILIADO TITULAR: Es la persona física natural, que se encuentra registrado como titular en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

BENEFICIARIO: Es la persona física natural, que se encuentra registrado como beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

GRUPO AFILIADO: Son las personas físicas cono sin grado de consanguinidad y afinidad con el afiliado titular, que se encuentran registrados como beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

SERVICIOS: Son los servicios, tratamientos, procedimientos, estudios y/o orientaciones de la asistencia contemplados en el plan que haya sido contratado por el afiliado y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

PLAN: Conjunto de servicios que conforman el alcance de la asistencia para la prestación de servicio al afiliado, descrito en este documento.

COORDINACION: Actividad administrativa provista por REDYPLAN CDI, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de la asistencia.

SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en este documento, que den derecho a la prestación de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

EVENTO: Es una situación de asistencia reportada por un afiliado que da derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

CENTRAL DE ASISTENCIA: Es el centro de atención telefónica que pone a disposición REDYPLAN CDI para la atención de los llamados del afiliado en caso de la necesidad de solicitar alguno de las asistencias y/o servicios establecidos en el presente documento, o reclamaciones., cuyo número de teléfono será indicado en el numeral 7. PROTOCOLO PARA USO DEL SERVICIO del presente documento.

ORIENTACION TELEFONICA: Interacción vía teléfono con fines de orientación al afiliado por la central de asistencia o un proveedor de servicio perteneciente a REDYPLAN CDI, a través de nuestro canal de contacto establecido para esta asistencia.

ORIENTACION ONLINE: Interacción a distancia para aclaratoria u orientación al afiliado, será dada por la central de asistencia o un proveedor de servicio perteneciente a REDYPLAN CDI a través del canal contacto establecido para esta asistencia.

PROVEDOR DE SERVICIO: Es el personal asistencial apropiado o instituciones proveedoras de servicios que estén gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de REDYPLAN CDI legalmente autorizados para ejercer la profesión y/o capacitados para suministrar el servicio, según las leyes y normas del país, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

RED DE SERVICIO: Es el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI o subcontratado por REDYPLAN CDI registrado en la base de datos (directorío) de REDYPLAN CDI, apropiado para prestar el servicio a un afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

EMERGENCIA: Cualquier condición, enfermedad o lesión accidental y fortuita, que se presenta repentinamente y que compromete la vida o integridad física del afiliado, y su atención no puede ser diferida. 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 conduciría a la muerte en minutos y en el que la aplicación de los primeros auxilios por cualquier persona es de importancia primordial.

URGENCIA: Es una situación de salud que se presenta repentinamente, pero sin riesgo de vida y requiere asistencia médica dentro de un período de tiempo razonable. 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 afiliado, cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal pero que obligatoriamente su atención no debe retrasarse.

ACCIDENTE: Todo evento súbito, imprevisto y externo a la intencionalidad del afiliado que provoque daños corporales a un afiliado evidenciada por contusión, heridas visibles o lesión interna medicamente comprobada o la muerte, 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.

LESION: Todo daño corporal causado exclusivamente por un hecho accidental, violento, ajeno, externo y visible ocurrido al afiliado y que sea determinable por un médico. Para efectos del presente documento dicho daño debe ser una lesión súbita o traumatismo.

ENFERMEDAD: Alteración leve o grave de la salud del afiliado que resulte de la acción de agentes de origen interno o externo al organismo, que produce reducción de su capacidad funcional y que requiere de tratamiento médico. Para efectos del presente documento dicha alteración de la salud no debe ser preexistente, recurrente o crónica, los accidentes tal y como se define este concepto, las alteraciones de la conducta o del comportamiento, la gestación y parto normal o eutócico, así como cualquier defecto, lesión o alteración de origen congénito y/o hereditario.

ENFERMEDAD CRONICA: Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.

ENFERMEDAD AGUDA: Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiese interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.

ENFERMEDAD RECURRENTE: Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Usualmente tres (3) o más veces durante un año calendario.

PREEXISTENTE: Es todo estado, condición, dolencia, enfermedad o lesión corporal visible o no, que pueda comprobarse que ha sido adquirida y/o diagnosticada con anterioridad a la fecha de vigencia de este plan y que sea conocida o no por el afiliado. Por lo anterior y a criterio de REDYPLAN CDI no se prestarán los servicios en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de REDYPLAN CDI 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. Cuando REDYPLAN CDI alegue que una determinada enfermedad es preexistente deberá probarlo. El afiliado estará obligado a autorizar la realización de los exámenes, que razonablemente le sean requeridos por REDYPLAN CDI a costa de éste, con la finalidad de comprobar la preexistencia. En caso de duda, se considerará que la enfermedad no es preexistente.

ENFERMEDAD O MALFORMACION CONGENITA: Son alteraciones o defectos estructurales o funcionales de una o varias partes del cuerpo presentes en el momento del nacimiento o antes del mismo, originados en una falla en la formación durante el desarrollo embrionario.

CONSULTA: Relación directa e in situ médico-paciente, imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y plan de tratamiento.

TRATAMIENTO: Conjunto de medidas e insumos realizados por un médico que se pone en práctica para la curación o alivio de una enfermedad o lesión.

MEDICO: Profesional de la medicina titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de medicina según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

NUTRICIONISTA: Profesional de la nutrición titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de nutrición según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

PSICOLOGO: Profesional de la psicología titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de psicología según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

CENTRO CLINICO: Cualquier instituto legalmente establecido y autorizado por las autoridades competentes, para prestar servicio de hospitalización y asistencia médica.

AMBULANCIA: Vehículos dotados con equipos destinados a la atención médica de emergencias y urgencias, acondicionado con insumos e instrumentos para la estabilización de la condición física que presente el afiliado, y su eventual traslado terrestre a un centro clínico escogido por el afiliado. Estos vehículos pueden ser ambulancias medicalizadas (dotadas con el personal asistencial y la tecnología necesarios para abordar situaciones de extrema gravedad y urgencia en la ruta), o ambulancias básicas (para los casos cuyo estado no haya de prever la necesidad de asistencia médica en la ruta).

MEDICAMENTE NECESARIO: Conjunto de medidas o procedimientos ordenados y suministrados por un médico o centro de atención, que se pone en práctica para el tratamiento, curación o alivio de una enfermedad o lesión, bajo las siguientes características:

- ✓ Que sean apropiados para el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad o lesión del afiliado.
- ✓ Que sean congruentes con las normas profesionales aceptadas en la práctica de la medicina en el área de cobertura y por la comunidad médica del país donde se presta el servicio.
- ✓ Que el nivel de servicio sea idóneo y pueda ser proporcionado sin riesgo para el afiliado.
- ✓ Que no sea primordialmente para el confort o la conveniencia personal del afiliado, de sus parientes cercanos o de su médico.
- ✓ Que el servicio, tratamiento o suministro proporcionado sea conveniente al estado de salud del afiliado y no sea de naturaleza experimental o investigativa.

PAIS DE ORIGEN: Es el país en que reside permanente el afiliado, que fue registrado en la suscripción del plan, y recibido en la base de datos enviada a REDYPLAN CDI, siendo este el único país donde se podrán coordinar los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento. Para efectos del presente documento dicho país son: la República de Colombia, la República de Bolivariana de Venezuela o la República de Panamá.



AREA DE COBERTURA: El derecho a la prestación del servicio se extiende a la situación de asistencia para el afiliado que se encuentren dentro del país de origen. El derecho a la prestación del servicio se limita a las ciudades principales del país de origen, dentro del perímetro urbano.

DOMICILIO HABITUAL: Es la residencia permanente que manifiesta tener el afiliado en el momento de haber contratado el servicio, registrado bajo una dirección, ubicación y ciudad plenamente identificada dentro del área de cobertura en la base de datos. En caso de cambiar de residencia, el afiliado debe comunicarse con la empresa aseguradora para realizar dicho cambio en las bases de datos.

PERIMETRO URBANO: Es toda vía pública situada dentro de los límites del área urbana de las principales ciudades del área de cobertura, entendiendo como área urbana aquellas localidades cuyas condiciones de vida ofrecen características urbanas tales como: servicio de luz eléctrica, acueducto y alcantarillado, calles pavimentadas, establecimientos comerciales, facilidades de comunicación, escuela secundaria y centros médicos de atención hospitalaria.

FECHA DE INICIO VIGENCIA: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece REDYPLAN CD, están a disposición de los afiliados, que comienza 24 horas después del momento de afiliación al programa.

PERIODO DE VIGENCIA: Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

DOLO: Acción voluntaria premeditada por una persona con el ánimo, o conocimiento que dicha acción puede provocar daño, detrimento o perjuicio económico.

PERJUICIO: Las pérdidas económicas ocasionadas como consecuencia directa de un daño corporal o material indemnizable sufrido por terceros.

DAÑO: Es el perjuicio personal, moral o material producido a consecuencia directa de un evento o acción.

GASTO RAZONABLE: Son los costos promedios calculados por REDYPLAN CDI, de los gastos de proveedores de servicio ubicados en una misma área geográfica, que sean de la misma categoría o equivalente a aquella en donde fue atendido el afiliado, los cuales correspondan a un servicio igual o similar, libre de complicaciones y que, de acuerdo con las condiciones de este plan, se encuentren cubiertos. Dicho promedio será calculado sobre la base de las estadísticas de los gastos facturados dentro de los treinta (30) días anteriores a la fecha en que el afiliado incurrió en dichos gastos, incrementados según el U.R.A. de los servicios que se encuentren vigentes para la mencionada fecha. Cuando este promedio no pueda ser obtenido, el gasto razonable será el monto facturado amparado.

COBERTURA MAXIMA: Es el límite máximo que será cubierto por REDYPLAN CDI, asociado a la prestación del servicio, evento o plan del afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que aluden en el presente documento, he indicado en la tabla de cobertura máxima. Si el valor de la prestación es superior a este límite, la diferencia será a cargo del afiliado.

TABLA COBERTURA MAXIMA: Tabla donde se indica la cobertura máxima del servicio, evento y/o plan de acuerdo con las condiciones contratadas.

DOCUMENTACION ADICIONAL: Son todos aquellos documentos de carácter adicional a los ya previstos en este plan, que razonablemente pueda requerir REDYPLAN CDI al afiliado, según sea el caso, por una sola vez, con referencia a la reclamación presentada.

3. BENEFICIOS Y ALCANCES

Los servicios bajo este plan serán proporcionados en idioma español, colocando a disposición del afiliado las siguientes asistencias:

Asistencia Medica

REDYPLAN CDI pone a disposición del afiliado las 24 horas del día los 365 días del año el servicio de asesoramiento medico telefónico, donde un médico general atenderá la solicitud del afiliado según la sintomatología manifestada o el evento presentado, hará la orientación

respecto a la conducta provisional que debe asumir, signos de alarma y las recomendaciones mientras se establece el contacto profesional médico-paciente. El médico realizará una valoración e impresión diagnóstica, clasificación de acuerdo con el cuadro clínico que manifieste el afiliado, y recomendará bajo pertinencia médica y según nivel de complejidad la asignación de un servicio de asistencia médica indicado en este documento o la remisión a los siguientes servicios de atención médica:

3.1. Orientación médica: Brinda asistencia al afiliado a través de un conjunto de medidas ordenadas por un profesional de la salud que se pone en práctica para el alivio o canalización de mejora de una enfermedad, cuando sus síntomas o dolencias requieren orientación profesional, siempre que el cuadro presentado no coloque en riesgo la vida del paciente ni la evolución de la afectación que presenta, cuando las características del síntoma o dolencia, no requiere asistencia médica inmediata pero dificultan al afiliado a trasladarse a un consultorio. Se utiliza la comunicación verbal a distancia para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento en:

- Manejo e información médica referente a enfermedades.
- Información médica referente a la prevención de problemas de salud.
- Asesoramiento en la comprensión de informes de laboratorio, terminología médica, interpretación de informes y diagnósticos.
- Explicación del funcionamiento y de la preparación necesaria para la realización de pruebas médicas.
- Asesoramiento en la selección de la especialidad médica a consultar.
- Orientación en el uso de medicamentos prescritos por el médico tratante.
- Orientación en el manejo de emergencia por enfermedad o accidente.

El servicio contempla el asesoramiento a distancia, a través del siguiente canal:

- Orientación telefónica: Interacción a través del canal teléfono con fines de orientación al afiliado por un proveedor perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles y en el caso de emergencia por enfermedad, accidente o lesión la orientación por este canal se prestará de forma inmediata.
- Orientación online: A través del canal de video chat, que es una herramienta tecnológica de videoconferencia y/o chat que permite la interacción entre el proveedor de servicio y el afiliado, con previa agendamiento de cita en veinticuatro horas (24) hábiles.

La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto. La orientación que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una consulta médica. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados por servicios en que participe el afiliado.

3.2. Atención médica a domicilio: Cuando el afiliado padezca de una lesión o enfermedad de uno cualquiera de los eventos aquí mencionados, que le provoque compromiso de su estado general de salud, que no amerite su traslado a un centro clínico, REDYPLAN CDI coordinará el envío de un médico general al domicilio habitual del afiliado para la evaluación de casos médicos sencillos, que incluye la visita médica, orientación, recomendaciones y recetas para el tratamiento en caso de ser necesario. Los eventos son los siguientes:

- Gripe / Influenza.
- Infecciones respiratorias como: bronquitis aguda.

- Estados febriles.
- Trastornos digestivos.
- Infecciones de oído.
- Amigdalitis.
- Dolencias musculoesquelético
- Lesiones como: golpes o torceduras.

El servicio está a disposición del afiliado previa evaluación y autorización del médico de REDYPLAN CDI y de acuerdo con la disponibilidad del proveedor de servicio. Este servicio aplica para situaciones que no sean emergencias o urgencias médicas. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados por servicios en que participe el afiliado. Cualquier gasto derivado a un proceso clínico, paraclínico y/o terapéutico que deba realizarse al afiliado derivados de la asistencia médica prestada, así como los medicamentos, deberán ser asumidos por el afiliado. El servicio se prestará en el domicilio habitual en las principales ciudades del país dentro del perímetro urbano.

- 3.3. Traslado médico terrestre:** En caso que el afiliado sufra de una emergencia por accidente (que le provoque lesiones o traumatismos) o por enfermedad imprevista que ponga en riesgo o peligro inminente la vida o la integridad física del afiliado, y que requiera a criterio de la central de asistencia médica de REDYPLAN CDI manejo hospitalario, REDYPLAN CDI coordinará el traslado en ambulancia terrestre hasta el centro clínico más cercano y acorde a la situación clínica del afiliado, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En los casos de no existir esta, REDYPLAN CDI coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

La central de asistencia de REDYPLAN CDI, orientará respecto a la conducta provisional que se debe asumir con el afiliado mientras se produce el arribo del vehículo, y dependiendo del criterio médico, circunstancias de tiempo y lugar, determinará el vehículo que podrá ser de baja o alta complejidad, podrá realizarse para el traslado médico terrestre por cualquiera de los siguientes medios:

- **Traslado en ambulancia medicalizada:** Cuando la central de asistencia de REDYPLAN CDI haya clasificado la condición clínica del afiliado como emergencia por situaciones de peligro inminente de muerte que requiere una rápida intervención médica en un centro clínico y durante la ruta, REDYPLAN CDI coordinará y pondrá a disposición del afiliado una ambulancia medicalizada que realizará el traslado.
- **Traslado en ambulancia básica:** Cuando se requiera de una rápida intervención médica en un centro clínico, en situaciones donde el estado clínico del afiliado no revista ningún compromiso del estado vital y no se requiera acompañamiento médico en la ruta, REDYPLAN CDI coordinará y pondrá a disposición del afiliado una ambulancia básica que realizará el traslado.

El servicio se prestará en las principales ciudades del país dentro del perímetro urbano donde surja el evento. El servicio está a disposición del afiliado previa evaluación y autorización del médico de REDYPLAN CDI. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios o costos generados por servicios en que participe el afiliado. No contemplan traslados programados, traslados intermunicipales, interhospitalarios o interinstitucionales, ni traslado a su domicilio habitual. Se deja expresa constancia que REDYPLAN no será responsable por

las horas de espera de la ambulancia, que se generen para que el afiliado sea admitido en el centro clínico, estos gastos deberán ser asumidos por el afiliado.

Asistencia Bienestar Emocional

Los beneficios bajo la asistencia psicológica serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

3.4. Orientación psicológica: Brindar orientación al afiliado a través de un conjunto de medidas ordenadas por un psicólogo que se pone en práctica para el alivio o canalización de mejoras de un problema, cuando sus síntomas o dolencias requieren de orientación profesional; siempre que el cuadro presentado no coloque en riesgo la vida del afiliado, no implique la toma de decisiones y/o resolver problemas traumáticos, ni la evolución de una afectación emocional y psicológicamente declarada esté presente. Se utiliza la comunicación verbal para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento, para los siguientes casos:

- Accidente con lesiones discapacitantes.
- Duelo por fallecimiento del cónyuge, padres, hijos y/o nietos durante la vigencia del plan.
- Víctima de secuestro denunciado.
- Víctima de violación denunciada.
- Víctima de violencia familiar denunciada.
- Atraco con lesión o violencia física
- Trastornos alimentarios: Anorexia y Bulimia.
- Enfermedad terminal: hallazgo o padecimiento.
- Bullying.
- Separación de padres.
- Divorcio y/o separación.
- Orientación sexual.
- Depresión postparto.
- Embarazo no culminado.
- Separación del entorno tercera edad.
- Déficit de atención.
- Deformación congénita o adquirida.
- Cuidado de niños especiales
- Cuidado del adulto mayor

La asistencia contempla el asesoramiento a distancia, a través del siguiente canal:

- **Orientación telefónica:** Interacción a través del canal teléfono con fines de orientación al afiliado por un proveedor perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles.
- **Orientación online:** Interacción por el canal de *video chat*, a través de una herramienta tecnológica de videoconferencia y/o chat que permite la interacción entre el proveedor de servicio y el afiliado, con previo agendamiento de cita en veinticuatro horas (24) hábiles.

La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto. La orientación que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una consulta psicológica. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los

honorarios generados por servicios en que participe el afiliado.

Asistencia Nutrición

Los beneficios bajo esta asistencia serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

3.5. Orientación nutricional: Brindar asistencia al afiliado a través de un conjunto de medidas ordenadas por un nutricionista que se pone en práctica para el alivio o canalización de mejora de una enfermedad, cuando sus síntomas o dolencias requieren orientación profesional; siempre que el cuadro presentado no coloque en riesgo la vida del afiliado, ni la evolución de la afectación que presenta y/o cuando las características del síntoma o dolencia no requiere asistencia profesional inmediata. Se utiliza la comunicación verbal para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento en:

- Información nutricional referente a enfermedades.
- Información nutricional referente a la prevención en salud.
- Asesoramiento en la comprensión de informes de laboratorio y terminología.
- Explicación del funcionamiento y de la preparación necesaria para la realización de pruebas médicas.
- Asesoramiento en la selección de la especialidad médica a consultar.
- Orientación en dietas.
- Orientación en el manejo nutricional de las siguientes enfermedades:
 - ✓ Hipertensión arterial.
 - ✓ Diabetes.
 - ✓ Desnutrición, con índice de masa corporal menor a 18.
 - ✓ Obesidad grado I, II, III y mórbida, o con índice de masa corporal mayor a 30.
 - ✓ Gota.
 - ✓ Insuficiencia renal.
 - ✓ Hiperlipidemia.
 - ✓ Trastornos de crecimiento y desarrollo.
 - ✓ Oncológico.
 - ✓ Epigastralgias.

La asistencia contempla el asesoramiento a distancia, a través del siguiente canal:

- **Orientación telefónica:** Interacción a través del canal teléfono con fines de orientación al afiliado por un proveedor perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles.
- **Orientación online:** Interacción por el canal de *video chat*, a través de una herramienta tecnológica de videoconferencia y/o chat que permite la interacción entre el proveedor de servicio y el afiliado, con previo agendamiento de cita en veinticuatro horas (24) hábiles.

La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto. La orientación que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una consulta de nutrición. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados por servicios en que participe el afiliado.

Teleasistencia

La teleasistencia se presta a través de la orientación telefónica las 24 horas del día los 365 días del año, que permite al afiliado pueda demandar ayuda ante cualquier emergencia. La orientación telefónica permanente se complementa con la realización de un seguimiento personalizado que podrá activar servicios de otras asistencias prestados por REDYPLAN CDI dentro del alcance descrito en este documento, o servicios prestados por los diferentes entes públicos o privados dentro del área de cobertura.

La teleasistencia contempla los siguientes servicios:

3.6. Llamadas: Es la gestión y atención de agendas puntuales y periódicas, que equivalen a llamadas a realizar por la central de asistencia al afiliado por un motivo concreto. Se programara y activara coincidiendo con:

- ✓ Una (1) llamada de acompañamiento mensual: la central de asistencia contactara en la fecha y hora previamente acordado con el afiliado titular, para garantizar la familiarización continua del afiliado con el servicio, realizara la evaluación como parte del plan de ayuda y actualización de datos. Aplica para afiliados en condición de vulnerabilidad, condición establecida en el numeral 6. OBLIGACIONES Y REQUISITOS DEL AFILIADO.

REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios o costos generados por los servicios en que participe el afiliado.

4. EXCLUSIONES

Exclusiones Generales

Este plan el alcance no procederá, si la solicitud se basa en:

- 4.1 Afiliado no identificado en el sistema de afiliados activos, previamente a la solicitud de atención.
- 4.2 Todas aquellas asistencias, servicios, tratamientos, procedimientos, estudios o exámenes, terapias, orientación, asesoramientos, motivos o eventos, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.3 Consultas y/u orientaciones mayores a las estipuladas específicamente en la cobertura máxima de la asistencia y/o servicio, específicamente en el numeral 15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA.
- 4.4 Consultas, terapias, orientaciones y/o diagnóstico de carácter preventivo.
- 4.5 Consultas, terapias, orientaciones y/o diagnóstico de especialista y/o interdisciplinario.
- 4.6 Afiliado bajo la influencia de drogas o alcohol.
- 4.7 Asistencia bajo daños auto infligidos o tentativas de suicidio, ya sea en estado de cordura o pérdida de la razón.
- 4.8 Asistencia en tratamientos de trastornos funcionales de la conducta (neurosis, angustia, fobias, psicosis, otros), deficiencias mentales y demencia.
- 4.9 Asistencias que tuvieran origen, fueran una consecuencia directa o indirecta o bajo condiciones de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motines, huelgas, tumultos, disturbios de toda clase, desorden popular, terrorismo, alteración del orden público y cualquier hecho que las leyes califiquen como delitos contra la seguridad del interior del Estado.
- 4.10 Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- 4.11 Hechos por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyéndose, pero no limitándose a cualquiera de los eventos mencionados a continuación: inundaciones, desbordamiento de mar o deslizamiento, terremoto, temblor, erupciones volcánicas u otra convulsión de la corteza terrestre, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.

- 4.12 Hechos derivados de la energía nuclear o cualquier tipo de radioactividad.
- 4.13 Enfermedades decretadas como epidémicas por el organismo público competente, en lo que se refiere a los gastos que se hayan ocasionado luego de haber sido declaradas como tales.
- 4.14 Servicios causados por mala fe o dolo del afiliado y/o beneficiario.
- 4.15 Acciones fraudulentas o criminales del afiliado o de cualquiera que actué con o sin el conocimiento del afiliado.
- 4.16 Servicios requeridos fuera del área de cobertura.
- 4.17 Tratamientos contemplados en el alcance del servicio, numeral 3, cuando estén asociados a exámenes preempleo, ferias de estéticas y belleza, jornadas de salud, exámenes para cubrir las normas establecidas en la Ley.
- 4.18 Atención en áreas de emergencias o urgencias médicas de clínicas y/o hospitales.
- 4.19 Asistencia, estudios, tratamientos, servicios, orientaciones y hospitalizaciones por enfermedades crónicas y/o terminales, no contemplados específicamente en el numeral 3. **BENEFICIOS Y ALCANCES.**
- 4.20 Asistencia que tuvieran origen por la práctica de deportes como profesionales, la participación en competencias oficiales y en exhibiciones. La participación del afiliado en carreras de caballo, de bicicleta, de autos y en cualquier clase de carrera y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o resistencia.
- 4.21 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, skitesurf, esquí acuático, cuatriciclo, motonáutica, windsurf, sandboard, moto de nieve, planeador o soaring, kayak, canotaje, lancha, globo aerostático, catamarán, vela.

Exclusiones Particulares

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente documento, no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

Asistencia Médica

- 4.22 Consultas y orientaciones de emergencia y/o urgencia.
- 4.23 Consultas médicas de atención primaria.
- 4.24 Consultas de control post quirúrgicas.
- 4.25 Tratamiento con medicamentos que sean recetados por el médico para el tratamiento recetado.
- 4.26 Gastos o suministro de medicamentos e inyectables, así como el gasto por la aplicación de medicamentos endovenosos e intramuscular.
- 4.27 Gastos de transporte derivados de la asistencia médica.
- 4.28 Hospitalización clínica y/o quirúrgica, unidad de cuidados intensivos, anestesia local, anestesia general o sedación.
- 4.29 Asistencia médica, estudios, tratamientos y hospitalizaciones por alteraciones hormonales con repercusión en el crecimiento y/o desarrollo.
- 4.30 Traslado en ambulancia intermunicipal y/o interinstitucional y/o interhospitalario y/o de una clínica u hospital a otro centro clínico.
- 4.31 Traslado de ambulancia por embarazo.
- 4.32 Traslados aéreos.
- 4.33 Traslados de ambulancia fuera del perímetro urbano.
- 4.34 Traslados de ambulancia programados.
- 4.35 Traslado de ambulancia del centro clínico a domicilio habitual.
- 4.36 Transporte que no sea prestado por ambulancias legalmente autorizadas.

Asistencia Bienestar Emocional

- 4.37 Consultas y orientaciones de emergencia.
- 4.38 Consulta y orientaciones por psiquiatría.

- 4.39 Consulta y orientación por psicopedagogía o que se enfoque en el estudio y tratamiento de problemas relacionados al proceso de aprendizaje.
- 4.40 Consultas y orientaciones psicotécnicas.
- 4.41 Consultas y orientaciones en psicología industrial, que interviene en los procesos de selección de personal en el reclutamiento de las empresas para optar por un empleo.
- 4.42 Evaluaciones para emisión de porte de arma.
- 4.43 Evaluaciones para emisión de licencia de conducir para menores de edad.
- 4.44 Prescripción de medicamentos o solicitud de recetas médicas.
- 4.45 Tratamientos con medicamentos.
- 4.46 Gastos de transporte derivados de la asistencia psicológica.

Asistencia Nutrición

- 4.47 Asistencia por motivo de estética o con índice corporal acorde a su peso y talla.
- 4.48 Consultas y orientaciones de emergencia y/o urgencia.
- 4.49 Prescripción de medicamentos o solicitud de recetas médicas.
- 4.50 Tratamientos con medicamentos utilizados en consulta nutricional o indicada para tratamiento de nutrición.
- 4.51 Servicios de nutrición enteral.
- 4.52 Gastos de transporte derivados de la asistencia de nutrición.

Teleasistencia

- 4.53 Personas con deficiencia de audición y expresión oral.
- 4.54 Personas con deficiencias mentales graves.
- 4.55 Consultas y orientaciones médicas de atención primaria.
- 4.56 Consultas y orientaciones para control post quirúrgico.
- 4.57 Tratamiento con medicamentos que sean recetados por el médico para el tratamiento recetado.
- 4.58 Gastos o suministro de medicamentos e inyectables, así como el gasto por la aplicación de medicamentos endovenosos e intramuscular.
- 4.59 Gastos de transporte derivados de la asistencia.
- 4.60 Hospitalización clínica y/o quirúrgica, unidad de cuidados intensivos, anestesia local, anestesia general o sedación.
- 4.61 Asistencia médica, estudios, tratamientos y hospitalizaciones por alteraciones hormonales con repercusión en el crecimiento y/o desarrollo.
- 4.62 Traslado de ambulancia.
- 4.63 Traslados aéreos.
- 4.64 Intervención en crisis emocional.
- 4.65 Consulta y orientaciones por psiquiatría.
- 4.66 Consulta y orientación por psicopedagogía o que se enfoque en el estudio y tratamiento de problemas relacionados al proceso de aprendizaje.
- 4.67 Consultas y orientaciones psicotécnicas.
- 4.68 Prescripción de medicamentos o solicitud de recetas médicas.

5. EXONERACION DE RESPONSABILIDAD

REDYPLAN CDI no asumirá responsabilidad alguna sobre el servicio recibido por el afiliado y las consecuencias de este, cuando:

- 5.1. Los servicios que el afiliado haya concertado o realizado por su cuenta sin el previo consentimiento de REDYPLAN CDI, salvo en causa de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con REDYPLAN CDI.
- 5.2. Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el proveedor de servicio bajo cuenta y riesgo.
- 5.3. No identificación previa a la atención por parte del afiliado a REDYPLAN CDI.
- 5.4. Si el servicio se inicia antes de la vigencia del plan y continúa después de que los riesgos hayan comenzado a correr por cuenta del afiliado.

- 5.5. REDYPLAN CDI queda relevada de responsabilidad cuando por causa mayor o decisión autónoma del afiliado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento, así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológicos u orden público que provoque una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.
- 5.6. Si el afiliado causare o provocare el servicio con dolo.
- 5.7. Si el afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este presenta una reclamación fraudulenta o engañosa, o si en cualquier tiempo emplea medios o documentos engañosos o dolosos para sustentar el servicio o para derivar otros beneficios relacionados con el plan.
- 5.8. Los servicios que se proporcione al afiliado solo pretenden entregarle más información o una orientación o guía para que el afiliado pueda tomar las decisiones y acciones que considere pertinentes, entre las cuales está la posibilidad de consultar a un profesional externo a nuestra red de servicio sobre el caso objeto de la consulta. No se acepta responsabilidad alguna si llegaren a presentarse diferencias de opinión o criterio entre nuestro proveedor de servicio y otros profesionales consultados por el afiliado.
- 5.9. Cualquier negligencia, iatrogenia o mala praxis por parte del proveedor de servicio, quedando estos de asumir la responsabilidad frente al afiliado. Por cuanto los servicios que se brindan deben estar a cargo de profesionales o centros de servicios acreditados, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual aquí asumida por REDYPLAN CDI en ninguno de los casos y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir la responsabilidad profesional que le corresponda a los profesionales o centros de atención en razón y con fundamento en el diagnóstico o los servicios que practique o haga al afiliado, beneficiario, o al bien objeto con cobertura.
- 5.10. Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado no cumpla con los requisitos y recaudos, así como las instrucciones y condiciones aquí establecidas.
- 5.11. Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado abandone o suspenda el tratamiento o servicio.
- 5.12. Los servicios que no estén evidenciadas por estudio o evaluación clínica avalada por el proveedor de servicio perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI.
- 5.13. Si el afiliado o actuando en nombre de este no notificare o no entregare los documentos requeridos por REDYPLAN CDI, dentro de los plazos señalados, a menos que el incumplimiento se deba a causa extraña no imputable al afiliado u otra que lo exonere de responsabilidad.
- 5.14. El servicio comprende la orientación profesional que se basa entera y solamente en los hechos y la información proporcionada por el afiliado al formular su solicitud.
- 5.15. Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el caso.
- 5.16. REDYPLAN CDI no tienen manera de verificar la veracidad de dicha información.
- 5.17. Los servicios que se brinda son de medio y no de resultado, implican que la orientación que se brinda al afiliado no pretende asegurarle un resultado específico o indicarle el mejor o el único camino a seguir. Simplemente se le dará al afiliado una posible alternativa o solución, si es posible identificarla, con base en la breve descripción general de los hechos que hace el afiliado en su consulta y la información brindada por este.
- 5.18. La orientación profesional que se brinda al afiliado es de carácter general y solo busca responder la solicitud planteada por el afiliado de una manera general. La orientación que se brinda no pretende ser comprehensiva o brindar un análisis profundo o integral del tema objeto de la solicitud y no podrá ser entendida como tal por el afiliado.
- 5.19. No se garantiza el resultado sobre la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en los casos de no lograrse el objetivo total o parcial pretendido por el afiliado.

- 5.20. REDYPLAN CDI se reserva el derecho de prestar directamente el servicio objeto de la presente cobertura, en aquellos sitios donde su propio juicio lo estime conveniente.
- 5.21. En ningún caso REDYPLAN CDI será responsable de los daños causados por el servicio en base a información falsa suministrada por el afiliado, así como tampoco se hace responsable de la activación del servicio.
- 5.22. Otras exoneraciones de responsabilidad establecidas en las condiciones del presente documento.

6. OBLIGACIONES Y REQUISITOS DEL AFILIADO

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

- 6.1 Solicitar el servicio a REDYPLAN CDI a través de la central de asistencia, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- 6.2 Aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por REDYPLAN CDI, frente a los servicios que solicite.

Podrá acceder a los servicios de teleasistencia, el afiliado que cumplan los siguientes requisitos:

- 6.3 Persona física en condición de vulnerabilidad:
 - ✓ Afiliados adulto mayor en edad comprendida entre sesenta y cinco (65) y ochenta y cinco (85) años.
 - ✓ Afiliados que presenten un grado de discapacidad reconocida del 65% o más, aunque no hayan cumplido los sesenta y cinco (65) años.
 - ✓ Afiliados que vivan solos o en aislamiento, que sean reconocidos como dependientes del afiliado.
 - ✓ Afiliados con periodos de convalecencia mayor a quince (15) días, producidos por un accidente o enfermedad, aunque no hayan cumplido los sesenta y cinco (65) años.
- 6.4 Residir legalmente en el área de cobertura, en el momento de presentar la solicitud.
- 6.5 Disponer de al menos dos personas contacto, que residan en el área de cobertura.
- 6.6 Poseer unas condiciones psicofísicas suficientes para la adecuada utilización del servicio de teleasistencia. En el caso de que el afiliado estuviera afectado por la enfermedad de Alzheimer o cualquier otra enfermedad de carácter neurodegenerativo que pueda implicar un deterioro cognitivo, o cualquier discapacidad física o psíquica que limite tales condiciones psicofísicas, la posibilidad de uso vendrá referida a la persona que asuma su cuidado.
- 6.7 Tener cubiertas las necesidades básicas de vivienda con condiciones de habitabilidad adecuadas en el domicilio, alimentación e higiene personal.

7. PROTOCOLO PARA USO DEL SERVICIO

Protocolo para activar el plan

- El afiliado titular recibirá un correo con:
 - ✓ La confirmación de la afiliación completada con éxito del afiliado titular
 - ✓ El enlace para acceder al Formulario de afiliación de beneficiarios
 - ✓ Enlace para acceder al Formulario de historial médico de beneficiarios vulnerables.
- El afiliado debe ingresar en el enlace de afiliación de beneficiarios, para registrar los datos de cada beneficiario, para finalizar la suscripción del grupo afiliado.
- El afiliado debe ingresar en el enlace de historial médico para los beneficiarios en condición de vulnerabilidad.
- El afiliado debe ingresar en la página web www.quosmarket.com

Protocolo para solicitar los servicios

- En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, y la necesidad de utilizar alguno de los servicios que otorga el presente plan, el afiliado deberá en primera instancia contactar con REDYPLAN CDI, a través de los siguientes canales:

- *Central de Asistencia*, al siguiente número telefónico desde el país de origen del afiliado:

País	Número
Venezuela	0212 - 3007750
Colombia	Bogotá 1 7421816 / 018000180042
Panamá	800-2341

- *Llamada web*, ingresando en la página web www.quosmarket.com
- El afiliado en esta interacción debe suministrar los siguientes datos:
 - ✓ Nombre completo del afiliado.
 - ✓ Documento de identidad del afiliado.
 - ✓ Dirección donde se encuentra.
 - ✓ Tipo de servicio que requiere.
 - ✓ Número de teléfono móvil.
- La central de asistencia inmediatamente después de la validación de los datos atenderá la necesidad planteada por el afiliado, siempre que se encuentre bajo el alcance y beneficios de la asistencia presente en este documento, mediante la coordinación del servicio.
- En el servicio de traslado medico terrestre (ambulancia), en los casos que no se pueda coordinar con la rapidez que la situación requiera, bajo la indicación de la central de asistencia, el afiliado podrá requerir a un tercero el servicio necesario.

Protocolo para activar el servicio de orientación

- El afiliado al realizar la solicitud del servicio de orientación debe indicar a la central de asistencia el canal por el cual desea activar el servicio.
- El afiliado debe informar los datos solicitados por la central de asistencia para gestionar el agendamiento de la cita con el proveedor de servicio.
- La central de asistencia agendará cita con el proveedor de servicio y notificará al afiliado la fecha y hora asignada.
- Si el servicio seleccionado es a través del canal telefónico, la central de asistencia de contactará al afiliado el día y hora de la cita agendada y conectará la llamada con el proveedor de servicio.
- Si el servicio seleccionado es a través del canal online, el afiliado debe ingresar el día de la cita con cinco (5) minutos antes de la hora agendada, en el portal www.quosmarket.com, que lo conectará con el proveedor de servicio.
- El afiliado recibirá la asistencia solicitada a través de la orientación profesional especializada.
- En caso de problemas inherentes a la comunicación con el proveedor de servicio deberá comunicarse con la central de asistencia o a través de nuestro canal contacto.

Protocolo de intervención para llamadas programadas de la teleasistencia

- La central de asistencia agendará una llamada al afiliado en base a la periodicidad de seguimiento establecido, donde preguntará por el afiliado, indicará el motivo de la llamada como seguimiento telefónico mensual y realizará valoración del afiliado.
- En función de la respuesta obtenida, la central de asistencia actualizará los datos del afiliado, y si el evento lo amerita programará la orientación telefónica médica o la orientación telefónica psicológica.
- En el caso de no obtener comunicación con el afiliado en el número de teléfono vinculado a la teleasistencia, se llamará a otros números de contacto indicados. De no poder comunicarse con el afiliado, se agendará la llamada para ser efectuada en horario diferente. En caso de persistir la situación de no poder comunicarse con el afiliado tras la 2° activación de la agenda se intentará comunicarse con la persona contacto, con el fin de que conozca la incidencia y pueda facilitar su localización.

8. PLAZO PARA RECLAMACION

Cualquier reclamación, observación o queja con relación a los servicios prestados deberán ser

realizadas por escrito y en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles de haber tenido conocimiento a la ocurrencia de la causa que origina la reclamación o después de haber recibido el servicio, esto debe estar identificado con los datos puntuales del afiliado afectado.

9. FALSEDADES Y RETICENCIAS DE MALA FE

Las falsedades y reticencias de mala fe o dolo por parte del afiliado o actuando en nombre de este, debidamente probadas, serán causa de nulidad absoluta de la cobertura del plan.

10. PENALIZACIONES

En caso de que el afiliado no pueda asistir a la consulta o cita agendada con el proveedor de servicio de la red REDYPLAN CDI, éste debe anularla dentro de los quince (15) minutos de asignado el servicio, en caso contrario, el servicio autorizado será tomado en cuenta como efectivo dentro la cantidad de eventos y monto máximo de cobertura contratado para el servicio y/o plan.

11. EXAMEN Y RECONOCIMIENTO MEDICO

REDYPLAN CDI tiene derecho a someter al afiliado a exámenes y reconocimientos médicamente necesarios y razonables, para la evaluación de cualquier servicio presentado, siendo por su cuenta los gastos que se originen por tal concepto.

12. REEMBOLSO

Para los casos en que sea imposible la atención a través de los proveedores de la red de servicio por reclamaciones que ameritan ser tratadas de manera especial y/o por servicios que no puedan ser prestados, los gastos incurridos serán reembolsados al afiliado aplicando el criterio de GASTO RAZONABLE, siempre que el servicio se encuentre cubierto por este plan en asistencia médica bajo un período de tiempo que coincida con la vigencia del mismo; sea tramitada y autorizada a través de REDYPLAN CDI. Aplica para servicios circunscritos al alcance y serán aplicables las exclusiones y exoneraciones definidas en el presente documento.

Para tramitar un reembolso ante REDYPLAN CDI, el afiliado deberá:

1. Avisar a REDYPLAN CDI inmediatamente o a más tardar dentro de los tres (3) días continuos siguientes a la fecha de haber conocido la ocurrencia del servicio, indicando la existencia de cualquier otro servicio sobre los mismos riesgos cubiertos por este plan, si fuere el caso.
2. Dentro de los treinta (30) días continuos siguientes a la fecha de notificación del servicio, los documentos y recaudos que se indican a continuación:
 - ✓ Carta explicativa, describiendo como ocurrieron los hechos.
 - ✓ Factura original del servicio con detalle de los gastos incurridos, con los requerimientos exigidos por la ley.
 - ✓ Documento de identidad (cédula y/o pasaporte).
 - ✓ Informe médico
 - ✓ Informe o documento necesario para determinar las causas del servicio y/o procedencia de la reclamación, por las autoridades competentes.
 - ✓ Documento de validación de datos bancarios, deberá consignar algún documento donde se refleje número de cuenta y datos bancarios.
 - ✓ Cualquier otra información y documento adicional que se estime necesario para el análisis del servicio o para determinar las causas del servicio y/o procedencia de la reclamación.

Si la notificación del servicio no es presentada dentro del plazo indicado, de forma dolosa para evitar o desvirtuar la valoración de los hechos y circunstancias, REDYPLAN CDI estará facultada para dejar sin efecto el reembolso. En ningún caso REDYPLAN CDI realizara un reembolso sin que el afiliado haya consignado facturas originales y estas siempre deben



cumplir con los requisitos exigidos por la ley y se procesarán sobre la base de la presentación de los documentos originales.

REDYPLAN CDI puede solicitar información o documentación adicional en una (1) oportunidad, en un tiempo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de entrega del último documento requerido y deberá(n) ser consignado(s) en un plazo de treinta (30) días continuos contados a partir de la fecha de solicitud de estos. El afiliado deberá estar dispuesto a que se le realice una evaluación de segunda opinión, así como también el proveedor de servicio suministrará información adicional en aquellos casos que REDYPLAN CDI considere necesario.

Una vez consignados toda la documentación, REDYPLAN CDI procederá durante los siguientes treinta días (30) días continuos a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso. REDYPLAN CDI se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo con el alcance y costo razonable.

Los gastos incurridos por el afiliado se reembolsarán bajo costo razonable que aplica por el servicio. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por REDYPLAN CDI, serán abonados en moneda local. REDYPLAN CDI, salvo por causa extraña que no le sea imputable, se compromete a pagar el servicio que sea procedente conforme a los términos del presente plan, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el afiliado haya consignado toda la información y recaudos razonablemente solicitados.

13. PERSONAS ELEGIBLES

Son elegibles bajo el presente plan, el afiliado titular mayor de dieciocho (18) años. Los beneficiarios que pueden conformar el grupo afiliado, deben ser menores a noventa (90) años, con o sin grado de consanguinidad y afinidad con el afiliado titular. Son elegibles bajo el presente plan:

- ✓ Grupo base: el afiliado titular y dos (2) beneficiarios.
- ✓ Beneficiarios adicionales: hasta seis (6) beneficiarios.
- ✓ Todos con domicilio habitual en el área de cobertura, e identificados en la base de datos enviada a REDYPLAN CDI

14. CONFIDENCIALIDAD

La información aquí contenida es estrictamente CONFIDENCIAL y propiedad exclusiva de REDYPLAN CDI y el afiliado, por lo que no puede ser divulgada o transmitida a personas distintas sin previa autorización por escrito de las partes.

15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA

ASISTENCIA	SERVICIO	COBERTURA MAXIMA		
		CANTIDAD	MONTO	CONDICION
Médica	Orientación médica	ILIMITADO	N/A	
	Atención médica a domicilio	ILIMITADO	30 US\$	POR EVENTO
	Traslado médico terrestre (Ambulancia)	ILIMITADO	50 US\$	POR EVENTO
Nutrición	Orientación nutrición	ILIMITADO	N/A	
Bienestar Emocional	Orientación psicológica	ILIMITADO	N/A	
Teleasistencia	Llamada de acompañamiento	1	N/A	MENSUAL

PLAN MASCOTA ULTRA

1. OBJETO

Bajo el presente condicionado y durante la vigencia del plan, REDYPLAN CDI cubre los servicios que se enumeran taxativamente en el numeral del presente documento denominado BENEFICIOS Y ALCANCE. Las coberturas otorgadas por este plan estarán sujetas a los términos, condiciones particulares, vigencia, límites, plazo de carencia y cobertura máxima pactados en este documento o los anexos. A efecto de las coberturas otorgadas en el presente plan, queda entendido que la cantidad de servicios y montos en cada año plan no tienen carácter acumulativo en los sucesivos periodos de renovación.

2. DEFINICIONES

Para efectos del presente plan, se define como:

REDYPLAN CDI: Empresa especializada en productos, servicios y asistencia, entidad emisora de la asistencia y/o plan descrito en este documento, que asume la prestación del servicio a los afiliados derivados de las condiciones y limitaciones de este documento.

PRESTACION DEL SERVICIO: Queda entendido que REDYPLAN CDI podrá prestar los servicios de asistencia a la mascota en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate. Los servicios a que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de REDYPLAN CDI y/o su red de servicio y en ningún caso reembolsará al afiliado las sumas que este hubiera erogado.

AFILIADO: Es la persona física, que se encuentra registrado en la base de datos que reciba REDYPLAN CDI como propietario de la mascota con objeto de esta asistencia, que contrata el servicio bajo su titularidad, quien podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

MASCOTA: Animal doméstico de raza canina o felina, propiedad del afiliado sobre el cual se contrata este y sobre la cual se determina la cuantía del servicio, no destinados a la caza, actividades policíacas, de defensa civil, seguridad pública o privada o cualquier deporte. Debe estar censado e identificado con fotos y huellas y cumplan con el calendario de vacunaciones relativo a:

PERRO

- ✓ Leptospiriosis
- ✓ Moquillo
- ✓ Hepatitis
- ✓ Parvovirus

GATO

- ✓ Trivalente
- ✓ Rinotraqueitis infecciosa
- ✓ Paleucopenia felina
- ✓ Leucemia felina.

- ✓ Otras que dictamine la autoridad sanitaria.

SERVICIOS: Son los servicios, tratamientos, procedimientos, estudios y/o orientaciones de la asistencia contemplados en el plan que haya sido contratado por el afiliado y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

PLAN: Conjunto de servicios que conforman el alcance de la asistencia para la prestación de servicio al afiliado, descrito en este documento.

COORDINACION: Actividad administrativa provista por REDYPLAN CDI, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de la asistencia.

SITUACION DE ASISTENCIA: Cuando el afiliado se encuentra ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente documento, siempre que los mismos haya tendió lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

EVENTO: Es una situación de asistencia reportada por un afiliado que da derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

CENTRAL DE ASISTENCIA: Es el centro de atención telefónica que pone a disposición REDYPLAN CDI para la atención de los llamados del afiliado en caso de la necesidad de solicitar alguno de las asistencias y/o servicios establecidos en el presente documento, o reclamaciones, cuyo número de teléfono será indicado en el numeral 6. PROTOCOLO DE USO EL SERVICIO del presente documento.

ORIENTACION TELEFONICA: Interacción vía teléfono con fines de orientación al afiliado por un proveedor de servicio perteneciente a REDYPLAN CDI, a través de nuestro canal de contacto establecido para esta asistencia.

PROVEDOR DE SERVICIO: Es el personal asistencial apropiado o instituciones proveedoras de servicios que estén gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de REDYPLAN CDI legalmente autorizados para ejercer la profesión y/o capacitados para suministrar el servicio, según las leyes y normas del país, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

RED DE SERVICIO: Es el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI o subcontratado por REDYPLAN CDI registrado en la base de datos (directorio) de REDYPLAN CDI, apropiado para prestar el servicio a un afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

MEDICO VETERINARIO: Profesional de la medicina titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de medicina veterinaria según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

CENTRO DE ATENCION: Cualquier instituto de salud legalmente establecido y autorizado por las autoridades competentes, para prestar servicio de hospitalización y asistencia médica a animales domésticos.

EMERGENCIA: Cualquier condición, enfermedad o lesión accidental y fortuita, que se presenta repentinamente y que compromete la vida o integridad física de la mascota, y su atención no puede ser diferida. Es toda situación urgente en la que está en peligro la vida de la mascota o la función de algún órgano. Es aquel caso en el que la falta de asistencia conduciría a la muerte en minutos y en el que la aplicación de los primeros auxilios es de importancia primordial.

URGENCIA: Es una situación de salud que se presenta repentinamente, pero sin riesgo de vida y requiere asistencia médica veterinaria dentro de un período de tiempo razonable. 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 de la mascota, cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal pero que obligatoriamente su atención no debe retrasarse.

ACCIDENTE: Todo evento súbito, imprevisto y externo a la intencionalidad del afiliado que provoque daños corporales a una mascota evidenciada por contusión, heridas visibles o lesión interna medicamente comprobada o la muerte, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra durante la vigencia de los servicios. Para efectos del alcance de la asistencia no se considera como accidente todo tipo de enfermedad, en especial, las enfermedades cardiovasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.

LESION: Todo daño corporal causado exclusivamente por un hecho accidental, violento, ajeno, externo y visible ocurrido a la mascota y que sea determinable por un médico veterinario. Para efectos del presente documento dicho daño debe ser una lesión súbita o traumatismo, como golpes o torceduras.

ENFERMEDAD: Alteración leve o grave de la salud del afiliado que resulte de la acción de agentes de origen interno o externo al organismo, que produce reducción de su capacidad funcional y que requiere de tratamiento médico, cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer. Para efectos del alcance de

la asistencia no se considera enfermedad: dicha alteración de la salud no debe ser preexistente o recurrente, los accidentes tal y como se define este concepto, las alteraciones de la conducta o del comportamiento, la gestación y parto normal o eutócico, así como cualquier defecto, lesión o alteración de origen congénito y/o hereditario.

PREEXISTENTE: Es todo estado, condición, dolencia, enfermedad o lesión corporal visible o no, que pueda comprobarse que ha sido adquirida y/o diagnosticada con anterioridad a la fecha de vigencia de este plan y que sea conocida o no por el afiliado. Por lo anterior y a criterio de REDYPLAN CDI no se prestarán los servicios en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de REDYPLAN CDI 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.

Cuando REDYPLAN CDI alegue que una determinada enfermedad es preexistente deberá probarlo. El afiliado estará obligado a autorizar la realización de los exámenes a la mascota, que razonablemente le sean requeridos por REDYPLAN CDI a costa de éste, con la finalidad de comprobar la preexistencia. En caso de duda, se considerará que la enfermedad no es preexistente.

ENFERMEDAD CONGENITA O HEREDITARIA: Son alteraciones o defectos estructurales o funcionales presentes en el momento del nacimiento y originados en una falla en la formación de uno o más constituyentes del cuerpo durante el desarrollo embrionario. A efecto de la cobertura del plan, tendrán expresa consideración las anomalías siguientes: Displacia de cadera o de codo, hemivertebra, luxación congénita de rotula, ectropión, entropión, alteración de las pestañas (distiquiasis), encantis bilateral, testículos ectópicos (monorquidia, criptorquidia), elongación del paladar con o sin síndrome de braquicefálico, hernias umbilicales no traumáticas.

ENFERMEDAD TERMINAL: Es toda aquella patología cuya evolución no es posible detener ni revertir con ningún tipo de tratamiento médico veterinario, deteriorándose progresivamente la condición física de la mascota.

ENFERMEDAD CRONICA: Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.

ENFERMEDAD AGUDA: Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiese interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.

ENFERMEDAD RECURRENTE: Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Usualmente tres (3) o más veces durante un año calendario.

MEDICAMENTE NECESARIO: Conjunto de medidas o procedimientos ordenados y suministrados por un médico veterinario o centro de atención, que se pone en práctica para el tratamiento, curación o alivio de una enfermedad o lesión, bajo las siguientes características:

- ✓ Que sean apropiados para el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad o lesión de la mascota.
- ✓ Que sean congruentes con las normas profesionales aceptadas en la práctica de la medicina veterinaria en el área de cobertura y por la comunidad médica del país donde se presta el servicio.
- ✓ Que el nivel de servicio sea idóneo y pueda ser proporcionado sin riesgo para la mascota.
- ✓ Que no sea primordialmente para el confort o la conveniencia personal del afiliado, de sus parientes cercanos o de su médico.
- ✓ Que el servicio, tratamiento o suministro proporcionado sea conveniente al estado de salud de la mascota y no sea de naturaleza experimental o investigativa.

CONSULTA MEDICA: Relación directa e in situ médico-mascota, imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y tratamiento.

TRATAMIENTO: Conjunto de medidas e insumos realizados por un médico que se pone en práctica para la curación o alivio de una enfermedad o lesión.

PAIS DE ORIGEN: Es el país en que reside permanente el afiliado, que fue registrado en la suscripción del plan, y recibido en la base de datos enviada a REDYPLAN CDI, siendo este el único país donde se podrán coordinar los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento. Para efectos del presente documento dicho país es la República Bolivariana de Venezuela.

AREA DE COBERTURA: El derecho a la prestación del servicio se extiende a la situación de asistencia para la mascota que se encuentren dentro del país de origen del afiliado. El derecho a la prestación del servicio se limita a las ciudades principales del país de origen, dentro del perímetro urbano.

DOMICILIO HABITUAL: Es la residencia permanente que manifiesta tener el afiliado en el momento de haber contratado el servicio, registrado bajo una dirección, ubicación, ciudad y país plenamente identificada dentro del área de cobertura en la base de datos. En caso de cambiar de residencia, el afiliado debe comunicarse con la empresa aseguradora para realizar dicho cambio en las bases de datos.

PERIMETRO URBANO: Es toda vía pública situada dentro de los límites del área urbana de las principales ciudades del área de cobertura, entendiendo como área urbana aquellas localidades cuyas condiciones de vida ofrecen características urbanas tales como: servicio de luz eléctrica, acueducto y alcantarillado, calles pavimentadas, establecimientos comerciales, facilidades de comunicación, escuela secundaria y centros médicos de atención hospitalaria.

FECHA DE INICIO VIGENCIA: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece REDYPLAN CD, están a disposición de los afiliados, que comienza 24 horas después del momento de la activación de la asistencia.

PERIODO DE VIGENCIA: Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

PLAZO DE ESPERA: Es el tiempo durante el cual, no tienen cobertura los eventos y/o servicios especificados en este documento.

COBERTURA MAXIMA: Es el límite máximo que será cubierto por REDYPLAN CDI, asociado a la prestación del servicio, evento o plan del afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que aluden en el presente documento, he indicado en la tabla de cobertura máxima. Si el valor de la prestación es superior a este límite, la diferencia será a cargo del afiliado.

TABLA COBERTURA MAXIMA: Tabla donde se indica la cobertura máxima del servicio, evento y/o plan de acuerdo con las condiciones contratadas.

COPAGO: Es el monto parcial que el afiliado debe pagar para acceder al servicio cada vez que lo utiliza, condición que se indica en la Tabla de Cobertura Máxima.

GASTO RAZONABLE: Son los costos promedios calculados por REDYPLAN CDI, de los gastos de proveedores de servicio ubicados en una misma área geográfica, que sean de la misma categoría o equivalente a aquella en donde fue atendido el afiliado, los cuales correspondan a un servicio igual o similar, libre de complicaciones y que, de acuerdo con las condiciones de este plan, se encuentren cubiertos. Dicho promedio será calculado sobre la base de las estadísticas de los gastos facturados dentro de los treinta (30) días anteriores a la fecha en que el afiliado incurrió en dichos gastos, incrementados según el U.R.A. de los servicios que se encuentren vigentes para la mencionada fecha. Cuando este promedio no pueda ser obtenido, el gasto razonable será el monto facturado amparado.

DOCUMENTACION ADICIONAL: Son todos aquellos documentos de carácter adicional a los ya previstos en este plan, que razonablemente pueda requerir REDYPLAN CDI al afiliado, según sea el caso, por una sola vez, con referencia a la reclamación presentada.

DOLO: Acción voluntaria premeditada por una persona con el ánimo, o conocimiento que dicha acción puede provocar daño, detrimento o perjuicio económico.

PERJUICIO: Las pérdidas económicas ocasionadas como consecuencia directa de un daño corporal o material indemnizable sufrido por terceros.

DAÑO: Es el perjuicio personal, moral o material producido a consecuencia directa de un evento o acción. Incluyendo tanto daño corporal como daño material.

DAÑO MATERIAL: El deterioro o destrucción de objetos inanimados y los daños ocasionados a animales.

AUTORIDAD COMPETENTE: Es la instancia administrativa, de tránsito o judicial, legitimada para realizar, resolver, referirse a una gestión o asunto concreto.

3. BENEFICIOS Y ALCANCES

REDYPLAN CDI asume los servicios y asistencias que pueda requerir el afiliado para la mascota, siempre que estén bajo la observancia y ejecución de las siguientes circunstancias:

- ✓ Certificado de edad, raza y salud emitido por un médico veterinario acreditado.
- ✓ Constancia de historial médico de control de salud de la mascota que certifique la propiedad del animal.
- ✓ Que la mascota habite en el domicilio habitual declarado por el afiliado.
- ✓ Que la mascota este en edad comprendida entre tres (3) meses y nueve (9) años.
- ✓ Identificación de la mascota
 - Foto (de frente, perfil y una marca particular de la mascota).
 - Huella
 - Chip (opcional)
- ✓ Que el afiliado cumpla con toda la normativa aplicable destinada a evitar y sancionar el maltrato de animales; a la protección fitosanitaria de la mascota, como de otros animales; y, de traslado de animales en medios de transporte, sea acuático, aéreo o terrestre.
- ✓ Que, el afiliado cumpla, en tiempo y forma, las normas de general aplicación por la medicina veterinaria para la prevención de enfermedades de los animales, en especial de vacunación.

Los servicios ofrecidos por REDYPLAN CDI es por único evento año vigencia de la cobertura y asociado a una única mascota, hasta por un monto no mayor a la cobertura máxima del plan y/o servicio especificado en la Tabla de Cobertura Máxima y establecido de manera previa con el contratante y bajo la modalidad de servicios otorgados a través de la red de servicio de REDYPLAN CDI, siempre que sean resultantes de un servicio elegible durante la vigencia y alcance de la asistencia.

Los montos de los servicios bajo la cobertura del plan se irán descontando sucesivamente hasta agotarse la cobertura máxima del plan o servicio. Cualquier monto que exceda la cobertura máxima deberá ser asumido por el afiliado.

REDYPLAN CDI a través de los médicos veterinarios adscritos a la red de servicio vigente otorgaran los servicios con el aval del servicio soportado en la base datos recibida con los datos de la mascota, y solo el animal reseñado en dicha base de datos será el beneficiario de las coberturas indicadas en este condicionado. Los beneficios bajo esta asistencia serán coordinados a través de la central de asistencia de REDYPLAN CDI, las 24 horas del día los 365 días del año, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado y estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas a continuación:

Asistencia Mascota

3.1. Orientación médica veterinaria: A través de la central de asistencia, el afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota, contando con la atención directa de un veterinario, el cual orientara en las conductas temporales que se deben asumir

mientras se hace contacto profesional veterinario – mascota. Podrá realizar la orientación sobre:

- ✓ Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota
- ✓ Primeros auxilios en caso de emergencia de la mascota
- ✓ Manejo y cuidado en caso de viajes de la mascota
- ✓ Orientación en adopción de mascotas.
- ✓ Orientación en esquemas de vacunación.
- ✓ Orientación en esquema de purgas.
- ✓ Orientación en comportamiento y manejo de la mascota.
- ✓ Muerte de la mascota.

El servicio contempla el asesoramiento a distancia, las 24 horas los 365 días del año, a través del canal telefónico, con tiempo máximo de llamada de quince (15) minutos, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al culminar el efectivo contacto con el veterinario.

La orientación que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una consulta médica veterinaria que debe brindarle el afiliado a su mascota como responsable de esta. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable por sucesos posteriores a la orientación, ni del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de realizar, ni garantizar el resultado final, así como tampoco por los gastos seguidos de la orientación.

- 3.2. Consulta médica veterinaria de emergencia:** Cuando la mascota padezca de una lesión por accidente o enfermedad aguda, que le provoque compromiso de su estado de salud que no amerite traslado clínico, REDYPLAN CDI a solicitud del afiliado coordinará la consulta de emergencia por un médico veterinario general en el centro de atención. Comprende la asistencia médica de emergencia en consulta para la evaluación de casos médicos sencillos, así como la indicación y prescripción de medicamentos.

Esta cobertura tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por servicio con periodo de vigencia, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima. El servicio se presta las 24 horas los 365 días del año. El servicio será prestado en el área de cobertura, dentro del perímetro urbano.

REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable por sucesos posteriores, ni del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de realizar por el afiliado, relacionadas con la salud de la mascota, así como tampoco por los gastos seguidos del servicio.

- 3.3. Traslado:** REDYPLAN CDI a solicitud del afiliado coordina y hace seguimiento del arribo de la unidad móvil para el traslado terrestre a la mascota sin acompañamiento médico desde el domicilio habitual de la mascota a los lugares de traslados indicados a continuación de acuerdo con los siguientes motivos:

- ✓ Como consecuencia de un accidente o emergencia de la mascota determinada por un médico veterinario, en este caso, se coordina el traslado de la mascota a un centro de atención cercano al domicilio habitual.
- ✓ Como consecuencia de un accidente o emergencia del afiliado determinada por un médico, en este caso, se coordina el traslado de la mascota desde el domicilio habitual hasta la pensión canina designada por el afiliado.

Esta cobertura tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por servicio en el periodo de vigencia, indicado en la Tabla Cobertura Máxima. El servicio será prestado en el área de cobertura, dentro del perímetro urbano.

- 3.4. Vacunación:** REDYPLAN CDI coordinará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota, en el centro de atención de la red de servicio de REDYPLAN CDI, incluyendo el costo de la vacuna. Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo (vacuna contra la rabia). Este servicio solo será prestado para mascotas mayores a un año y menores de nueve años y que cuenten con certificado de vacunas al día.

Los servicios están sujetos a previa revisión del certificado de vacunas de la mascota, evaluación y autorización del médico veterinario de REDYPLAN CDI. Este servicio tendrá un límite en cantidad de eventos, monto máximo y copago por servicio en el periodo de vigencia, indicado en la Tabla Cobertura Máxima. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable por sucesos posteriores, ni del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de realizar por el afiliado, relacionadas con la salud de la mascota, así como tampoco por los gastos seguidos del servicio.

El servicio será prestado en el área de cobertura, dentro del perímetro urbano; la coordinación del servicio se efectuará en horario de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm, la solicitud debe realizar con mínimo de setenta y dos horas (72) horas y sujeto a la disponibilidad del horario del proveedor de servicio.

- 3.5. Pensión u Hospedaje:** Cuando a consecuencia de cualquiera de los eventos aquí mencionados, REDYPLAN CDI a solicitud del afiliado designara y autorizara una residencia canina para el hospedaje de la mascota, y solo por el tiempo que dure el evento para un máximo de tres (3) días continuos. Los eventos indicados deben ser referidos por un médico, que se indican a continuación:
- Hospitalización del afiliado, superior a tres (3) días.
 - Incapacidad del afiliado, superior a tres (3) días.
 - Viaje del afiliado fuera de la ciudad del domicilio habitual y/o área de cobertura, superior a los tres (3) días.

Esta cobertura tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por servicio en el periodo de vigencia, indicado en la Tabla Cobertura Máxima. Tendrá cobertura por periodos diarios vencidos contados a partir de la fecha de inicio del evento.

El servicio será prestado en el área de cobertura, dentro del perímetro urbano; en horario hábil, la solicitud debe realizar con mínimo de setenta y dos (72) horas en caso de viaje, y está sujeto a la disponibilidad del horario del proveedor de servicio. El afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por el afiliado.

- 3.6. Baño y Peluquería:** REDYPLAN CDI a solicitud del afiliado coordina el servicio de baño y peluquería para la mascota, que incluye: limpieza externa de oídos, corte de uñas, limpieza dental (cepillado dental) y drenaje de glándulas perianales. El servicio solamente se prestará a mascotas que cuenten con certificado de vacunación al día y que estén desparasitados en un tiempo no menor a un mes de antelación a antes del baño.

Esta cobertura tendrá un límite en cantidad de eventos, monto máximo y copago por servicio en el periodo de vigencia, indicado en la Tabla Cobertura Máxima. El servicio

será prestado en el área de cobertura, dentro del perímetro urbano; en horario hábil de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm y sábados de 8:00am a 12:00pm, la solicitud debe realizar con mínimo de setenta y dos (72) horas y sujeto a la disponibilidad del horario del proveedor de servicio.

Los gastos correspondientes por desplazamiento, en caso de ser requeridos por el afiliado y el proveedor asignado preste el servicio, correrán a cargo del afiliado. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable por sucesos posteriores, ni del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de realizar, relacionadas con la salud de la mascota, así como tampoco por los gastos seguidos del servicio.

- 3.7. Cremación:** Cuando la mascota muere como resultado de uno de los motivos y/o eventos a continuación mencionados, REDYPLAN CDI coordinara a través de un proveedor de servicio quien prestara el servicio de cremación al cadáver de la mascota, siempre y cuando el afiliado haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del médico veterinario. Los motivos y/o eventos son los siguientes:
- Enfermedad terminal (tumores de órganos vitales y enfermedad renal crónica).
 - Vejez de la mascota
 - Accidente de la mascota

Esta cobertura tendrá un límite en cantidad de eventos, monto máximo y copago por servicio en el periodo de vigencia, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima. El afiliado debe consignar los requisitos y recaudos que compruebe que el fallecimiento de la mascota se produjo durante la vigencia del plan y como consecuencia directa e inmediata de uno de los motivos y/o evento bajo el alcance del servicio. La muerte de la mascota deberá se acreditada mediante un certificado emitido por el médico veterinario preferiblemente de la red de servicio de REDYPLAN CDI.

La coordinación del servicio se efectuará en horario de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm, la solicitud debe realizar con mínimo de setenta y dos horas (72) horas y sujeto a la disponibilidad del horario del proveedor de servicio. El servicio será prestado en el área de cobertura, dentro del perímetro urbano. El afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por el afiliado.

- 3.8. Ayuda en localización de mascota extraviada:** En caso de extravío de la mascota, REDYPLAN CDI cubrirá los gastos razonables a través de la modalidad de reembolso, por concepto de impresión de afiches con fotografías y datos de la mascota, y la publicación en las redes sociales de la misma.

Esta cobertura tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por servicio en el periodo de vigencia, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima. El servicio aquí brindado es de medio no de resultado. El servicio debe ser realizado en la localidad del domicilio habitual del afiliado en el área de cobertura, dentro del perímetro urbano.

- 3.9. Referencia:** A solicitud del afiliado y de acuerdo con la ciudad donde requiera el servicio, REDYPLAN CDI podrá informar nombre, teléfono y/o dirección de los siguientes servicios para la mascota:
- ✓ Clínicas veterinarias.
 - ✓ Cementerios.
 - ✓ Escuelas de entrenamiento y/o adiestramiento.

Este servicio es solo de información, por lo que REDYPLAN CDI no se hace responsable de las condiciones, precios, calidad de los servicios que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el afiliado. El costo de los servicios será por cuenta del afiliado.

Asistencia Legal

3.10. Orientación legal veterinaria: Brinda asistencia al afiliado dirigida exclusivamente a responder y brindar orientación general en las siguientes áreas:

- ✓ Información sobre institutos y entes gubernamentales para trámites relacionados con las mascotas.
- ✓ Defensa legal por daños causados por la mascota.
- ✓ Por atropellamiento y/o maltrato de la mascota.
- ✓ Cuando la mascota ha sido víctima de maltrato en una pensión o clínica veterinaria.
- ✓ Por acusación de agresión, cuando la mascota que actuó en defensa ocasionó daños.

El servicio contempla el asesoramiento a distancia, a través del canal telefónico con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles, con tiempo máximo de llamada de quince (15) minutos. La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto.

REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable por sucesos posteriores a la orientación, ni del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de realizar, ni garantizar el resultado final, así como tampoco por los gastos seguidos de la orientación.

Asistencia Psicológica

3.11. Orientación psicológica: Brindar orientación al afiliado propietario de la mascota a través de un conjunto de medidas ordenadas por un psicólogo que se pone en práctica para el alivio o canalización de mejoras de un problema, cuando sus síntomas o dolencias requieren de orientación profesional; siempre que el cuadro presentado no coloque en riesgo la vida del afiliado, no implique la toma de decisiones y/o resolver problemas traumáticos, ni la evolución de una afectación emocional y psicológicamente declarada esté presente. Se utiliza la comunicación verbal para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento, para el siguiente caso:

- ✓ Fallecimiento de la mascota durante la vigencia del plan.

El servicio contempla el asesoramiento a distancia a través del canal *telefónico* con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles, con tiempo máximo de llamada de quince (15) minutos. La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto.

La orientación que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una consulta psicológica. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados por servicios en que participe el afiliado.

4. EXCLUSIONES

Exclusiones Generales

Este plan el alcance no procederá, si la solicitud se basa en:

- 4.1 Afiliado o mascota no identificada en el sistema de afiliados activos previamente a la atención.
- 4.2 Todas aquellas asistencias, servicios, tratamientos, procedimientos, estudios o exámenes, terapias, orientación, asesoramientos, motivos o eventos, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.3 Servicios mayores a las estipuladas específicamente en la cobertura máxima de la asistencia y/o servicio, específicamente en el numeral 15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA.
- 4.4 Consultas, terapias, orientaciones y/o diagnóstico de carácter preventivo y/o estético.
- 4.5 Consultas, terapias, orientaciones y/o diagnóstico de especialista y/o interdisciplinario.
- 4.6 Afiliado bajo la influencia de drogas o alcohol.
- 4.7 Asistencia bajo daños auto infligidos o tentativas de suicidio, ya sea en estado de cordura o pérdida de la razón del afiliado.
- 4.8 Asistencia en tratamientos de trastornos funcionales de la conducta (neurosis, angustia, fobias, psicosis, otros), deficiencias mentales y demencia.
- 4.9 Asistencias que tuvieran origen, fueran una consecuencia directa o indirecta o bajo condiciones de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motines, huelgas, invasión, tumultos, disturbios de toda clase, desorden popular, terrorismo, alteración del orden público y cualquier hecho que las leyes califiquen como delitos contra la seguridad del interior del Estado.
- 4.10 Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- 4.11 Hechos por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyéndose, pero no limitándose a cualquiera de los eventos mencionados a continuación: inundaciones, desbordamiento de mar o deslizamiento, terremoto, temblor, erupciones volcánicas u otra convulsión de la corteza terrestre, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- 4.12 Hechos derivados de la energía nuclear o cualquier tipo de radioactividad.
- 4.13 Enfermedades decretadas como epidemias y/o pandemias por el organismo público competente, en lo que se refiere a los gastos que se hayan ocasionado luego de haber sido declaradas como tales.
- 4.14 Servicios causados por mala fe del afiliado, beneficiario y/o tercero.
- 4.15 Acciones fraudulentas o criminales del afiliado o de cualquiera que actué con o sin el conocimiento del afiliado.
- 4.16 Enfrentamientos con otros animales de su misma especie u otra especie del reino animal, incluyendo competencias y peleas.
- 4.17 Ejecución de actos ilegales llevados a cabo por el afiliado, parientes cercanos o durante la ejecución de actos delictivos en contra del afiliado o de su mascota.
- 4.18 Daños, lesiones, accidentes y/o enfermedades preexistentes al inicio de cobertura del plan y sus consecuencias.
- 4.19 Lesiones, accidentes, servicios y/o eventos requeridos fuera del área de cobertura o resultante de viajes.
- 4.20 Atención en áreas de emergencias o urgencias médicas de clínicas y/o hospitales.
- 4.21 Procedimiento, estudios, tratamientos y hospitalizaciones por enfermedades crónicas, congénitas y/o terminales.
- 4.22 Asistencia, estudios, tratamientos, servicios, orientaciones y hospitalizaciones por enfermedades crónicas y/o terminales, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.23 Intervenciones y/o procedimientos quirúrgicos
- 4.24 Gastos de transporte derivados de la asistencia

Exclusiones Particulares

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente documento, no habrá

cobertura, y por lo tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- 4.25 Gastos relacionados a la prevención y mantenimiento de la salud derivados de la consulta de atención primaria: vacunación, odontológicos, desparasitaciones, castración y esterilización, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.26 Lesiones producidas cuando el animal este en funciones de guardias o seguridad, actividades policiacas, de defensa civil, seguridad pública y privada o en competencias deportivas o caza.
- 4.27 Gasto con ocasión de tratamientos quirúrgicos o no para la fertilización o esterilización.
- 4.28 Toda intervención quirúrgica (o sus consecuencias) destinada a corregir o suprimir defectos anatómicos, o bien operaciones realizadas por decisión de clínica (ejemplo: corte de orejas o cola).
- 4.29 Lesión o muerte de la mascota resultante de malos tratos, acto u omisión intencional o doloso, falta de cuidado imputable al afiliado, parientes cercanos, personas que vivan y/o laboran bajo su techo o personas bajo las cuales transitoriamente custodian, cuidan, atienden, alimentan, entrenan o pasean a la mascota.
- 4.30 Enfermera privada para el cuidado de la mascota.
- 4.31 Cualquier intervención que no sea practicada por un médico veterinario colegiado.
- 4.32 Cualquier tratamiento proporcionado por un médico veterinario o enfermera que sea pariente cercano del afiliado, o que viva con él.
- 4.33 Dieta o comida especial, aunque la misma haya sido prescrita para un servicio cubierto por este plan.
- 4.34 Consultas de emergencia o urgencias que no sean producto de un accidente o enfermedad.
- 4.35 Exámenes con fines de diagnóstico, con o sin hospitalización, cuando no haya enfermedad.
- 4.36 Tratamientos con medicamentos para asistencia ambulatoria, en hospitalización.
- 4.37 Medicamentos sin prescripción médica.
- 4.38 Envenenamiento por comida expuesta y contaminada con químicos, o por ingesta de insectos venenosos.
- 4.39 Heridas por cortaduras con objeto punzo penetrantes.
- 4.40 Extracción de cuerpos extraños por heridas o cortaduras.
- 4.41 Muerte accidental proveniente de intervenciones quirúrgicas de cualquier índole.
- 4.42 Tratamientos dentales y/o de mandíbula.
- 4.43 Cualquier gasto por tratamiento relacionado con el estado de embarazo incluyendo el parto propiamente y los tratamientos antes y después del parto.
- 4.44 Gastos relacionados al sacrificio de la mascota.
- 4.45 Gastos por concepto de residencia canina, no contemplados específicamente en la cobertura en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.46 Gastos por consultas, sesiones y/o diagnósticos, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.47 Enfermedades de cualquier tipo, ya sean malformaciones congénitas, graves, preexistentes o adquiridas, manifestadas o diagnosticadas durante el periodo vigencia
- 4.48 Enfermedades o tratamientos de trastornos funcionales de la conducta (neurosis, depresión, fobia, angustia y psicosis).
- 4.49 Mascota sin historial médico de control de salud.
- 4.50 Enfermedades que pudieron ser evitadas con una adecuada vacunación.
- 4.51 Cualquier gasto por tratamiento relacionado con la rabia.
- 4.52 Gatos machos sin castrar.
- 4.53 Enfermedades como consecuencia del virus de Inmunodeficiencia felina (FIV) y del virus de leucemia felina (FELV).
- 4.54 Asistencia en estudios, tratamientos y hospitalizaciones por alteraciones hormonales con repercusión en el crecimiento y/o desarrollo.
- 4.55 Gasto por traslado médico veterinario por embarazo.

Exclusiones particulares de la Asistencia Psicológica

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente documento, no habrá lugar a

la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- 4.56 Asistencia psicológica, procedimientos, terapias, exámenes, estudios especiales y otros no contemplados específicamente en el alcance del numeral 3, BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.57 Consulta y orientaciones por motivos preventivos.
- 4.58 Consultas y orientaciones de emergencia y/o urgencia y/o en intervención en crisis.
- 4.59 Consultas, sesiones, orientación y /o diagnósticos interdisciplinarios.
- 4.60 Consulta y orientaciones por psiquiatría.
- 4.61 Asistencia en tratamientos de trastornos funcionales de la conducta (neurosis, angustia, fobias, psicosis, otros), deficiencias mentales y demencia.
- 4.62 Prescripción de medicamentos o solicitud de recetas médicas.
- 4.63 Tratamientos con medicamentos.
- 4.64 Gastos de transporte derivados de la asistencia psicológica.
- 4.65 Hospitalización, anestesia local, general o sedación.

5. EXONERACION DE RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO

- 5.1 Si el afiliado o cualquier persona que obre por cuenta de éstos presenta una reclamación fraudulenta o engañosa, o si en cualquier tiempo emplea medios o documentos engañosos o dolosos para sustentar una reclamación o para derivar otros beneficios.
- 5.2 Si el afiliado causare o provocare el servicio con dolo.
- 5.3 Si el afiliado causare o provocare el servicio por culpa grave, excepto cuando el servicio sea ocasionado en cumplimiento de deberes legales de socorro o en tutela de intereses comunes con el afiliado en lo que respecta al plan.
- 5.4 Si el servicio se inicia antes de la vigencia del plan y continúa después de que los riesgos hayan comenzado a correr por cuenta del afiliado.
- 5.5 Si el afiliado, sin el consentimiento de REDYPLAN CDI y sin haber evaluado el servicio, efectúa cambios o modificaciones a las pruebas o evidencias que pueda hacer más difícil o imposible la determinación de la causa del servicio, siempre que tal cambio o modificación no se imponga a favor del interés público o para evitar que sobrevenga un daño mayor.
- 5.6 Si el afiliado incumpliere cualquiera de las obligaciones establecidas en el numeral 6. PROTOCOLO DE USO EL SERVICIO, a menos que el incumplimiento se deba a causa extraña no imputable al afiliado u otra que lo exonere de responsabilidad.
- 5.7 En ningún caso REDYPLAN CDI será responsable de los daños causados por la asistencia y trato en base a información falsa suministrada por el afiliado.
- 5.8 Cualquier negligencia o mala praxis por parte del médico veterinario, quedando estos de asumir la responsabilidad frente al afiliado. Por cuanto los tratamientos que se brindan deben estar a cargo de médico veterinario o centros de servicios acreditados, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual aquí asumida por REDYPLAN CDI en ninguno de los casos y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir la responsabilidad profesional que le corresponda a los médico veterinario o centros de servicios en razón y con fundamento en el o los tratamientos o servicios que practique o haga a la mascota.
- 5.9 Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado no cumpla con los requisitos y recaudos, así como las instrucciones y condiciones aquí establecidas.
- 5.10 Si el afiliado o actuando en nombre de este no notificare o no entregare los documentos requeridos por REDYPLAN CDI, dentro de los plazos señalados.
- 5.11 Los servicios se prestarán hasta el monto de su cobertura máxima, el excedente del monto de cualquiera de los servicios será pagado por el afiliado en forma inmediata con sus recursos directamente al proveedor de servicio.
- 5.12 Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el proveedor de servicio bajo su cuenta y riesgo.
- 5.13 No identificación previa a la atención por parte del afiliado a la red de servicio REDYPLAN CDI.
- 5.14 Los servicios que no estén evidenciadas por estudio complementario o evaluación clínica

- avalada por el proveedor de servicio de la red de servicio REDYPLAN CDI.
- 5.15 REDYPLAN CDI queda relevada de responsabilidad cuando por causa mayor o decisión autónoma del afiliado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento, así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológicos u orden público que provoque una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.
 - 5.16 REDYPLAN CDI se reserva el derecho de prestar directamente el servicio objeto de la presente cobertura, en aquellos sitios donde su propio juicio lo estime conveniente.
 - 5.17 Los servicios que se brinda de medio y no de resultado, implican que la asistencia que se brinde al afiliado no pretende asegurarle un resultado específico o indicarle el mejor o el único camino a seguir. Simplemente se le dará al afiliado una posible alternativa o solución, si es posible identificarla, con base en la breve descripción general de los hechos que hace el afiliado en su consulta y la información brindada por este.
 - 5.18 Los servicios que se proporcione al afiliado solo pretenden entregarle más información o una orientación o guía para que el afiliado pueda tomar las decisiones y acciones que considere pertinentes, entre las cuales está la posibilidad de consultar a un profesional externo, a nuestra red de servicio sobre el caso objeto de la consulta. No se acepta responsabilidad alguna si llegaren a presentarse diferencias de opinión entre nuestro proveedor de servicio y otros profesionales consultados por el afiliado.
 - 5.19 No se garantiza el resultado sobre la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en los casos de no lograrse el objetivo total o parcial pretendido por el afiliado.
 - 5.20 El servicio de orientación comprende la asistencia profesional que se basa entera y solamente en los hechos y la información proporcionada por el afiliado al formular su solicitud. REDYPLAN CDI no tienen manera de verificar la veracidad de dicha información.
 - 5.21 La orientación profesional que se brinda al afiliado es de carácter general y solo busca responder la consulta planteada por el afiliado de una manera general.
 - 5.22 La orientación que se brinda en el plan no pretende ser comprehensiva o brindar un análisis profundo o integral del tema objeto de la solicitud y no podrá ser entendida como tal por el afiliado.

6. OBLIGACIONES Y REQUISITOS DEL AFILIADO

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

- 6.1 Solicitar el servicio a REDYPLAN CDI a través de la central de asistencia, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- 6.2 Aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por REDYPLAN CDI, frente a los servicios que solicite.
- 6.3 El afiliado deberá contactar directamente a REDYPLAN CDI para solicitar la cita con setenta y dos (72) horas mínimas de anticipación.
- 6.4 El afiliado de no poder asistir a la cita, deberá notificarlo al proveedor o centro de atención de la red de servicio seleccionado, al menos con veinticuatro (24) horas de anticipación y así evitar cualquier tipo de penalidad que aplique.
- 6.5 El afiliado debe asistir por lo menos con treinta (30) minutos de antelación a la cita programada.
- 6.6 El afiliado debe canalizar el servicio con un profesional general de los centros de atención de la red de servicio, para la efectiva cobertura de las consultas de diagnóstico y tratamientos amparados por el plan, inclusive en aquellos casos donde el afiliado este en conocimiento de su afección y requiera la intervención de un especialista en el área; ante esto solicite al profesional general un informe o referencia para su atención con un especialista de la red de servicio.
- 6.7 Residir legalmente en el área de cobertura, en el momento de presentar la solicitud.

7. PROTOCOLO DE USO EL SERVICIO

Protocolo para activar el plan

- El afiliado titular recibirá un correo con:
 - ✓ La confirmación de la afiliación completada con éxito del afiliado titular
 - ✓ El enlace para acceder al formulario de afiliación de beneficiarios
- El afiliado debe ingresar en el enlace de afiliación de beneficiarios, para registra los datos de cada beneficiario, para finalizar la suscripción del grupo afiliado.
- El afiliado debe ingresar en la página web www.quosmarket.com

Protocolo para solicitar los servicios

- En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, y la necesidad de utilizar alguno de los servicios que otorga el presente plan, el afiliado deberá en primera instancia contactar con REDYPLAN CDI, a través de los siguientes canales:
 - *Central de Asistencia*, al siguiente número telefónico desde el país de origen del afiliado:

País	Número
Venezuela	0212 - 3007750
Colombia	Bogotá 1 7421816 / 018000180042
Panamá	800-2341

- *Llamada web*, ingresando en la página web www.quosmarket.com
- El afiliado en esta interacción debe suministrar los siguientes datos:
 - ✓ Nombre del afiliado.
 - ✓ Documento de identidad del afiliado.
 - ✓ Dirección del domicilio habitual.
 - ✓ Datos de la mascota.
 - ✓ Tipo de servicio que requiere.
 - ✓ Motivo de la solicitud.
 - ✓ Número de teléfono móvil.
- La central de asistencia inmediatamente después de la validación de los datos atenderá la necesidad planteada por el afiliado, siempre que se encuentre bajo el alcance y beneficios de la asistencia presente en este documento, mediante la coordinación del servicio o bajo la modalidad de reembolso.
- Si el servicio es bajo la coordinación del servicio, la central de asistencia brindara la información para la coordinación, asignación y seguimiento del servicio.
- El afiliado al momento del servicio debe presentar los siguientes recaudos:
 - ✓ Certificado de vacunación que indique la de edad, raza y color de la mascota emitido por un médico veterinario acreditado.
 - ✓ Identificación de la mascota: Chip (opcional) y Fotos de la mascota
 - ✓ Copia de la cédula del afiliado.
- Si el servicio es bajo la modalidad reembolso, el afiliado deberá dirigirse a cualquiera proveedor y cumplir con las estipulaciones del numeral 8. REEMBOLSO.

Servicio de Orientación Medica Veterinaria

- El afiliado deberá comunicarse con la central de asistencia, las 24 horas del día los 365 días del año, al siguiente número telefónico desde el país de origen del afiliado:

País	Número
Venezuela	0212 - 3007750
Colombia	Bogotá 1 7421816 / 018000180042
Panamá	800-2341

- El afiliado debe realizar la solicitud del servicio, indicando los siguientes datos:
 - ✓ Nombre completo del afiliado.
 - ✓ Documento de identidad del afiliado.
 - ✓ Datos de la mascota.
 - ✓ Tipo de servicio que requiere.



- ✓ Tipo de canal para recibir el servicio solicitado.
- ✓ Número de teléfono móvil.
- ✓ Correo electrónico del afiliado.
- la central de asistencia conectará la llamada con el proveedor de servicio.
- El afiliado recibirá la asistencia solicitada a través de la orientación profesional especializada.

Servicio de Referencia

- El afiliado deberá comunicarse con la central de asistencia, en días laborables de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm.

Servicios de Orientación Psicológica y Orientación Legal

- El afiliado deberá comunicarse con el central de asistencia, en días laborables de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm.
- El afiliado debe realizar la solicitud del servicio, indicando sus datos:
 - ✓ Nombre completo del afiliado.
 - ✓ Cédula del titular y el afiliado
 - ✓ Tipo de servicio que requiere.
 - ✓ Tipo de servicio solicitado.
 - ✓ Número de teléfono móvil.
 - ✓ Correo electrónico del afiliado.
- La central de asistencia agendará cita con el proveedor de servicio y notificará fecha y hora de la cita.
- La central de asistencia contactará al afiliado el día y hora de la cita agendada y conectará la llamada telefónica con el proveedor de servicio.
- El afiliado recibirá la asistencia solicitada a través de la orientación profesional especializada.

En caso de problemas inherentes a la comunicación con el proveedor de servicio deberá comunicarse con el central de asistencia o a través de nuestro canal contacto en la REDYOFI Afiliado.

8. REEMBOLSO

REDYPLAN CDI reembolsará al afiliado el monto que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los servicios descritos en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCE de este plan, hasta la cobertura máxima indicada en la Tabla de Cobertura Máxima y durante el periodo de vigencia contemplado en el contrato con la empresa aseguradora o administradora de salud. Una vez agotado este monto todos los gastos adicionales de servicios recibidos o por recibir serán asumidos por el afiliado.

Para los casos en que sea imposible la atención a través de los proveedores de la red de servicio, por reclamaciones que ameritan ser tratadas de manera especial y/o por servicios que no puedan ser prestados por ellos será tramitada y autorizada a través de REDYPLAN CDI, los gastos incurridos serán reembolsados al afiliado aplicando el criterio de gasto razonable, hasta la cobertura máxima indicada en la Tabla de Cobertura Máxima y durante el periodo de vigencia, siempre que el servicio se encuentre cubierto por este plan bajo un periodo de tiempo que coincida con la vigencia del mismo. Una vez agotado este monto todos los gastos adicionales de servicios recibidos o por recibir serán asumidos por el afiliado.

Aplica para servicios circunscritos al alcance y serán aplicables las exclusiones y exoneraciones definidas en el presente documento. El afiliado debe cumplir con las estipulaciones en el numeral 6. PROTOCOLO DE USO DEL SERVICIO

Para tramitar un reembolso ante REDYPLAN CDI, el afiliado deberá:

1. Dar aviso a REDYPLAN CDI inmediatamente o a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de haber conocido la ocurrencia del servicio, indicando la existencia de cualquier otro servicio sobre los mismos riesgos cubiertos por este plan, si fuere el caso.
2. Dentro de los treinta (30) días continuos siguientes a la fecha de notificación del servicio, los documentos y recaudos que se indican a continuación:
 - ✓ Facturas originales con detalle de los gastos incurridos.
 - ✓ Historia médica o informe detallado emitido con sello del médico veterinario.
 - ✓ Ordenes de exámenes practicados con sus respectivos resultados.
 - ✓ Certificado de vacunación emitido por un médico veterinario.
 - ✓ Fotos de la mascota.
 - ✓ Copia del documento de identidad del afiliado.
 - ✓ Planilla de reembolso.
 - ✓ Carta explicativa, describiendo como ocurrieron los hechos y/o Informe de la autoridad competente que intervino en el accidente (si fuese el caso).
 - ✓ Cualquier otra información y documento adicional que se estime necesario para el análisis del servicio.

Adicional para el servicio de **AYUDA EN LOCALIZACIÓN DE MASCOTA EXTRAVIADA**, el afiliado debe presentar:

- ✓ Afiche y/o soporte de publicación en redes sociales que avale el motivo por mascota extraviada.

Adicional para los servicios de **PENSION U HOSPEDAJE**, el afiliado debe presentar:

- ✓ Informe médico detallado del médico tratante del afiliado.
- ✓ Pasajes del viaje.

Si la notificación del servicio no es presentada dentro del plazo indicado, de forma dolosa para evitar o desvirtuar la valoración de los hechos y circunstancias, REDYPLAN CDI estará facultada para dejar sin efecto el reembolso. En ningún caso REDYPLAN CDI realizara un reembolso sin que el afiliado haya consignado facturas originales y estas siempre deben cumplir con los requisitos exigidos por la ley. Los servicios bajo la modalidad de reembolso según el presente plan se procesarán sobre la base de la presentación de los documentos originales.

REDYPLAN CDI puede solicitar información o documentación adicional en una (1) oportunidad, en un tiempo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de entrega del último documento requerido y deberá(n) ser consignado(s) en un plazo de treinta (30) días continuos contados a partir de la fecha de solicitud de estos. Una vez consignados toda la documentación, REDYPLAN CDI procederá durante los siguientes treinta días (30) días continuos a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso. REDYPLAN CDI se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo con el alcance, montos y cobertura máxima del plan.

El afiliado deberá estar dispuesto a que se le realice una evaluación de segunda opinión, así como también el proveedor de servicio suministrará información adicional en aquellos casos que REDYPLAN CDI considere necesario.

Los gastos incurridos por el afiliado se reembolsarán bajo costo razonable hasta lo indicado por servicio en la Tabla de Cobertura Máxima o hasta agotarse la cobertura máxima del plan que aplica por el servicio. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por REDYPLAN CDI, serán abonados en moneda local. REDYPLAN CDI, salvo por causa extraña que no le sea imputable, se compromete a pagar el servicio que sea procedente conforme a los términos del presente plan, en un plazo no mayor de treinta (30)



días hábiles, contados a partir de la fecha en que el afiliado haya consignado toda la información y recaudos razonablemente solicitados.

9. PLAZO PARA RECLAMACION

Cualquier reclamación, observación o queja con relación a los servicios prestados deberán ser realizadas por escrito y en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles de haber tenido conocimiento a la ocurrencia de la causa que origina la reclamación o después de haber recibido el servicio, esto debe estar identificado con los datos puntuales del afiliado afectado y de la respectiva mascota.

10. FALSEDADES Y RETICENCIAS DE MALA FE

Las falsedades y reticencias de mala fe por parte del afiliado actuando en nombre de este, debidamente probadas, serán causa de nulidad absoluta de la cobertura del plan.

11. PENALIZACIONES

En caso de que el afiliado no pueda asistir a la consulta o cita agendada con el proveedor de servicio de la red de servicio REDYPLAN CDI, éste debe anularla con ocho (8) horas de anticipación, en caso contrario, el servicio autorizado será tomado en cuenta como efectivo dentro de la cantidad de eventos y monto máximo de cobertura contratado para el servicio y/o plan.

12. EXAMEN Y RECONOCIMIENTO MEDICO

REDYPLAN CDI tiene derecho a someter a la mascota a los exámenes y reconocimientos médicos necesarios y razonables, para la evaluación de cualquier servicio presentado, siendo por su cuenta los gastos que se originen por tal concepto.

13. TERMINACION

Son causas de terminación del plan si:

1. Cuando la vigencia venza y el afiliado no renueve la misma.
2. REDYPLAN CDI comprueba que el afiliado le ha omitido, declarando de manera inexacta y ocultada información relevante.
3. Cuando fallezca la mascota.

14. PLAZO DE CARENCIA

El afiliado inscrito en la asistencia tiene derecho a gozar de las coberturas y beneficios del plan establecidos e indicados en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCE, una vez transcurridos los plazos de carencia que se especifican a continuación:

- ✓ Quince (15) días para los servicios de consulta médica veterinaria de emergencia, hospedaje o pensión y ayuda en localización de mascota extraviada.
- ✓ Treinta (30) días para los servicios de vacunación y cremación.
- ✓ Cuarenta y cinco (45) días para los servicios de baño y peluquería.

15. CONFIDENCIALIDAD

La información aquí contenida es estrictamente CONFIDENCIAL y propiedad exclusiva de REDYPLAN CDI y el afiliado, por lo que no puede ser divulgada o transmitida a personas distintas sin previa autorización por escrito de las partes.

16. TABLA COBERTURA MAXIMA

SERVICIOS	CANTIDAD ANUAL	MONTO POR EVENTO	COPAGO
Orientación médica veterinaria telefónica	ILIMITADO	ILIMITADO	NO APLICA
Consulta veterinaria de emergencia	3	12 USD\$	NO APLICA
Traslado de la mascota	2	5 USD\$	NO APLICA

Vacunación	2	5 USD\$	NO APLICA
Estética (baño y peluquería)	2	15 USD\$	5 USD\$
Hospedaje o Pensión	2	8 USD\$	NO APLICA
Ayuda localización de mascota extraviada	1	2 USD\$	NO APLICA
Cremación	1	120 USD\$	50 USD\$
Referencia Clínicas veterinarias	ILIMITADO	NO APLICA	
Referencia Cementerio para mascota			
Referencia Escuela de entrenamiento			
Orientación legal telefónica por evento de RC de la mascota	ILIMITADO	NO APLICA	
Orientación psicológica telefónica por duelo por muerte de la mascota	ILIMITADO	NO APLICA	

PLAN REDY-MED INDIVIDUAL

1. OBJETO

Bajo el presente condicionado y durante la vigencia del plan, REDYPLAN CDI cubre los servicios que se enumeran taxativamente en el numeral del presente documento denominado BENEFICIOS Y ALCANCE. Las coberturas otorgadas por este plan estarán sujetas a los términos, condiciones particulares, vigencia, límites, plazo de espera y cobertura máxima pactados en este documento o los anexos. A efecto de las coberturas otorgadas en el presente plan, queda entendido que la cantidad de servicios y montos en cada periodo de vigencia no tienen carácter acumulativo en los sucesivos periodos de renovación.

2. DEFINICIONES

Para efectos del presente plan, se entiende por los términos que se describen a continuación, lo siguiente:

REDYPLAN CDI: Empresa especializada en productos, servicios y asistencia, entidad emisora de la asistencia y/o plan descrito en este documento, que asume la prestación del servicio a los afiliados derivados de las condiciones y limitaciones de este documento.

PRESTACION DEL SERVICIO: Queda entendido que REDYPLAN CDI podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate. Los servicios a que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de REDYPLAN CDI y/o su red de servicio y en ningún caso reembolsará al afiliado las sumas que este hubiera erogado.

AFILIADO: Todas las personas físicas natural, que se encuentran registrados como titular y/o beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

SERVICIOS: Son los servicios, tratamientos, procedimientos, estudios y/o orientaciones de la asistencia contemplados en el plan que haya sido contratado por el afiliado y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

PLAN: Conjunto de servicios que conforman el alcance de la asistencia para la prestación de servicio al afiliado, descrito en este documento.

COORDINACION: Actividad administrativa provista por REDYPLAN CDI, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de la asistencia.

SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en este documento, que den derecho a la prestación de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

EVENTO: Es una situación de asistencia reportada por un afiliado que da derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

CENTRAL DE ASISTENCIA: Es el centro de atención telefónica que pone a disposición REDYPLAN CDI para la atención de los llamados del afiliado en caso de la necesidad de solicitar alguno de las asistencias y/o servicios establecidos en el presente documento, o reclamaciones., cuyo número de teléfono será indicado en el numeral 7. PROTOCOLO PARA USO DEL SERVICIO del presente documento.

ORIENTACION TELEFONICA: Interacción vía teléfono con fines de orientación al afiliado por la central de asistencia o un proveedor de servicio perteneciente a REDYPLAN CDI, a través de nuestro canal de contacto establecido para esta asistencia.

PROVEDOR DE SERVICIO: Es el personal asistencial apropiado o instituciones proveedoras de servicios que estén gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de REDYPLAN CDI legalmente autorizados para ejercer la profesión y/o capacitados para suministrar el servicio, según las leyes y normas del país, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

RED DE SERVICIO: Es el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI o subcontratado por REDYPLAN CDI registrado en la base de datos (directorio) de REDYPLAN CDI, apropiado para prestar el servicio a un afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

EMERGENCIA: Cualquier condición, enfermedad o lesión accidental y fortuita, que se presenta repentinamente y que compromete la vida o integridad física del afiliado, y su atención no puede ser diferida. 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 conduciría a la muerte en minutos y en el que la aplicación de los primeros auxilios por cualquier persona es de importancia primordial.

EMERGENCIA DENTAL: Cualquier ocasión inesperada, aguda y repentina que amerita atención odontológica apremiante que no pueda ser diferida, y que origine procedimientos que estarán indicados para tratar el dolor originado por las siguientes causas: infecciones, abscesos, caries, pulpitis, inflamación o hemorragia.

URGENCIA: Es una situación de salud que se presenta repentinamente, pero sin riesgo de vida y requiere asistencia médica dentro de un período de tiempo razonable. 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 afiliado, cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal pero que obligatoriamente su atención no debe retrasarse.

ACCIDENTE: Todo evento súbito, imprevisto y externo a la intencionalidad del afiliado que provoque daños corporales a un afiliado evidenciada por contusión, heridas visibles o lesión interna medicamente comprobada o la muerte, 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.

LESION: Todo daño corporal causado exclusivamente por un hecho accidental, violento, ajeno, externo y visible ocurrido al afiliado y que sea determinable por un médico. Para efectos del presente documento dicho daño debe ser una lesión súbita o traumatismo.

ENFERMEDAD: Alteración leve o grave de la salud del afiliado que resulte de la acción de agentes de origen interno o externo al organismo, que produce reducción de su capacidad funcional y que requiere de tratamiento médico. Para efectos del presente documento dicha alteración de la salud no debe ser preexistente, recurrente, terminal o crónica, los accidentes tal y como se define este concepto, las alteraciones de la conducta o del comportamiento, la gestación y parto normal o eutócico, así como cualquier defecto, lesión o alteración de origen congénito y/o hereditario.

ENFERMEDAD CRONICA: Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.

ENFERMEDAD AGUDA: Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.

ENFERMEDAD RECURRENTE: Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Usualmente tres (3) o más veces durante un año calendario.

ENFERMEDAD TERMINAL: Es toda aquella patología cuya evolución no es posible detener ni revertir con ningún tipo de tratamiento médico veterinario, deteriorándose progresivamente la condición física de la mascota.

PREEXISTENTE: Es todo estado, condición, dolencia, enfermedad o lesión corporal visible o no, que pueda comprobarse que ha sido adquirida y/o diagnosticada con anterioridad a la fecha de vigencia de este plan y que sea conocida o no por el afiliado. Por lo anterior y a criterio de REDYPLAN CDI no se prestarán los servicios en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de REDYPLAN CDI 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.

Cuando REDYPLAN CDI alegue que una determinada enfermedad es preexistente deberá probarlo. El afiliado estará obligado a autorizar la realización de los exámenes, que razonablemente le sean requeridos por REDYPLAN CDI a costa de éste, con la finalidad de comprobar la preexistencia. En caso de duda, se considerará que la enfermedad no es preexistente.

ENFERMEDAD O MALFORMACION CONGENITA: Son alteraciones o defectos estructurales o funcionales de una o varias partes del cuerpo presentes en el momento del nacimiento o antes del mismo, originados en una falla en la formación durante el desarrollo embrionario.

CONSULTA: Relación directa e in situ médico-paciente, imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y plan de tratamiento.

TRATAMIENTO: Conjunto de medidas e insumos realizados por un médico que se pone en práctica para la curación o alivio de una enfermedad o lesión.

REHABILITACIÓN: todos aquellos actos dirigidos por un profesional poseedor del título de la especialidad, auxiliado por fisioterapeutas y realizado en un centro de atención idóneo de rehabilitación, que se dediquen a restituir funcionalmente aquellas partes del aparato locomotor afectadas por las consecuencias de una enfermedad o accidente.

PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO: Toda intervención con fines diagnósticos o terapéuticos, realizada mediante cirugía efectuada por un médico u odontólogo especialista competente en un centro autorizado (hospitalario o extrahospitalario) y que requiere normalmente la utilización de una sala específica dotada del equipamiento necesario.

MEDICO: Profesional de la medicina titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de medicina según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

ODONTOLOGO: Profesional de la odontología titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de odontología según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias

PSICOLOGO: Profesional de la psicología titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de psicología según las leyes de la jurisdicción

y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

NUTRICIONISTA: Profesional de la nutrición titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de nutrición según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

CENTRO DE ATENCION: Cualquier instituto legalmente establecido y autorizado por las autoridades competentes, para prestar servicio de hospitalización y asistencia médica, odontológica, oftalmológica, nutrición psicológica y de rehabilitación.

MEDICAMENTO NECESARIO: Conjunto de medidas o procedimientos ordenados y suministrados por un médico o centro de atención, que se pone en práctica para el tratamiento, curación o alivio de una enfermedad o lesión, bajo las siguientes características:

- ✓ Que sean apropiados para el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad o lesión del afiliado.
- ✓ Que sean congruentes con las normas profesionales aceptadas en la práctica de la medicina en el área de cobertura y por la comunidad médica del país donde se presta el servicio.
- ✓ Que el nivel de servicio sea idóneo y pueda ser proporcionado sin riesgo para el afiliado.
- ✓ Que no sea primordialmente para el confort o la conveniencia personal del afiliado, de sus parientes cercanos o de su médico.
- ✓ Que el servicio, tratamiento o suministro proporcionado sea conveniente al estado de salud del afiliado y no sea de naturaleza experimental o investigativa.

PAIS DE ORIGEN: Es el país en que reside permanente el afiliado, que fue registrado en la suscripción del plan, y recibido en la base de datos enviada a REDYPLAN CDI, siendo este el único país donde se podrán coordinar los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento. Para efectos del presente documento dicho país es la República Bolivariana de Venezuela

AREA DE COBERTURA: El derecho a la prestación del servicio se extiende a la situación de asistencia para el afiliado que se encuentren dentro del país de origen. El derecho a la prestación del servicio se limita a las ciudades principales del país de origen, dentro del perímetro urbano.

DOMICILIO HABITUAL: Es la residencia permanente que manifiesta tener el afiliado en el momento de haber contratado el servicio, registrado bajo una dirección, ubicación y ciudad plenamente identificada dentro del área de cobertura en la base de datos. En caso de cambiar de residencia, el afiliado debe comunicarse con la empresa aseguradora para realizar dicho cambio en las bases de datos.

PERIMETRO URBANO: Es toda vía pública situada dentro de los límites del área urbana de las principales ciudades del área de cobertura, entendiendo como área urbana aquellas localidades cuyas condiciones de vida ofrecen características urbanas tales como: servicio de luz eléctrica, acueducto y alcantarillado, calles pavimentadas, establecimientos comerciales, facilidades de comunicación, escuela secundaria y centros médicos de atención hospitalaria.

FECHA DE INICIO VIGENCIA: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece REDYPLAN CD, están a disposición de los afiliados, que comienza 24 horas después del momento de afiliación al programa.

PERIODO DE VIGENCIA: Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

DOLO: Acción voluntaria premeditada por una persona con el ánimo, o conocimiento que dicha acción puede provocar daño, detrimento o perjuicio económico.

PERJUICIO: Las pérdidas económicas ocasionadas como consecuencia directa de un daño corporal o material indemnizable sufrido por terceros.

DAÑO: Es el perjuicio personal, moral o material producido a consecuencia directa de un evento o acción.

GASTO RAZONABLE: Son los costos promedios calculados por REDYPLAN CDI, de los gastos de proveedores de servicio ubicados en una misma área geográfica, que sean de la

misma categoría o equivalente a aquella en donde fue atendido el afiliado, los cuales correspondan a un servicio igual o similar, libre de complicaciones y que, de acuerdo con las condiciones de este plan, se encuentren cubiertos. Dicho promedio será calculado sobre la base de las estadísticas de los gastos facturados dentro de los treinta (30) días anteriores a la fecha en que el afiliado incurrió en dichos gastos, incrementados según el U.R.A. de los servicios que se encuentren vigentes para la mencionada fecha. Cuando este promedio no pueda ser obtenido, el gasto razonable será el monto facturado amparado.

COBERTURA MÁXIMA: Es el límite máximo que será cubierto por REDYPLAN CDI, asociado a la prestación del servicio, evento o plan del afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que aluden en el presente documento, he indicado en la tabla de cobertura máxima. Si el valor de la prestación es superior a este límite, la diferencia será a cargo del afiliado.

TABLA COBERTURA MÁXIMA: Tabla donde se indica la cobertura máxima del servicio, evento y/o plan de acuerdo con las condiciones contratadas.

DOCUMENTACION ADICIONAL: Son todos aquellos documentos de carácter adicional a los ya previstos en este plan, que razonablemente pueda requerir REDYPLAN CDI al afiliado, según sea el caso, por una sola vez, con referencia a la reclamación presentada.

3. BENEFICIOS Y ALCANCES

Los servicios bajo este plan serán proporcionados en idioma español, colocando a disposición del afiliado las siguientes asistencias:

Asistencia Médica

Los beneficios bajo este plan serán proporcionados a través de la asistencia médica en horario laboral y en días hábiles, con proveedores de la red de servicio, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado y estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento

- 3.1. **Consulta médica:** Cuando el afiliado padezca de una lesión o enfermedad, que le provoque compromiso de su estado de salud que no amerite traslado clínico, REDYPLAN CDI a solicitud del afiliado se encargará de brindar la consulta de atención primaria por un médico general o médico familiar, que comprende la asistencia médica en consulta para la evaluación, indicación y prescripción de los estudios o pruebas de diagnóstico básico y medicamento necesarias, así como indicación y prescripción de medicamentos, si el caso lo amerita la remisión del paciente a consultas con otras especialidades médicas.

El servicio está a disposición del afiliado de acuerdo con la disponibilidad del proveedor de servicio de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm. Este servicio aplica para situaciones que no sean emergencias o urgencias médicas, en estos casos el afiliado deberá acudir a los servicios permanentes de emergencias o urgencia para recibir la atención médica. El servicio se prestará en las principales ciudades del país dentro del perímetro urbano.

Esta cobertura tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por servicio, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima, en el periodo de vigencia del plan. Cualquier gasto derivado a un proceso clínico, paraclínico y/o terapéutico que deba realizarse al afiliado derivados de la asistencia médica prestada, así como los medicamentos, deberán ser asumidos por el afiliado.

REDYPLAN CDI bajo la modalidad de reembolso a costo razonable, garantiza los servicios que se mencionan a continuación:

- 3.2. **Estudios de diagnóstico básico:** Se refiere a los exámenes de laboratorio de valor diagnóstico donde se examina una muestra de sangre u orina, son estudios

complementarios para analizar el estado de salud, y así detectar cambios, planificar y evaluar tratamientos para la enfermedad que presente el afiliado. Debe ser prescripto por un médico y ser medicamento necesario. El alcance de los estudios de laboratorio es:

- ✓ **Hemograma:** Es un análisis de sangre básico que permite evaluar tres tipos principales de células sanguíneas: glóbulos rojos, glóbulos blancos y plaquetas, y también es un estudio que permite detectar la pérdida de sangre, anomalías en la producción o destrucción de las células sanguíneas, infecciones crónicas o graves, alergias y problemas de coagulación.
- ✓ **Uro análisis:** Es un análisis básico de orina, que consiste en una serie de exámenes efectuados sobre la orina, este análisis puede dar información acerca de problemas renales, trastornos del sistema urinario e incluso sobre el funcionamiento general del organismo.

Está sujeto a prescripción por un médico a consecuencia de una emergencia médica, en estos casos el afiliado deberá acudir a los servicios permanentes de emergencias o urgencia para recibir la atención requerida.

Esta cobertura tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por servicio, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima, en el periodo de vigencia del plan. Cualquier gasto derivado a un proceso clínico, paraclínico y/o terapéutico que deba realizarse al afiliado derivados del resultado de los estudios de diagnóstico realizados, así como los medicamentos, deberán ser asumidos por el afiliado.

Asistencia Odontológica

Los beneficios bajo esta asistencia serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, con odontólogos generales pertenecientes a la red de servicio, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

TRATAMIENTOS PREVENTIVOS

- 3.3. **Consulta diagnóstica general:** Examen e historia clínica y propuesta del plan de tratamiento. Comprende la primera vez que el afiliado asiste a consulta con un odontólogo general, se realiza una evaluación completa de las afecciones bucodentales posibles que tenga el afiliado en este momento y se puede apoyar para detectarlas con exámenes radiográficos y/o estudios complementarios, también se constituye el plan de tratamiento para la curación total de dichas patologías. Solo aplica para ser realizado por odontólogos generales de la red de servicio.
- 3.4. **Radiografías coronales de diagnóstico:** Se le toman dos (2) al paciente, una de cada lado de la boca si es necesario, para verificar caries ocultas entre los dientes, premolares y molares. Ya que existen casos donde la caries no se observa clínicamente, este examen ayuda al odontólogo detectar afecciones ocultas.
- 3.5. **Tartrectomía:** Es la eliminación de cálculo dental por encima de la encía, también llamada coloquialmente limpieza dental que pudiera ser simple (una sesión) o compleja (dos sesiones) dependiendo de la cantidad de cálculo, sarro o piedra en la boca del paciente.
- 3.6. **Profilaxis:** También llamada en términos coloquiales (pulido dental), que consiste en la eliminación o remoción de la placa bacteriana de forma mecánica, esta placa se adhiere a las superficies de los dientes, trayendo como consecuencias la formación del cálculo dental, mal aliento, inflamación y sangramiento de las encías.
- 3.7. **Aplicación tópica de flúor:** Es la colocación de flúor en gel de forma tópica para la prevención de formación de caries ya que es un mineral que ayuda al fortalecimiento del esmalte del diente.

- 3.8. **Sellantes de fosas y fisuras:** Colocación de una resina fluida en los dientes posteriores con fosas muy profundas para la prevención de la formación de caries en el futuro, ya que evita el almacenamiento de restos de comida en dichas fosas y fisuras.
- 3.9. **Educación y técnica de cepillado:** El odontólogo general educará y le enseñará al paciente, como mejorar su higiene bucal con el uso del hilo dental, y perfeccionar su técnica de cepillado para poder así mejorar su salud bucal y disminuir la presencia del cálculo dental y la placa bacteriana.

TRATAMIENTOS DE RESTAURADORA

- 3.10. **Operatoria o restauradora:** Consiste en la eliminación de caries y obturación con el material correspondiente, en el caso de los dientes anteriores se le coloca resina fotocurada ya que es un material totalmente estético y duradero en el tiempo, también conocido como porcelana en preparaciones cavitarias clase III y clase IV, de una y dos caras del diente respectivamente. En el caso de los dientes posteriores, premolares y molares se le obtura con resina fotocurada o amalgama en preparaciones cavitarias clase I, clase II y clase MOD (mesio-ocluso-distal), de una, dos o tres caras del diente respectivamente, la amalgama también llamadas platino o calza, material que tiene una mayor resistencia a las fuerzas de masticación por ende su uso con frecuencia en estos dientes posteriores (muelas). Se colocará resina en los dientes anteriores, y amalgama o resina en dientes posteriores, sin número limitado de piezas dentarias.
- 3.11. **Vidrio ionómero:** Es un material de restauración con excelentes propiedades tales como libera flúor constantemente y así ayuda a la prevención de formación de caries, y la estética; es utilizado en las cavidades de los cuellos de los dientes.

TRATAMIENTO DE CIRUGIA BUCAL

- 3.12. **Exodoncia simple (no quirúrgica):** Son todas las extracciones de dientes anteriores y posteriores de forma sencilla, cuando no puede realizarse un tratamiento conservador en el diente.
- 3.13. **Exodoncia simple de los 3° molares (no quirúrgica):** Son todas las extracciones de los 3eros molares (cordales) de forma sencilla, que no involucren técnicas, procesos e insumos, más allá de la exodoncia simple. (Cuando no puede realizarse un tratamiento conservador en dichos cordales).
- 3.14. **Exodoncia quirúrgica de permanentes y/o 3eros molares (cordales):** Son todas las extracciones de dientes anteriores y posteriores (incluyendo las cordales) que involucren técnicas y procesos de cirugía complejos más allá de la exodoncia simple, es decir que necesiten de procedimientos como odontosección, osteotomía y colgajos.

TRATAMIENTO DE ENDODONCIA

- 3.15. **Endodoncias o tratamientos de conducto:** Consiste en la eliminación parcial del nervio pulpar (pulpotomía o curas formocresoladas) y/o total del nervio pulpar (pulpectomía) ya afectado por la caries restaurándolo (rellenando el espacio anteriormente ocupado por el nervio) para mantener la permanencia del diente permanente o temporal en boca, estos tratamientos pueden ser monoradiculares (de un solo conducto), birradicular (de dos (2) conductos) o multiradiculares (de dos (2) o más conductos).
- 3.16. **Pulpotomía:** Es la eliminación total de la pulpa coronaria en diente temporales seguida de la aplicación de un material en cada orificio de las cámaras pulpares, con el fin de favorecer la cicatrización y así conservar la vitalidad pulpar radicular.

EMERGENCIA DENTAL

Incluye la eliminación del dolor o molestia bucal, abarca:

- ✓ Eliminación de caries.
- ✓ Recubrimiento pulpar directo e indirecto.
- ✓ Obturación provisional.
- ✓ Curetaje radicular.

- ✓ Cementado provisional o definitivo de prótesis fija.
 - ✓ Reparación de la prótesis removible (únicamente sustitución de dientes).
 - ✓ Control de hemorragia.
 - ✓ Medicación en caso de dolor muscular y abscesos (no están cubiertos medicamentos).
 - ✓ Ajuste oclusal.
- 3.17. Emergencia endodóntica:** Son las emergencias más comunes, la mayoría de las veces están acompañadas de un dolor agudo debido a la caries donde está comprometida la pulpa (nervio), pueden estar acompañadas de inflamación de la zona debido a la presencia de un absceso producido por una infección (pus). (pulpectomía o pulpotomía).
- 3.18. Emergencia periodontal:** Son aquellas emergencias donde están involucrados los tejidos de soporte del diente (encía y hueso), pueden venir originadas por traumatismos o apretamiento de los dientes.
- 3.19. Emergencia protésica:** Son aquellas urgencias que están involucrados los pacientes poseedores de prótesis, así como coronas, puentes fijos, dentaduras parciales removibles y dentaduras totales. Incluye reparaciones menores que no involucre el laboratorio dental.
- 3.20. Emergencia por traumatismo en dientes anteriores en accidente causado a terceros:** Aquellas emergencias, mayoritariamente de origen accidental, que pudieran causar el afiliado a otra persona en dientes anteriores, como: fracturas de bordes dentales, avulsiones (salida del diente de su sitio en boca), movilidad dentaria post traumatismos y/o extracciones.

No obstante, si el afiliado requiriera tratamientos cuyo alcance no esté en el plan y solicitara los servicios o coberturas que presta la red de servicio REDYPLAN CDI, los mismos podrán ser presupuestados y facturados directamente por el odontólogo tratante, con una aplicación de descuento de hasta un veinte por ciento (20%) de los precios del mercado para un tipo de tratamiento igual, debiendo el afiliado pagar todos los costos que se generen por tales tratamientos no amparados.

Asistencia Oftalmológica

Los beneficios bajo esta asistencia serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, con proveedores pertenecientes a la red de servicio, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

- 3.21. Consulta diagnóstica:** Examen e historia clínica, diagnóstico y plan de tratamiento. Comprende la primera vez que el afiliado asiste a la consulta, en donde el oftalmólogo realiza el interrogatorio, evaluación oftalmológica completa y diagnóstico de las patologías oculares posibles que tenga el paciente en ese momento; se puede apoyar para detectar alguna patología en exámenes especiales; también se realiza el plan de tratamiento para la curación total de dichas patologías en caso de que existieran. La consulta e historia clínica incluye:
- ✓ Estudio de la agudeza visual.
 - ✓ Refracción pre y post cicloplejia.
 - ✓ Balance oculomotor.
 - ✓ Discriminación de colores.
 - ✓ Toma de presión intraocular.
 - ✓ Biomicroscopia (examen con lámpara de hendidura)
 - ✓ Gonioscopia.
 - ✓ Examen de fondo de ojo.

- 3.22. Consulta sucesiva:** Se realizará controles oftalmológicos a afiliados con patologías oculares que lo ameriten que no se generen por una emergencia o por procedimientos post quirúrgicos, y será determinado sólo por el oftalmólogo tratante.
- 3.23. Consulta con subespecialista:** Se refiere a la evaluación por un oftalmólogo con una subespecialidad (según se requiera). Solo se aceptará este tipo de consulta cuando sea referido por el oftalmólogo tratante.
- 3.24. Emergencia oftalmológica:** Son aquellas emergencias médicas oculares o situación imprevista caracterizada por ojo rojo, o dolor agudo y espontáneo con o sin afección de los tejidos blandos a causa de: infecciones o inflamaciones oculares (conjuntivitis y uveítis de cualquier etiología), quemaduras químicas, traumatismo o herida ocular, afecciones asociadas a uso de lentes de contacto, cuerpo extraño (corneal), queratitis de cualquier etiología, úlceras corneales u otras afecciones corneales, pérdida visual súbita; que hace necesario la asistencia oftalmológica inmediata a través del diagnóstico e indicación oportuna de tratamiento. Estas consultas son atendidas ambulatoriamente en el consultorio del oftalmólogo (afiliado a la red de servicio) acorde a horarios de consulta (diurna). La atención de las emergencias en horarios nocturnos y días no hábiles son asistidas a través de orientación telefónica por el médico de guardia a través de nuestra central de asistencia.
- 3.25. Emergencia oftalmológica con procedimiento:** Son aquellas emergencias que van acompañadas de extracción de cuerpos extraños corneales superficiales. Estas son atendidas ambulatoriamente en el consultorio del oftalmólogo (afiliado a la red de servicio) acorde a horarios de consulta (diurna) establecido en nuestro directorio de servicios. La atención de las emergencias en horarios nocturnos y días no hábiles son asistidas a través de orientación telefónica por el médico de guardia a través de nuestra central de asistencia.
- 3.26. Emergencia causada a terceros por el afiliado:** Se refiere a aquellas emergencias, mayoritariamente de origen accidental, que pudiera causar el afiliado a otra persona, como erosiones corneales, traumatismos oculares contusos u otra emergencia médica de tipo oftalmológica. Estas son atendidas ambulatoriamente en el consultorio del oftalmólogo acorde a horarios de consulta (diurna) establecido en nuestro directorio de servicios. La atención de las emergencias en horarios nocturnos y días no hábiles es asistida telefónicamente por el médico de guardia a través de nuestro Contact Center. Atención Oftalmológica no tiene cobertura en afiliados atendidos en áreas de emergencias médicas de clínicas y/o hospitales.

No obstante, si el afiliado requiriera tratamientos cuyo alcance no esté en el plan y solicitara los servicios o coberturas que presta la red de servicio REDYPLAN CDI, los mismos podrán ser presupuestados y facturados directamente por el oftalmólogo tratante, con una aplicación de descuento hasta un veinte por ciento (20%) de los precios del mercado para un tipo de tratamiento igual, debiendo el afiliado pagar todos los costos que se generen por tales tratamientos no amparados.

Asistencia Bienestar Emocional

Los beneficios bajo la asistencia psicológica serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, por proveedores pertenecientes a la red de servicio, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

- 3.27. Consulta psicológica:** Comprende el servicio de soporte profesional a través de una acción que orienta a personas que necesitan apoyo para tomar decisiones o resolver problemas traumáticos que alteran su ritmo de vida normal. Se utiliza la comunicación

verbal, escrita y gestual para obtener información, analizarla e interpretarla con fines terapéuticos, de asesoramiento y /o diagnóstico. El servicio de atención psicológica es a causa de uno o varios de los eventos que se indican a continuación:

- ✓ Accidente con lesiones discapacitantes.
- ✓ Duelo por fallecimiento del cónyuge, padres, hijos y/o nietos durante la vigencia del plan.
- ✓ Víctima de secuestro denunciado.
- ✓ Víctima de violación denunciada.
- ✓ Víctima de violencia familiar denunciada.
- ✓ Atraco con lesión o violencia física
- ✓ Trastornos alimentarios: Anorexia y Bulimia.
- ✓ Enfermedad terminal: hallazgo o padecimiento.
- ✓ Bullying.
- ✓ Separación de padres.
- ✓ Divorcio y/o separación.
- ✓ Orientación sexual.
- ✓ Depresión postparto.
- ✓ Embarazo no culminado.
- ✓ Separación del entorno tercera edad.
- ✓ Déficit de atención.
- ✓ Deformación congénita o adquirida.
- ✓ Cuidado de niños especiales
- ✓ Cuidado del adulto mayor

El servicio de consulta contempla las consultas a través de los siguientes canales:

- Consulta psicología presencial: son de carácter individual, en el consultorio del profesional adscrito a la red de servicio REDYPLAN CDI, se realiza previo agendamiento de cita directamente con el proveedor de servicio. Duración máxima de cuarenta cinco (45) minutos.
- Consulta psicología online: son de carácter individual, es un asesoramiento a distancia a través de videoconferencia, se realiza previo agendamiento de cita directamente con el proveedor de servicio. Duración máxima de cuarenta cinco (45) minutos. Con profesionales identificados para este canal.

Si el afiliado requiriera de exámenes especiales o de servicios adicionales cuyo alcance no esté amparado por el plan, los mismos podrán ser presupuestados y facturados directamente por el psicólogo, con una aplicación de descuento hasta un veinte por ciento de descuento (20%) de los precios del mercado para un tipo de examen especial o procedimiento igual, debiendo el afiliado pagar todos los costos que se generen por tales servicios no amparados.

Asistencia Nutrición

Los beneficios bajo esta asistencia serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, por proveedores pertenecientes a la red de servicio, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento. La asistencia de nutrición debe ser previamente referida por un médico, a consecuencia de una enfermedad.

3.28. Consulta de diagnóstico: Examen e historia clínica, diagnóstico, propuesta del plan de tratamiento y plan nutricional o dieta. Comprende la primera vez que el afiliado asiste a la consulta, en donde se realiza el interrogatorio, evaluación nutricional de acuerdo con las patologías que tenga el afiliado en ese momento, se recogen indicadores y variables de diversos tipos que son analizados integralmente para determinar el tipo y grado del estado nutricional. La consulta incluye la evaluación de:

- ✓ Antropometría.

- ✓ Patrones alimenticios.
- ✓ Actividad física.
- ✓ Parámetros bioquímicos.
- ✓ Ingesta de fuentes de energía y nutrientes.
- ✓ Indicadores de independencia funcional.

El afiliado debe ser referido a la consulta de nutrición por un médico especialista (internista, cirujano, traumatólogo, endocrino, oncólogo), a causa de las patologías de base que se indican a continuación:

- ✓ Hipertensión arterial.
- ✓ Diabetes.
- ✓ Desnutrición, con índice de masa corporal menor a 18.
- ✓ Obesidad (grado I, II, III y mórbida), o con índice de masa corporal mayor a 30.
- ✓ Gota.
- ✓ Insuficiencia renal.
- ✓ Hiperlipidemia.
- ✓ Trastornos de crecimiento y desarrollo.
- ✓ Quemados.
- ✓ Oncológico.
- ✓ Epigastalgias.
- ✓ Patología de colon.
- ✓ Hipo e Hipertiroidismo.

3.29. Consulta nutrición sucesiva: Son consultas control mensuales o trimestrales de acuerdo con la sugerencia del nutricionista y de acuerdo con las patologías de base que presente el afiliado.

El servicio de consulta contempla las consultas a través de los siguientes canales:

- Consulta nutricional presencial: son de carácter individual, en el consultorio del profesional adscrito a la red de servicio REDYPLAN CDI, se realiza previo agendamiento de cita directamente con el proveedor de servicio. Duración máxima de cuarenta cinco (45) minutos.
- Consulta nutricional online: son de carácter individual, es un asesoramiento a distancia a través de videoconferencia, se realiza previo agendamiento de cita directamente con el proveedor de servicio. Duración máxima de cuarenta cinco (45) minutos. Con profesionales identificados para este canal.

Si el afiliado requiriera de exámenes especiales o de servicios adicionales cuyo alcance no esté amparado por el plan, los mismos podrán ser presupuestados y facturados directamente por el nutricionista, con una aplicación de descuento hasta un veinte por ciento de descuento (20%) de los precios del mercado para un tipo de examen especial o procedimiento igual, debiendo el afiliado pagar todos los costos que se generen por tales servicios no amparados.

Asistencia Rehabilitación

Los beneficios bajo esta asistencia serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, por proveedores perteneciente a la red de servicio, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento. La asistencia de fisiatría y rehabilitación deben ser previamente referidos por un médico traumatólogo o neurocirujano, a consecuencia de lesiones por accidentes o enfermedad.

3.30. Consulta diagnóstico: Comprende la primera vez que el afiliado asiste a la consulta con el fisiatra, donde el profesional de la salud elabora la historia médica que determina el diagnóstico clínico y realiza evaluación física para identificar la localización de la

lesión, dolencia o discapacidad, determina la evolución del problema físico y selección del plan de tratamiento más adecuado para alcanzar la restitución funcional en el tiempo más corto, mediante indicación de la cantidad y terapias con métodos técnicos o agentes controlados; puede apoyarse para detectar o corroborar alguna patología en exámenes especiales.

3.31. Consulta sucesiva: Son las consultas donde profesionales de la salud acreditados como fisioterapeutas; aplica las terapias indicadas por el fisiatra, traumatólogo o neurocirujano, siendo los métodos técnicos o agentes controlados indicados a cubrir, lo siguiente:

- ✓ Masoterapia: aplicación de distintas modalidades de masaje, como el masaje terapéutico, el drenaje linfático manual terapéutico, el masaje transverso profundo, crio-masaje, inducción y liberación miofascial, técnicas manuales neuro-musculares, miotensivas, masaje del tejido conjuntivo, masaje reflejo, masaje del periostio.
- ✓ Fisioterapia manual ortopédica o terapia manual.
- ✓ Manipulación vertebral y de articulaciones periféricas.
- ✓ Kinesioterapia o terapia por el movimiento.
- ✓ Ejercicios terapéuticos.
- ✓ Reeducción postural global y métodos kinésicos manuales analíticos o globales de valoración y tratamiento, potenciación, estiramiento y reequilibrar la función musculoesquelética.
- ✓ Movilizaciones articulares, neuro-meníngicas, faciales y viscerales.
- ✓ Estiramientos analíticos en fisioterapia.
- ✓ Métodos manuales de reeducación del tono postural, sinergias y patrones neuro-motores patológicos en el caso de la fisioterapia neurológica.
- ✓ Gimnasia miasténica hipopresiva.
- ✓ Técnicas terapéuticas: electroterapia, ultrasonoterapia, hipertermia de contacto, hidroterapia, termoterapia, mecanoterapia, magnetoterapia, crioterapia, laserterapia, vibro-terapia, presoterapia, terapia por ondas de choque radiales, electro bio-feedback.
- ✓ Control motor.

Si el afiliado requiriera de exámenes especiales o de servicios adicionales cuyo alcance no esté amparado por el plan, los mismos podrán ser presupuestados y facturados directamente por el nutricionista, con una aplicación de descuento hasta un veinte por ciento de descuento (20%) de los precios del mercado para un tipo de examen especial o procedimiento igual, debiendo el afiliado pagar todos los costos que se generen por tales servicios no amparados.

4. EXCLUSIONES

Exclusiones Generales

Este plan el alcance no procederá, si la solicitud se basa en:

- 4.93 Afiliado no identificado en el sistema de afiliados activos, previamente a la solicitud de atención.
- 4.94 Todas aquellas asistencias, servicios, tratamientos, procedimientos, estudios o exámenes, terapias, orientación, asesoramientos, motivos o eventos, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.95 Consultas y/u orientaciones mayores a las estipuladas específicamente en la cobertura máxima de la asistencia y/o servicio, específicamente en el numeral 15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA.
- 4.96 Consultas, terapias, orientaciones y/o diagnóstico de carácter preventivo y/o estético.
- 4.97 Consultas, terapias, orientaciones y/o diagnóstico de especialista y/o interdisciplinario.

- 4.98 Afiliado bajo la influencia de drogas o alcohol.
- 4.99 Asistencia bajo daños auto infligidos o tentativas de suicidio, ya sea en estado de cordura o pérdida de la razón.
- 4.100 Asistencia en tratamientos de trastornos funcionales de la conducta (neurosis, angustia, fobias, psicosis, otros), deficiencias mentales y demencia.
- 4.101 Asistencias que tuvieran origen, fueran una consecuencia directa o indirecta o bajo condiciones de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motines, huelgas, tumultos, disturbios de toda clase, desorden popular, terrorismo, alteración del orden público y cualquier hecho que las leyes califiquen como delitos contra la seguridad del interior del Estado.
- 4.102 Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- 4.103 Hechos por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyéndose, pero no limitándose a cualquiera de los eventos mencionados a continuación: inundaciones, desbordamiento de mar o deslizamiento, terremoto, temblor, erupciones volcánicas u otra convulsión de la corteza terrestre, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- 4.104 Hechos derivados de la energía nuclear o cualquier tipo de radioactividad.
- 4.105 Enfermedades decretadas como epidémicas y/o pandémicas por el organismo público competente, en lo que se refiere a los gastos que se hayan ocasionado luego de haber sido declaradas como tales.
- 4.106 Servicios causados por mala fe o dolo del afiliado y/o beneficiario.
- 4.107 Acciones fraudulentas o criminales del afiliado o de cualquiera que actué con o sin el conocimiento del afiliado.
- 4.108 Servicios requeridos fuera del área de cobertura.
- 4.109 Tratamientos contemplados en el alcance del servicio, numeral 3, cuando estén asociados a exámenes preempleo, ferias de estéticas y belleza, jornadas de salud, exámenes para cubrir las normas establecidas en la Ley.
- 4.110 Atención en áreas de emergencias o urgencias médicas de clínicas y/o hospitales.
- 4.111 Procedimiento, estudios, tratamientos y hospitalizaciones por enfermedades crónicas, congénitas y/o terminales.
- 4.112 Asistencia, estudios, tratamientos, servicios, orientaciones y hospitalizaciones por enfermedades crónicas y/o terminales, no contemplados específicamente en el numeral 3. **BENEFICIOS Y ALCANCES.**
- 4.113 Asistencia que tuvieran origen por la práctica de deportes como profesionales, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones. La participación del afiliado en carreras de caballo, de bicicleta, de autos y en cualquier clase de carrera y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o resistencia.
- 4.114 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, skitesurf, esquí acuático, cuatriciclo, motonáutica, windsurf, sandboard, moto de nieve, planeador o soaring, kayak, canotaje, lancha, globo aerostático, catamarán, vela.
- 4.115 Cualquier tratamiento defectuoso, iatrogenia o traumatismo que se hayan iniciado o hayan ocurrido con anterioridad a la fecha de vigencia de esta cobertura.
- 4.116 Hospitalización clínica y/o quirúrgica, unidad de cuidados intensivos, anestesia local, anestesia general o sedación
- 4.117 Intervenciones y/o procedimientos quirúrgicos
- 4.118 Gastos de transporte derivados de la asistencia

Exclusiones Particulares

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente documento, no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

Asistencia Medica

- 4.119 Consultas y orientaciones de emergencia y/o urgencia.
- 4.120 Consultas de control post quirúrgicas.
- 4.121 Consultas de control de embarazo.
- 4.122 Consultas de control de niño sano o consulta para colocación de vacunas
- 4.123 Consultas de atención medica domiciliaria.
- 4.124 Tratamiento con medicamentos que sean recetados por el médico para el tratamiento recetado.
- 4.125 Gastos o suministro de medicamentos e inyectables, así como el gasto por la aplicación de medicamentos endovenosos e intramuscular, en la consulta de atención primaria
- 4.126 No contemplan traslados médicos terrestres y/o aéreos en ningún caso, así como traslados intermunicipales, interhospitalarios o interinstitucionales, ni traslados al domicilio habitual o centro de atención
- 4.127 Asistencia médica, estudios, tratamientos y hospitalizaciones por alteraciones hormonales con repercusión en el crecimiento y/o desarrollo.

Asistencia Odontológica

- 4.128 Tratamientos realizados mediante láser y microscopio óptico.
 - 4.129 Anestesia general o sedación, así como los tratamientos realizados bajo sedación y/o anestesia general, contemplados o no en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
 - 4.130 No incluye exodoncia de piezas dentarias por indicación ortodóntica y/o protésica.
 - 4.131 No incluye exodoncia de dientes supernumerarios, en cualquiera de los casos.
 - 4.132 No incluye insumos o materiales para restitución del soporte óseo y periodontal.
 - 4.133 No incluye tratamientos periodontales en cualquiera de los casos (raspado radicular, curetaje, etc.).
 - 4.134 Reconstrucciones en cualquiera de los casos, aplica en piezas dentarias tanto anteriores (incisivos y caninos) como posteriores (premolares y molares) que se encuentren afectados en más de tres de sus caras, es decir, cavidades que abarquen más de un tercio de su corona. Aplicable a cualquier procedimiento restaurativo de acuerdo con el caso (carillas, resinas compuestas, incrustaciones tipo in-lay, ni on-lay, ni over lay, coronas, etc.).
 - 4.135 Tratamientos o procedimientos provisionales como tratamiento intermedio.
 - 4.136 Tratamientos de conducto que deban efectuarse donde los conductos se encuentren calcificados o con curvaturas radiculares.
 - 4.137 No incluye medicamentos intraconducto.
 - 4.138 Repeticiones de tratamientos de conducto (retratamientos).
 - 4.139 Reparaciones o sustituciones de prótesis fija, consecuencias de la realización de tratamientos de conductos indicados en los pilares de dichas prótesis.
 - 4.140 Tratamientos de conducto en caso de atenciones por emergencia en dientes anteriores por traumatismo por causa accidental ocasionados por el afiliado con cobertura a un tercero.
 - 4.141 Emergencias protésicas que necesite reparaciones a través de proveedores externos como el laboratorio dental.
 - 4.142 Sustitución de obturaciones por causas estéticas, así como la sustitución de obturaciones en amalgama por materiales estéticos sin causa justificada.
 - 4.143 Sustituciones de obturaciones que no estén evidenciadas por examen radiográfico.
 - 4.144 No incluye prótesis dental en cualquiera de los casos.
 - 4.145 Cualquier tratamiento correctivo de malformaciones congénitas y secuelas de enfermedades bucodentales.
 - 4.146 Tratamientos con fines estéticos como blanqueamiento dentario, mediante peróxido u otros compuestos con y sin láser.
 - 4.147 Cualquier técnica o procedimiento quirúrgico a nivel de tejidos blandos y hueso en la cavidad bucal.
 - 4.148 Tratamientos quirúrgicos o no, de enfermedades diagnosticadas en patología.
 - 4.149 No incluye implante(s) dentario(s), y todos los procedimientos clínicos, materiales,
- 082020V0.2-QUOS-V0.10

insumos y procedimientos de laboratorio para su indicación y ejecución.

- 4.150 Los gastos incurridos por tratamiento para recuperar la función articular y muscular bucal.
- 4.151 Tratamiento de ortodoncia con aparatología fija o removible en cualquiera de sus técnicas.
- 4.152 No incluye los procedimientos y materiales de apoyo para la ejecución de todo tipo de restauraciones, prótesis e implantes dentales ejecutadas por un laboratorio dental bajo la indicación y supervisión de un odontólogo.
- 4.153 Los metales de fabricación en caso de ser metales nobles (oro) y muñones artificiales de cualquier material.
- 4.154 Tratamiento con medicamentos a causa de patologías dentales y/o bucales. (antibióticos, antiinflamatorios, analgésicos y relajantes musculares, que sean recetados para el tratamiento dental).

Asistencia Oftalmológica

- 4.155 Procedimientos quirúrgicos oculares y/o cirugías electivas oculares de cualquier índole.
- 4.156 Emergencias producidas por crisis aguda glaucomatosa, que requieran atención en un centro hospitalario.
- 4.157 Consultas sucesivas de control por procedimientos post quirúrgicos.
- 4.158 Consultas y/o tratamientos de afiliados con infecciones por VIH-SIDA.
- 4.159 Medicamentos utilizados en consulta médica o de emergencia, o indicados para tratamiento ambulatorio.
- 4.160 Tratamiento con medicamentos a causa de patologías oculares. (antibióticos, antiinflamatorios, analgésicos, etc. que sean recetados por el oftalmólogo exclusivamente para el tratamiento).
- 4.161 Hospitalización, alquiler de quirófanos, anestesia local, general o sedación en niños, adolescentes y adultos.
- 4.162 Cirugía láser y/o cosmética
- 4.163 Terapias y/o rehabilitación visual, incluyendo la rehabilitación producto de parálisis facial
- 4.164 Estudios histopatológicos o biopsias.
- 4.165 Radioterapias y/o quimioterapias.
- 4.166 Prótesis oculares y/o Lente intraocular.
- 4.167 Ptosis palpebral orgánica o funcional producto de un accidente o enfermedad.
- 4.168 Tratamiento de enfermedades congénitas.

Asistencia Bienestar Emocional

- 4.169 Consultas y orientaciones en intervención en crisis, de emergencia y/o urgencia.
- 4.170 Consulta y orientaciones por psiquiatría.
- 4.171 El psicoanálisis, la hipnosis, la narcolepsia ambulatoria, sofrología, los test psicológicos, así como la rehabilitación psicosocial o neuropsicológica, tratamiento de alcoholismo y drogodependencia
- 4.172 Consultas y orientaciones psicotécnicas, psicopedagogía o que se enfoque en el estudio y tratamiento de problemas relacionados al proceso de aprendizaje.
- 4.173 Consultas y orientaciones en psicología industrial, que interviene en los procesos de selección de personal en el reclutamiento de las empresas para optar por un empleo.
- 4.174 Tratamientos con medicamentos, o prescripción de medicamentos

Asistencia Nutrición

- 4.175 Consultas por motivo de estética, afiliado con índice corporal acorde a su peso y talla.
- 4.176 Consultas y orientaciones de emergencia y/o urgencia.
- 4.177 Asistencia con médicos generales, internistas y/o especialistas.
- 4.178 Nutrición enteral.
- 4.179 Tratamientos con medicamentos utilizados en consulta nutricional o indicada para tratamiento ambulatorio, que sean recetados por el nutricionista y/o médico.

Asistencia de Rehabilitación

- 4.180 Consultas sucesivas posteriores al tratamiento de fisioterapia y rehabilitación.
- 4.181 Rehabilitación para enfermedades congénitas, crónicas y/o degenerativas
- 4.182 Rehabilitación de la articulación temporomandibular
- 4.183 Plantillas especiales, zapatos o aparatos ortopédicos, en cualquiera de los casos.
- 4.184 Medicamentos utilizados en consulta, indicados para tratamiento ambulatorio o que sean recetados para el tratamiento de rehabilitación.
- 4.185 Consultas y orientaciones de emergencia y/o urgencia.
- 4.186 Rehabilitación cardiaca y respiratoria.
- 4.187 Rehabilitación que usen equipamiento robótico.

5. EXONERACION DE RESPONSABILIDAD

REDYPLAN CDI no asumirá responsabilidad alguna sobre el servicio recibido por el afiliado y las consecuencias de este, cuando:

- 5.23. Los servicios que el afiliado haya concertado o realizado por su cuenta sin el previo consentimiento de REDYPLAN CDI, salvo en causa de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con REDYPLAN CDI.
- 5.24. Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el proveedor de servicio bajo cuenta y riesgo.
- 5.25. La asistencia prestada por médicos, servicios o centros de atención no concertados con REDYPLAN CDI, aun cuando ésta haya sido ordenada por REDYPLAN CDI, así como los gastos médicos, hospitalarios y de cualquier clase derivados de prestaciones que los médicos, servicios o centros clínicos no concertados pudieran prescribir.
- 5.26. No identificación previa a la atención por parte del afiliado a REDYPLAN CDI.
- 5.27. Si el servicio se inicia antes de la vigencia del plan y continúa después de que los riesgos hayan comenzado a correr por cuenta del afiliado.
- 5.28. REDYPLAN CDI queda relevada de responsabilidad cuando por causa mayor o decisión autónoma del afiliado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento, así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológicos u orden público que provoque una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.
- 5.29. Si el afiliado causare o provocare el servicio con dolo.
- 5.30. Si el afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este presenta una reclamación fraudulenta o engañosa, o si en cualquier tiempo emplea medios o documentos engañosos o dolosos para sustentar el servicio o para derivar otros beneficios relacionados con el plan.
- 5.31. Los servicios que se proporcione al afiliado solo pretenden entregarle más información o una orientación o guía para que el afiliado pueda tomar las decisiones y acciones que considere pertinentes, entre las cuales está la posibilidad de consultar a un profesional externo a nuestra red de servicio sobre el caso objeto de la consulta. No se acepta responsabilidad alguna si llegaren a presentarse diferencias de opinión o criterio entre nuestro proveedor de servicio y otros profesionales consultados por el afiliado.
- 5.32. Cualquier negligencia, iatrogenia o mala praxis por parte del proveedor de servicio, quedando estos de asumir la responsabilidad frente al afiliado. Por cuanto los servicios que se brindan deben estar a cargo de profesionales o centros de servicios acreditados, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual aquí asumida por REDYPLAN CDI en ninguno de los casos y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir la responsabilidad profesional que le corresponda a los profesionales o centros de atención en razón y con fundamento en el diagnóstico o los servicios que practique o haga al afiliado, o al bien objeto con cobertura.
- 5.33. Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se

- llegaran a ocasionar, cuando el afiliado no cumpla con los requisitos y recaudos, así como las instrucciones y condiciones aquí establecidas.
- 5.34. Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado abandone o suspenda el tratamiento o servicio.
 - 5.35. Los servicios que no estén evidenciadas por estudio o evaluación clínica avalada por el proveedor de servicio perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI.
 - 5.36. Si el afiliado o actuando en nombre de este no notificare o no entregare los documentos requeridos por REDYPLAN CDI, dentro de los plazos señalados, a menos que el incumplimiento se deba a causa extraña no imputable al afiliado u otra que lo exonere de responsabilidad.
 - 5.37. El servicio comprende la orientación profesional que se basa entera y solamente en los hechos y la información proporcionada por el afiliado al formular su solicitud.
 - 5.38. Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el caso, REDYPLAN CDI no tienen manera de verificar la veracidad de dicha información.
 - 5.39. Los servicios que se brinda son de medio y no de resultado, implican que la orientación que se brinde al afiliado no pretende asegurarle un resultado específico o indicarle el mejor o el único camino a seguir. Simplemente se le dará al afiliado una posible alternativa o solución, si es posible identificarla, con base en la breve descripción general de los hechos que hace el afiliado en su consulta y la información brindada por este.
 - 5.40. La orientación profesional que se brinda al afiliado es de carácter general y solo busca responder la solicitud planteada por el afiliado de una manera general. La orientación que se brinda no pretende ser comprehensiva o brindar un análisis profundo o integral del tema objeto de la solicitud y no podrá ser entendida como tal por el afiliado.
 - 5.41. No se garantiza el resultado sobre la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en los casos de no lograrse el objetivo total o parcial pretendido por el afiliado.
 - 5.42. REDYPLAN CDI se reserva el derecho de prestar directamente el servicio objeto de la presente cobertura, en aquellos sitios donde su propio juicio lo estime conveniente.
 - 5.43. En ningún caso REDYPLAN CDI será responsable de los daños causados por el servicio en base a información falsa suministrada por el afiliado, así como tampoco se hace responsable de la activación del servicio.
 - 5.44. Otras exoneraciones de responsabilidad establecidas en las condiciones del presente documento.

6. OBLIGACIONES Y REQUISITOS DEL AFILIADO

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

- Solicitar el servicio a REDYPLAN CDI a través de la central de asistencia, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- Aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por REDYPLAN CDI, frente a los servicios que solicite.
- El afiliado deberá contactar directamente a REDYPLAN CDI o al centro de atención de la red de servicio para solicitar la cita con setenta y dos (72) horas mínimas de anticipación, para la canalización de cita de diagnóstico.
- El afiliado de no poder asistir a la cita, deberá notificarlo al proveedor o centro de atención de la red de servicio seleccionado, al menos con veinticuatro (24) horas de anticipación y así evitar cualquier tipo de penalidad que aplique.
- El afiliado debe asistir por lo menos con treinta (30) minutos de antelación a la cita programada.
- El afiliado debe canalizar el servicio con un profesional general de los centros de atención de la red de servicio, para la efectiva cobertura de las consultas de diagnóstico y tratamientos amparados por el plan, inclusive en aquellos casos donde el afiliado este en conocimiento de su afección y requiera la intervención de un especialista en el área; ante

esto solicite al profesional general un informe o referencia para su atención con un especialista de la red de servicio.

- Residir legalmente en el área de cobertura, en el momento de presentar la solicitud.

7. PROTOCOLO PARA USO DEL SERVICIO

Protocolo para activar el plan

- El afiliado titular recibirá un correo con:
 - ✓ La confirmación de la afiliación completada con éxito del afiliado titular
 - ✓ El enlace para acceder al formulario de afiliación de beneficiarios
- El afiliado debe ingresar en la página web www.quosmarket.com

Protocolo para solicitar los servicios

- En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, y la necesidad de utilizar alguno de los servicios que otorga el presente plan, el afiliado deberá en primera instancia contactar con REDYPLAN CDI, a través de los siguientes canales:
 - *Central de Asistencia*, al siguiente número telefónico desde el país de origen del afiliado:

País	Número
Venezuela	0212 - 3007750

- *Llamada web*, ingresando en la página web www.quosmarket.com
- El afiliado en esta interacción debe suministrar los siguientes datos:
 - ✓ Nombre completo del afiliado.
 - ✓ Documento de identidad del afiliado.
 - ✓ Ubicación
 - ✓ Tipo de servicio que requiere.
 - ✓ Número de teléfono móvil.
- La central de asistencia inmediatamente después de la validación de los datos atenderá la necesidad planteada por el afiliado, siempre que se encuentre bajo el alcance y beneficios de la asistencia presente en este documento, mediante la coordinación del servicio.
- Para la Asistencia de Nutrición y la Asistencia de Rehabilitación, el afiliado debe previamente someterse a una evaluación de su médico tratante (y obtener una orden de referencia y diagnóstico que debe entregar al momento de la primera consulta con el proveedor perteneciente a la red de servicio asignado).

Protocolo para atención por emergencia

Aplica para la asistencia de Odontología y Oftalmología:

- En caso de presentar alguna emergencia diurna y en día laboral, podrá asistir al proveedor de servicio de la red de servicio; conforme vía telefónica la disponibilidad para su atención.
- En caso de presentarse alguna emergencia comprendida en los horarios de 6:00pm a 8:00am y/o en días feriados o domingos, deberá comunicarse a nivel nacional por los teléfonos de la central de asistencia 0212 – 3007750, donde será canalizado por un profesional de salud quien realizara la orientación telefónica de su necesidad (siendo el primer paso para canalizar una emergencia la medicación para controlar los síntomas asociados a infección y/o inflamación pues de otro modo el afiliado no está en condiciones óptimas para ser atendido), y posteriormente orientará para la canalización de atención una vez se active el horario de consulta diurna y en día laboral.
- La llamada telefónica será considerada como aviso de consulta, debido a lo cual el afiliado autoriza expresamente a REDYPLAN CDI para que dicha llamada sea anotada o registrada informativamente, con el fin de que quede constancia del trámite que se haya dado.

8. PLAZO PARA RECLAMACION

Cualquier reclamación, observación o queja con relación a los servicios prestados deberán ser realizadas por escrito y en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles de haber tenido conocimiento a la ocurrencia de la causa que origina la reclamación o después de haber

recibido el servicio, esto debe estar identificado con los datos puntuales del afiliado afectado.

9. FALSEDADES Y RETICENCIAS DE MALA FE

Las falsedades y reticencias de mala fe o dolo por parte del afiliado o actuando en nombre de este, debidamente probadas, serán causa de nulidad absoluta de la cobertura del plan.

10. PENALIZACIONES

En caso de que el afiliado no pueda asistir a la consulta o cita agendada con el proveedor de servicio de la red de servicio REDYPLAN CDI, éste debe anularla con veinticuatro (24) horas de anticipación, en caso contrario, el afiliado deberá pagar al proveedor servicio una penalidad si aplica y el servicio autorizado será tomado en cuenta como efectivo dentro de la cantidad de eventos y monto máximo de cobertura contratado para el servicio y/o plan.

11. EXAMEN Y RECONOCIMIENTO MEDICO

REDYPLAN CDI tiene derecho a someter al afiliado a exámenes y reconocimientos médicamente necesarios y razonables, para la evaluación de cualquier servicio presentado, siendo por su cuenta los gastos que se originen por tal concepto.

12. REEMBOLSO

Para los casos en que sea imposible la atención a través de los proveedores de la red de servicio por reclamaciones que ameritan ser tratadas de manera especial y/o por servicios que no puedan ser prestados, los gastos incurridos serán reembolsados al afiliado aplicando el criterio de GASTO RAZONABLE, siempre que el servicio se encuentre cubierto por este plan, bajo un período de tiempo que coincida con la vigencia de este; sea tramitada y autorizada a través de REDYPLAN CDI. Aplica para servicios circunscritos al alcance y serán aplicables las exclusiones y exoneraciones definidas en el presente documento.

Para tramitar un reembolso ante REDYPLAN CDI, el afiliado deberá:

3. Avisar a REDYPLAN CDI inmediatamente o a más tardar dentro de los tres (3) días continuos siguientes a la fecha de haber conocido la ocurrencia del servicio, indicando la existencia de cualquier otro servicio sobre los mismos riesgos cubiertos por este plan, si fuere el caso.
4. Dentro de los treinta (30) días continuos siguientes a la fecha de notificación del servicio, los documentos y recaudos que se indican a continuación:
 - ✓ Carta explicativa, describiendo como ocurrieron los hechos.
 - ✓ Factura original del servicio con detalle de los gastos incurridos, con los requerimientos exigidos por la ley.
 - ✓ Documento de identidad (cédula y/o pasaporte).
 - ✓ Informe del profesional tratante, con firma y sello húmedo.
 - ✓ Estudios o exámenes complementarios que avalen el diagnóstico y/o plan de tratamiento
 - ✓ Documento de validación de datos bancarios, deberá consignar algún documento emitido por el banco donde se refleje nombre y número de cuenta.
 - ✓ Cualquier otra información y documento adicional que se estime necesario para el análisis del servicio o para determinar las causas del servicio y/o procedencia de la reclamación.

Asistencia Odontológica

- ✓ Presupuesto del plan de tratamiento detallado con firma y sello del odontólogo.
- ✓ Radiografía inicial (antes de efectuar el tratamiento)
- ✓ Radiografía final (después realizado el tratamiento).

Asistencia Nutrición y Asistencia Rehabilitación

- ✓ Informe médico con firma y sello húmedo.



Si la notificación del servicio no es presentada dentro del plazo indicado, de forma dolosa para evitar o desvirtuar la valoración de los hechos y circunstancias, REDYPLAN CDI estará facultada para dejar sin efecto el reembolso. En ningún caso REDYPLAN CDI realizara un reembolso sin que el afiliado haya consignado facturas originales y estas siempre deben cumplir con los requisitos exigidos por la ley y se procesarán sobre la base de la presentación de los documentos originales.

REDYPLAN CDI puede solicitar información o documentación adicional en una (1) oportunidad, en un tiempo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de entrega del último documento requerido y deberá(n) ser consignado(s) en un plazo de treinta (30) días continuos contados a partir de la fecha de solicitud de estos. El afiliado deberá estar dispuesto a que se le realice una evaluación de segunda opinión, así como también el proveedor de servicio suministrará información adicional en aquellos casos que REDYPLAN CDI considere necesario.

Una vez consignados toda la documentación, REDYPLAN CDI procederá durante los siguientes treinta días (30) días continuos a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso. REDYPLAN CDI se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo con el alcance y costo razonable.

Los gastos incurridos por el afiliado se reembolsarán bajo costo razonable que aplica por el servicio. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por REDYPLAN CDI, serán abonados en moneda local. REDYPLAN CDI, salvo por causa extraña que no le sea imputable, se compromete a pagar el servicio que sea procedente conforme a los términos del presente plan, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el afiliado haya consignado toda la información y recaudos razonablemente solicitados.

13. PERSONAS ELEGIBLES

Son elegibles bajo el presente plan, el afiliado titular mayor de dieciocho (18) años hasta sesenta y cinco (65) años, con permanencia ilimitada.

14. CONFIDENCIALIDAD

La información aquí contenida es estrictamente CONFIDENCIAL y propiedad exclusiva de REDYPLAN CDI y el afiliado, por lo que no puede ser divulgada o transmitida a personas distintas sin previa autorización por escrito de las partes.

15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA

ASISTENCIA	TRATAMIENTO Y/O SERVICIO	EVENTO ANUAL	MONTO DE COBERTURA	CONDICION
Medicina	Consulta de medicina general	3	25 US\$	POR EVENTO
	Estudio de diagnóstico básico (laboratorio)	1	30 US\$	ANUAL
Odontología	Preventivos	ILIMITADO	N/A	
	Emergencia dental			
	Restauradora			
	Cirugía Bucal			
	Endodoncia			
Oftalmología	Consulta diagnóstica	ILIMITADO	N/A	
	Consulta sucesiva			
	Consulta subespecialista			
	Emergencia	ILIMITADO	N/A	
Psicología	Consulta diagnóstica	ILIMITADO	N/A	
	Consulta sucesiva			

Nutrición	Consulta diagnóstica	ILIMITADO	N/A	
	Consulta sucesiva			
Rehabilitación	Consulta diagnóstica	ILIMITADO	N/A	
	Consulta sucesiva			

PLAN RED-MED FAMILIAR

1. OBJETO

Bajo el presente condicionado y durante la vigencia del plan, REDYPLAN CDI cubre los servicios que se enumeran taxativamente en el numeral del presente documento denominado BENEFICIOS Y ALCANCE. Las coberturas otorgadas por este plan estarán sujetas a los términos, condiciones particulares, vigencia, límites, plazo de espera y cobertura máxima pactados en este documento o los anexos. A efecto de las coberturas otorgadas en el presente plan, queda entendido que la cantidad de servicios y montos en cada periodo de vigencia no tienen carácter acumulativo en los sucesivos periodos de renovación.

2. DEFINICIONES

Para efectos del presente plan, se entiende por los términos que se describen a continuación, lo siguiente:

REDYPLAN CDI: Empresa especializada en productos, servicios y asistencia, entidad emisora de la asistencia y/o plan descrito en este documento, que asume la prestación del servicio a los afiliados derivados de las condiciones y limitaciones de este documento.

PRESTACION DEL SERVICIO: Queda entendido que REDYPLAN CDI podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate. Los servicios a que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de REDYPLAN CDI y/o su red de servicio y en ningún caso reembolsará al afiliado las sumas que este hubiera erogado.

AFILIADO: Todas las personas físicas natural, que se encuentran registrados como titular y/o beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

AFILIADO TITULAR: Es la persona física natural, que se encuentra registrado como titular en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

BENEFICIARIO: Es la persona física natural, que se encuentra registrado como beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

GRUPO AFILIADO: Son las personas físicas con o sin grado de consanguinidad y afinidad con el afiliado titular, que se encuentran registrados como beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

SERVICIOS: Son los servicios, tratamientos, procedimientos, estudios y/o orientaciones de la asistencia contemplados en el plan que haya sido contratado por el afiliado y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

PLAN: Conjunto de servicios que conforman el alcance de la asistencia para la prestación de servicio al afiliado, descrito en este documento.

COORDINACION: Actividad administrativa provista por REDYPLAN CDI, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de la asistencia.

SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en este documento, que den derecho a la prestación de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

EVENTO: Es una situación de asistencia reportada por un afiliado que da derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

CENTRAL DE ASISTENCIA: Es el centro de atención telefónica que pone a disposición REDYPLAN CDI para la atención de los llamados del afiliado en caso de la necesidad de solicitar alguno de las asistencias y/o servicios establecidos en el presente documento, o reclamaciones., cuyo número de teléfono será indicado en el numeral 7. PROTOCOLO PARA USO DEL SERVICIO del presente documento.

ORIENTACION TELEFONICA: Interacción vía teléfono con fines de orientación al afiliado por la central de asistencia o un proveedor de servicio perteneciente a REDYPLAN CDI, a través de nuestro canal de contacto establecido para esta asistencia.

PROVEDOR DE SERVICIO: Es el personal asistencial apropiado o instituciones proveedoras de servicios que estén gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de REDYPLAN CDI legalmente autorizados para ejercer la profesión y/o capacitados para suministrar el servicio, según las leyes y normas del país, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

RED DE SERVICIO: Es el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI o subcontratado por REDYPLAN CDI registrado en la base de datos (directorío) de REDYPLAN CDI, apropiado para prestar el servicio a un afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

EMERGENCIA: Cualquier condición, enfermedad o lesión accidental y fortuita, que se presenta repentinamente y que compromete la vida o integridad física del afiliado, y su atención no puede ser diferida. 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 conduciría a la muerte en minutos y en el que la aplicación de los primeros auxilios por cualquier persona es de importancia primordial.

EMERGENCIA DENTAL: Cualquier ocasión inesperada, aguda y repentina que amerita atención odontológica apremiante que no pueda ser diferida, y que origine procedimientos que estarán indicados para tratar el dolor originado por las siguientes causas: infecciones, abscesos, caries, pulpitis, inflamación o hemorragia.

URGENCIA: Es una situación de salud que se presenta repentinamente, pero sin riesgo de vida y requiere asistencia médica dentro de un período de tiempo razonable. 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 afiliado, cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal pero que obligatoriamente su atención no debe retrasarse.

ACCIDENTE: Todo evento súbito, imprevisto y externo a la intencionalidad del afiliado que provoque daños corporales a un afiliado evidenciada por contusión, heridas visibles o lesión interna medicamente comprobada o la muerte, 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.

LESION: Todo daño corporal causado exclusivamente por un hecho accidental, violento, ajeno, externo y visible ocurrido al afiliado y que sea determinable por un médico. Para efectos del presente documento dicho daño debe ser una lesión súbita o traumatismo.

ENFERMEDAD: Alteración leve o grave de la salud del afiliado que resulte de la acción de agentes de origen interno o externo al organismo, que produce reducción de su capacidad funcional y que requiere de tratamiento médico. Para efectos del presente documento dicha alteración de la salud no debe ser preexistente, recurrente, terminal o crónica, los accidentes tal y como se define este concepto, las alteraciones de la conducta o del comportamiento, la gestación y parto normal o eutócico, así como cualquier defecto, lesión o alteración de origen congénito y/o hereditario.

ENFERMEDAD CRONICA: Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.

ENFERMEDAD AGUDA: Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.

ENFERMEDAD RECURRENTE: Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Usualmente tres (3) o más veces durante un año calendario.

ENFERMEDAD TERMINAL: Es toda aquella patología cuya evolución no es posible detener ni revertir con ningún tipo de tratamiento médico veterinario, deteriorándose progresivamente la condición física de la mascota.

PREEXISTENTE: Es todo estado, condición, dolencia, enfermedad o lesión corporal visible o no, que pueda comprobarse que ha sido adquirida y/o diagnosticada con anterioridad a la fecha de vigencia de este plan y que sea conocida o no por el afiliado. Por lo anterior y a criterio de REDYPLAN CDI no se prestarán los servicios en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de REDYPLAN CDI 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.

Cuando REDYPLAN CDI alegue que una determinada enfermedad es preexistente deberá probarlo. El afiliado estará obligado a autorizar la realización de los exámenes, que razonablemente le sean requeridos por REDYPLAN CDI a costa de éste, con la finalidad de comprobar la preexistencia. En caso de duda, se considerará que la enfermedad no es preexistente.

ENFERMEDAD O MALFORMACION CONGENITA: Son alteraciones o defectos estructurales o funcionales de una o varias partes del cuerpo presentes en el momento del nacimiento o antes del mismo, originados en una falla en la formación durante el desarrollo embrionario.

CONSULTA: Relación directa e in situ médico-paciente, imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y plan de tratamiento.

TRATAMIENTO: Conjunto de medidas e insumos realizados por un médico que se pone en práctica para la curación o alivio de una enfermedad o lesión.

REHABILITACIÓN: todos aquellos actos dirigidos por un profesional poseedor del título de la especialidad, auxiliado por fisioterapeutas y realizado en un centro de atención idóneo de rehabilitación, que se dediquen a restituir funcionalmente aquellas partes del aparato locomotor afectadas por las consecuencias de una enfermedad o accidente.

PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO: Toda intervención con fines diagnósticos o terapéuticos, realizada mediante cirugía efectuada por un médico u odontólogo especialista competente en un centro autorizado (hospitalario o extrahospitalario) y que requiere normalmente la utilización de una sala específica dotada del equipamiento necesario.

MEDICO: Profesional de la medicina titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de medicina según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

ODONTOLOGO: Profesional de la odontología titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de odontología según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias

PSICOLOGO: Profesional de la psicología titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de psicología según las leyes de la jurisdicción

y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

NUTRICIONISTA: Profesional de la nutrición titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de nutrición según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

CENTRO DE ATENCION: Cualquier instituto legalmente establecido y autorizado por las autoridades competentes, para prestar servicio de hospitalización y asistencia médica, odontológica, oftalmológica, nutrición psicológica y de rehabilitación.

MEDICAMENTO NECESARIO: Conjunto de medidas o procedimientos ordenados y suministrados por un médico o centro de atención, que se pone en práctica para el tratamiento, curación o alivio de una enfermedad o lesión, bajo las siguientes características:

- ✓ Que sean apropiados para el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad o lesión del afiliado.
- ✓ Que sean congruentes con las normas profesionales aceptadas en la práctica de la medicina en el área de cobertura y por la comunidad médica del país donde se presta el servicio.
- ✓ Que el nivel de servicio sea idóneo y pueda ser proporcionado sin riesgo para el afiliado.
- ✓ Que no sea primordialmente para el confort o la conveniencia personal del afiliado, de sus parientes cercanos o de su médico.
- ✓ Que el servicio, tratamiento o suministro proporcionado sea conveniente al estado de salud del afiliado y no sea de naturaleza experimental o investigativa.

PAIS DE ORIGEN: Es el país en que reside permanente el afiliado, que fue registrado en la suscripción del plan, y recibido en la base de datos enviada a REDYPLAN CDI, siendo este el único país donde se podrán coordinar los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento. Para efectos del presente documento dicho país es la República Bolivariana de Venezuela

AREA DE COBERTURA: El derecho a la prestación del servicio se extiende a la situación de asistencia para el afiliado que se encuentren dentro del país de origen. El derecho a la prestación del servicio se limita a las ciudades principales del país de origen, dentro del perímetro urbano.

DOMICILIO HABITUAL: Es la residencia permanente que manifiesta tener el afiliado en el momento de haber contratado el servicio, registrado bajo una dirección, ubicación y ciudad plenamente identificada dentro del área de cobertura en la base de datos. En caso de cambiar de residencia, el afiliado debe comunicarse con la empresa aseguradora para realizar dicho cambio en las bases de datos.

PERIMETRO URBANO: Es toda vía pública situada dentro de los límites del área urbana de las principales ciudades del área de cobertura, entendiéndose como área urbana aquellas localidades cuyas condiciones de vida ofrecen características urbanas tales como: servicio de luz eléctrica, acueducto y alcantarillado, calles pavimentadas, establecimientos comerciales, facilidades de comunicación, escuela secundaria y centros médicos de atención hospitalaria.

FECHA DE INICIO VIGENCIA: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece REDYPLAN CD, están a disposición de los afiliados, que comienza 24 horas después del momento de afiliación al programa.

PERIODO DE VIGENCIA: Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

DOLO: Acción voluntaria premeditada por una persona con el ánimo, o conocimiento que dicha acción puede provocar daño, detrimento o perjuicio económico.

PERJUICIO: Las pérdidas económicas ocasionadas como consecuencia directa de un daño corporal o material indemnizable sufrido por terceros.

DAÑO: Es el perjuicio personal, moral o material producido a consecuencia directa de un evento o acción.

GASTO RAZONABLE: Son los costos promedios calculados por REDYPLAN CDI, de los gastos de proveedores de servicio ubicados en una misma área geográfica, que sean de la

misma categoría o equivalente a aquella en donde fue atendido el afiliado, los cuales correspondan a un servicio igual o similar, libre de complicaciones y que, de acuerdo con las condiciones de este plan, se encuentren cubiertos. Dicho promedio será calculado sobre la base de las estadísticas de los gastos facturados dentro de los treinta (30) días anteriores a la fecha en que el afiliado incurrió en dichos gastos, incrementados según el U.R.A. de los servicios que se encuentren vigentes para la mencionada fecha. Cuando este promedio no pueda ser obtenido, el gasto razonable será el monto facturado amparado.

COBERTURA MAXIMA: Es el límite máximo que será cubierto por REDYPLAN CDI, asociado a la prestación del servicio, evento o plan del afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que aluden en el presente documento, he indicado en la tabla de cobertura máxima. Si el valor de la prestación es superior a este límite, la diferencia será a cargo del afiliado.

TABLA COBERTURA MAXIMA: Tabla donde se indica la cobertura máxima del servicio, evento y/o plan de acuerdo con las condiciones contratadas.

DOCUMENTACION ADICIONAL: Son todos aquellos documentos de carácter adicional a los ya previstos en este plan, que razonablemente pueda requerir REDYPLAN CDI al afiliado, según sea el caso, por una sola vez, con referencia a la reclamación presentada.

3. BENEFICIOS Y ALCANCES

Los servicios bajo este plan serán proporcionados en idioma español, colocando a disposición del afiliado las siguientes asistencias:

Asistencia Médica

Los beneficios bajo este plan serán proporcionados a través de la asistencia médica en horario laboral y en días hábiles, con proveedores de la red de servicio, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado y estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento

- 3.1. **Consulta médica:** Cuando el afiliado padezca de una lesión o enfermedad, que le provoque compromiso de su estado de salud que no amerite traslado clínico, REDYPLAN CDI a solicitud del afiliado se encargará de brindar la consulta de atención primaria por un médico general o médico familiar, que comprende la asistencia médica en consulta para la evaluación, indicación y prescripción de los estudios o pruebas de diagnóstico básico y medicamento necesarias, así como indicación y prescripción de medicamentos, si el caso lo amerita la remisión del paciente a consultas con otras especialidades médicas.

El servicio está a disposición del afiliado de acuerdo con la disponibilidad del proveedor de servicio de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm. Este servicio aplica para situaciones que no sean emergencias o urgencias médicas, en estos casos el afiliado deberá acudir a los servicios permanentes de emergencias o urgencia para recibir la atención médica. El servicio se prestará en las principales ciudades del país dentro del perímetro urbano.

Esta cobertura tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por servicio, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima, en el periodo de vigencia del plan. Cualquier gasto derivado a un proceso clínico, paraclínico y/o terapéutico que deba realizarse al afiliado derivados de la asistencia médica prestada, así como los medicamentos, deberán ser asumidos por el afiliado.

- 3.2. **Consulta pediátrica:** Comprende la asistencia de afiliados en edad infantil, desde el nacimiento hasta los 12 años; cuando el beneficiario padezca de una lesión o enfermedad, que le provoque compromiso de su estado de salud que no amerite traslado clínico. A solicitud del afiliado, REDYPLAN CDI se encargará de brindar la consulta de atención primaria por un médico especialista en pediatría, que comprende la

asistencia médica en consulta para la evaluación, indicación y prescripción de los estudios o pruebas de diagnóstico básico y medicamente necesarias, así como indicación y prescripción de medicamentos, si el caso lo amerita la remisión del paciente a consultas con otras especialidades médicas.

El servicio está a disposición del afiliado de acuerdo con la disponibilidad del proveedor de servicio de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm. Este servicio aplica para situaciones que no sean emergencias o urgencias médicas, en estos casos el afiliado deberá acudir a los servicios permanentes de emergencias o urgencia para recibir la atención médica. El servicio se prestará en las principales ciudades del país dentro del perímetro urbano.

Esta cobertura tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por servicio, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima, en el periodo de vigencia del plan. Cualquier gasto derivado a un proceso clínico, paraclínico y/o terapéutico que deba realizarse al afiliado derivados de la asistencia médica prestada, así como los medicamentos, deberán ser asumidos por el afiliado

REDYPLAN CDI bajo la modalidad de reembolso a costo razonable, garantiza los servicios que se mencionan a continuación:

3.3. Estudios de diagnóstico básico: Se refiere a los exámenes de laboratorio de valor diagnóstico donde se examina una muestra de sangre u orina, son estudios complementarios para analizar el estado de salud, y así detectar cambios, planificar y evaluar tratamientos para la enfermedad que presente el afiliado. Debe ser prescripto por un médico y ser medicamente necesario. El alcance de los estudios de laboratorio es:

- ✓ **Hemograma:** Es un análisis de sangre básico que permite evaluar tres tipos principales de células sanguíneas: glóbulos rojos, glóbulos blancos y plaquetas, y también es un estudio que permite detectar la pérdida de sangre, anomalías en la producción o destrucción de las células sanguíneas, infecciones crónicas o graves, alergias y problemas de coagulación.
- ✓ **Uro análisis:** Es un análisis básico de orina, que consiste en una serie de exámenes efectuados sobre la orina, este análisis puede dar información acerca de problemas renales, trastornos del sistema urinario e incluso sobre el funcionamiento general del organismo.

Está sujeto a prescripción por un médico a consecuencia de una emergencia médica, en estos casos el afiliado deberá acudir a los servicios permanentes de emergencias o urgencia para recibir la atención requerida.

Esta cobertura tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por servicio, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima, en el periodo de vigencia del plan. Cualquier gasto derivado a un proceso clínico, paraclínico y/o terapéutico que deba realizarse al afiliado derivados del resultado de los estudios de diagnóstico realizados, así como los medicamentos, deberán ser asumidos por el afiliado.

Asistencia Odontológica

Los beneficios bajo esta asistencia serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, con odontólogos generales pertenecientes a la red de servicio, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

TRATAMIENTOS PREVENTIVOS

- 3.4. **Consulta diagnóstica general:** Examen e historia clínica y propuesta del plan de tratamiento. Comprende la primera vez que el afiliado asiste a consulta con un odontólogo general, se realiza una evaluación completa de las afecciones bucodentales posibles que tenga el afiliado en este momento y se puede apoyar para detectarlas con exámenes radiográficos y/o estudios complementarios, también se constituye el plan de tratamiento para la curación total de dichas patologías. Solo aplica para ser realizado por odontólogos generales de la red de servicio.
- 3.5. **Radiografías coronales de diagnóstico:** Se le toman dos (2) al paciente, una de cada lado de la boca si es necesario, para verificar caries ocultas entre los dientes, premolares y molares. Ya que existen casos donde la caries no se observa clínicamente, este examen ayuda al odontólogo detectar afecciones ocultas.
- 3.6. **Tartrectomía:** Es la eliminación de cálculo dental por encima de la encía, también llamada coloquialmente limpieza dental que pudiera ser simple (una sesión) o compleja (dos sesiones) dependiendo de la cantidad de cálculo, sarro o piedra en la boca del paciente.
- 3.7. **Profilaxis:** También llamada en términos coloquiales (pulido dental), que consiste en la eliminación o remoción de la placa bacteriana de forma mecánica, esta placa se adhiere a las superficies de los dientes, trayendo como consecuencias la formación del cálculo dental, mal aliento, inflamación y sangramiento de las encías.
- 3.8. **Aplicación tópica de flúor:** Es la colocación de flúor en gel de forma tópica para la prevención de formación de caries ya que es un mineral que ayuda al fortalecimiento del esmalte del diente.
- 3.9. **Sellantes de fosas y fisuras:** Colocación de una resina fluida en los dientes posteriores con fosas muy profundas para la prevención de la formación de caries en el futuro, ya que evita el almacenamiento de restos de comida en dichas fosas y fisuras.
- 3.10. **Educación y técnica de cepillado:** El odontólogo general educará y le enseñará al paciente, como mejorar su higiene bucal con el uso del hilo dental, y perfeccionar su técnica de cepillado para poder así mejorar su salud bucal y disminuir la presencia del cálculo dental y la placa bacteriana.

TRATAMIENTOS DE RESTAURADORA

- 3.11. **Operatoria o restauradora:** Consiste en la eliminación de caries y obturación con el material correspondiente, en el caso de los dientes anteriores se le coloca resina fotocurada ya que es un material totalmente estético y duradero en el tiempo, también conocido como porcelana en preparaciones cavitarias clase III y clase IV, de una y dos caras del diente respectivamente. En el caso de los dientes posteriores, premolares y molares se le obtura con resina fotocurada o amalgama en preparaciones cavitarias clase I, clase II y clase MOD (mesio-ocluso-distal), de una, dos o tres caras del diente respectivamente, la amalgama también llamadas platino o calza, material que tiene una mayor resistencia a las fuerzas de masticación por ende su uso con frecuencia en estos dientes posteriores (muelas). Se colocará resina en los dientes anteriores, y amalgama o resina en dientes posteriores, sin número limitado de piezas dentarias.
- 3.12. **Vidrio ionómero:** Es un material de restauración con excelentes propiedades tales como libera flúor constantemente y así ayuda a la prevención de formación de caries, y la estética; es utilizado en las cavidades de los cuellos de los dientes.

TRATAMIENTO DE CIRUGIA BUCAL

- 3.13. **Exodoncia simple (no quirúrgica):** Son todas las extracciones de dientes anteriores y posteriores de forma sencilla, cuando no puede realizarse un tratamiento conservador en el diente.
- 3.14. **Exodoncia simple de los 3° molares (no quirúrgica):** Son todas las extracciones de los 3eros molares (cordales) de forma sencilla, que no involucren técnicas, procesos e insumos, más allá de la exodoncia simple. (Cuando no puede realizarse un tratamiento conservador en dichos cordales).

- 3.15. Exodoncia quirúrgica de permanentes y/o 3eros molares (cordales):** Son todas las extracciones de dientes anteriores y posteriores (incluyendo las cordales) que involucren técnicas y procesos de cirugía complejos más allá de la exodoncia simple, es decir que necesiten de procedimientos como odontosección, osteotomía y colgajos.

TRATAMIENTO DE ENDODONCIA

- 3.16. Endodoncias o tratamientos de conducto:** Consiste en la eliminación parcial del nervio pulpar (pulpotomía o curas formocresoladas) y/o total del nervio pulpar (pulpectomía) ya afectado por la caries restaurándolo (rellenando el espacio anteriormente ocupado por el nervio) para mantener la permanencia del diente permanente o temporal en boca, estos tratamientos pueden ser monoradiculares (de un solo conducto), birradicular (de dos (2) conductos) o multiradiculares (de dos (2) o más conductos).
- 3.17. Pulpotomía:** Es la eliminación total de la pulpa coronaria en diente temporales seguida de la aplicación de un material en cada orificio de las cámaras pulpares, con el fin de favorecer la cicatrización y así conservar la vitalidad pulpar radicular.

EMERGENCIA DENTAL

Incluye la eliminación del dolor o molestia bucal, abarca:

- ✓ Eliminación de caries.
- ✓ Recubrimiento pulpar directo e indirecto.
- ✓ Obturación provisional.
- ✓ Curetaje radicular.
- ✓ Cementado provisional o definitivo de prótesis fija.
- ✓ Reparación de la prótesis removible (únicamente sustitución de dientes).
- ✓ Control de hemorragia.
- ✓ Medicación en caso de dolor muscular y abscesos (no están cubiertos medicamentos).
- ✓ Ajuste oclusal.

- 3.18. Emergencia endodóntica:** Son las emergencias más comunes, la mayoría de las veces están acompañadas de un dolor agudo debido a la caries donde está comprometida la pulpa (nervio), pueden estar acompañadas de inflamación de la zona debido a la presencia de un absceso producido por una infección (pus). (pulpectomía o pulpotomía).
- 3.19. Emergencia periodontal:** Son aquellas emergencias donde están involucrados los tejidos de soporte del diente (encía y hueso), pueden venir originadas por traumatismos o apretamiento de los dientes.
- 3.20. Emergencia protésica:** Son aquellas urgencias que están involucrados los pacientes poseedores de prótesis, así como coronas, puentes fijos, dentaduras parciales removibles y dentaduras totales. Incluye reparaciones menores que no involucre el laboratorio dental.
- 3.21. Emergencia por traumatismo en dientes anteriores en accidente causado a terceros:** Aquellas emergencias, mayoritariamente de origen accidental, que pudieran causar el afiliado a otra persona en dientes anteriores, como: fracturas de bordes dentales, avulsiones (salida del diente de su sitio en boca), movilidad dentaria post traumatismos y/o extracciones.

No obstante, si el afiliado requiriera tratamientos cuyo alcance no esté en el plan y solicitara los servicios o coberturas que presta la red de servicio REDYPLAN CDI, los mismos podrán ser presupuestados y facturados directamente por el odontólogo tratante, con una aplicación de descuento de hasta un veinte por ciento (20%) de los precios del mercado para un tipo de tratamiento igual, debiendo el afiliado pagar todos los costos que se generen por tales tratamientos no amparados.

Asistencia Oftalmológica

Los beneficios bajo esta asistencia serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, con proveedores pertenecientes a la red de servicio, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

- 3.22. Consulta diagnóstica:** Examen e historia clínica, diagnóstico y plan de tratamiento. Comprende la primera vez que el afiliado asiste a la consulta, en donde el oftalmólogo realiza el interrogatorio, evaluación oftalmológica completa y diagnóstico de las patologías oculares posibles que tenga el paciente en ese momento; se puede apoyar para detectar alguna patología en exámenes especiales; también se realiza el plan de tratamiento para la curación total de dichas patologías en caso de que existieran. La consulta e historia clínica incluye:
- ✓ Estudio de la agudeza visual.
 - ✓ Refracción pre y post cicloplejia.
 - ✓ Balance oculomotor.
 - ✓ Discriminación de colores.
 - ✓ Toma de presión intraocular.
 - ✓ Biomicroscopia (examen con lámpara de hendidura)
 - ✓ Gonioscopia.
 - ✓ Examen de fondo de ojo.
- 3.23. Consulta sucesiva:** Se realizará controles oftalmológicos a afiliados con patologías oculares que lo ameriten que no se generen por una emergencia o por procedimientos post quirúrgicos, y será determinado sólo por el oftalmólogo tratante.
- 3.24. Consulta con subespecialista:** Se refiere a la evaluación por un oftalmólogo con una subespecialidad (según se requiera). Solo se aceptará este tipo de consulta cuando sea referido por el oftalmólogo tratante.
- 3.25. Emergencia oftalmológica:** Son aquellas emergencias médicas oculares o situación imprevista caracterizada por ojo rojo, o dolor agudo y espontáneo con o sin afección de los tejidos blandos a causa de: infecciones o inflamaciones oculares (conjuntivitis y uveítis de cualquier etiología), quemaduras químicas, traumatismo o herida ocular, afecciones asociadas a uso de lentes de contacto, cuerpo extraño (corneal), queratitis de cualquier etiología, úlceras corneales u otras afecciones corneales, pérdida visual súbita; que hace necesario la asistencia oftalmológica inmediata a través del diagnóstico e indicación oportuna de tratamiento. Estas consultas son atendidas ambulatoriamente en el consultorio del oftalmólogo (afiliado a la red de servicio) acorde a horarios de consulta (diurna). La atención de las emergencias en horarios nocturnos y días no hábiles son asistidas a través de orientación telefónica por el médico de guardia a través de nuestra central de asistencia.
- 3.26. Emergencia oftalmológica con procedimiento:** Son aquellas emergencias que van acompañadas de extracción de cuerpos extraños corneales superficiales. Estas son atendidas ambulatoriamente en el consultorio del oftalmólogo (afiliado a la red de servicio) acorde a horarios de consulta (diurna) establecido en nuestro directorio de servicios. La atención de las emergencias en horarios nocturnos y días no hábiles son asistidas a través de orientación telefónica por el médico de guardia a través de nuestra central de asistencia.
- 3.27. Emergencia causada a terceros por el afiliado:** Se refiere a aquellas emergencias, mayoritariamente de origen accidental, que pudiera causar el afiliado a otra persona, como erosiones corneales, traumatismos oculares contusos u otra emergencia médica de tipo oftalmológica. Estas son atendidas ambulatoriamente en el consultorio del oftalmólogo acorde a horarios de consulta (diurna) establecido en nuestro directorio de

servicios. La atención de las emergencias en horarios nocturnos y días no hábiles es asistida telefónicamente por el médico de guardia a través de nuestro Contact Center. Atención Oftalmológica no tiene cobertura en afiliados atendidos en áreas de emergencias médicas de clínicas y/o hospitales.

No obstante, si el afiliado requiriera tratamientos cuyo alcance no esté en el plan y solicitara los servicios o coberturas que presta la red de servicio REDYPLAN CDI, los mismos podrán ser presupuestados y facturados directamente por el oftalmólogo tratante, con una aplicación de descuento hasta un veinte por ciento (20%) de los precios del mercado para un tipo de tratamiento igual, debiendo el afiliado pagar todos los costos que se generen por tales tratamientos no amparados.

Asistencia Bienestar Emocional

Los beneficios bajo la asistencia psicológica serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, por proveedores pertenecientes a la red de servicio, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

3.28. Consulta psicológica: Comprende el servicio de soporte profesional a través de una acción que orienta a personas que necesitan apoyo para tomar decisiones o resolver problemas traumáticos que alteran su ritmo de vida normal. Se utiliza la comunicación verbal, escrita y gestual para obtener información, analizarla e interpretarla con fines terapéuticos, de asesoramiento y /o diagnóstico. El servicio de atención psicológica es a causa de uno o varios de los eventos que se indican a continuación:

- ✓ Accidente con lesiones discapacitantes.
- ✓ Duelo por fallecimiento del cónyuge, padres, hijos y/o nietos durante la vigencia del plan.
- ✓ Víctima de secuestro denunciado.
- ✓ Víctima de violación denunciada.
- ✓ Víctima de violencia familiar denunciada.
- ✓ Atraco con lesión o violencia física
- ✓ Trastornos alimentarios: Anorexia y Bulimia.
- ✓ Enfermedad terminal: hallazgo o padecimiento.
- ✓ Bullying.
- ✓ Separación de padres.
- ✓ Divorcio y/o separación.
- ✓ Orientación sexual.
- ✓ Depresión postparto.
- ✓ Embarazo no culminado.
- ✓ Separación del entorno tercera edad.
- ✓ Déficit de atención.
- ✓ Deformación congénita o adquirida.
- ✓ Cuidado de niños especiales
- ✓ Cuidado del adulto mayor

El servicio de consulta contempla las consultas a través de los siguientes canales:

- **Consulta psicología presencial:** son de carácter individual, en el consultorio del profesional adscrito a la red de servicio REDYPLAN CDI, se realiza previo agendamiento de cita directamente con el proveedor de servicio. Duración máxima de cuarenta cinco (45) minutos.
- **Consulta psicología online:** son de carácter individual, es un asesoramiento a distancia a través de videoconferencia, se realiza previo agendamiento de cita directamente con el proveedor de servicio. Duración máxima de cuarenta cinco (45) minutos. Con profesionales identificados para este canal.

Si el afiliado requiriera de exámenes especiales o de servicios adicionales cuyo alcance no esté amparado por el plan, los mismos podrán ser presupuestados y facturados directamente por el psicólogo, con una aplicación de descuento hasta un veinte por ciento de descuento (20%) de los precios del mercado para un tipo de examen especial o procedimiento igual, debiendo el afiliado pagar todos los costos que se generen por tales servicios no amparados.

Asistencia Nutrición

Los beneficios bajo esta asistencia serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, por proveedores pertenecientes a la red de servicio, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento. La asistencia de nutrición debe ser previamente referida por un médico, a consecuencia de una enfermedad.

3.29. Consulta de diagnóstico: Examen e historia clínica, diagnóstico, propuesta del plan de tratamiento y plan nutricional o dieta. Comprende la primera vez que el afiliado asiste a la consulta, en donde se realiza el interrogatorio, evaluación nutricional de acuerdo con las patologías que tenga el afiliado en ese momento, se recogen indicadores y variables de diversos tipos que son analizados integralmente para determinar el tipo y grado del estado nutricional. La consulta incluye la evaluación de:

- ✓ Antropometría.
- ✓ Patrones alimenticios.
- ✓ Actividad física.
- ✓ Parámetros bioquímicos.
- ✓ Ingesta de fuentes de energía y nutrientes.
- ✓ Indicadores de independencia funcional.

El afiliado debe ser referido a la consulta de nutrición por un médico especialista (internista, cirujano, traumatólogo, endocrino, oncólogo), a causa de las patologías de base que se indican a continuación:

- ✓ Hipertensión arterial.
- ✓ Diabetes.
- ✓ Desnutrición, con índice de masa corporal menor a 18.
- ✓ Obesidad (grado I, II, III y mórbida), o con índice de masa corporal mayor a 30.
- ✓ Gota.
- ✓ Insuficiencia renal.
- ✓ Hiperlipidemia.
- ✓ Trastornos de crecimiento y desarrollo.
- ✓ Quemados.
- ✓ Oncológico.
- ✓ Epigastralgias.
- ✓ Patología de colon.
- ✓ Hipo e Hipertiroidismo.

3.30. Consulta nutrición sucesiva: Son consultas control mensuales o trimestrales de acuerdo con la sugerencia del nutricionista y de acuerdo con las patologías de base que presente el afiliado.

El servicio de consulta contempla las consultas a través de los siguientes canales:

- Consulta nutricional presencial: son de carácter individual, en el consultorio del profesional adscrito a la red de servicio REDYPLAN CDI, se realiza previo agendamiento de cita directamente con el proveedor de servicio. Duración máxima de cuarenta cinco (45) minutos.

- **Consulta nutricional online:** son de carácter individual, es un asesoramiento a distancia a través de videoconferencia, se realiza previo agendamiento de cita directamente con el proveedor de servicio. Duración máxima de cuarenta cinco (45) minutos. Con profesionales identificados para este canal.

Si el afiliado requiriera de exámenes especiales o de servicios adicionales cuyo alcance no esté amparado por el plan, los mismos podrán ser presupuestados y facturados directamente por el nutricionista, con una aplicación de descuento hasta un veinte por ciento de descuento (20%) de los precios del mercado para un tipo de examen especial o procedimiento igual, debiendo el afiliado pagar todos los costos que se generen por tales servicios no amparados.

Asistencia Rehabilitación

Los beneficios bajo esta asistencia serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, por proveedores perteneciente a la red de servicio, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado, estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento. La asistencia de fisioterapia y rehabilitación deben ser previamente referidos por un médico traumatólogo o neurocirujano, a consecuencia de lesiones por accidentes o enfermedad.

3.31. Consulta diagnóstico: Comprende la primera vez que el afiliado asiste a la consulta con el fisiatra, donde el profesional de la salud elabora la historia médica que determina el diagnóstico clínico y realiza evaluación física para identificar la localización de la lesión, dolencia o discapacidad, determina la evolución del problema físico y selección del plan de tratamiento más adecuado para alcanzar la restitución funcional en el tiempo más corto, mediante indicación de la cantidad y terapias con métodos técnicos o agentes controlados; puede apoyarse para detectar o corroborar alguna patología en exámenes especiales.

3.32. Consulta sucesiva: Son las consultas donde profesionales de la salud acreditados como fisioterapeutas; aplica las terapias indicadas por el fisiatra, traumatólogo o neurocirujano, siendo los métodos técnicos o agentes controlados indicados a cubrir, lo siguiente:

- ✓ Masoterapia: aplicación de distintas modalidades de masaje, como el masaje terapéutico, el drenaje linfático manual terapéutico, el masaje transversal profundo, crio-masaje, inducción y liberación miofascial, técnicas manuales neuro-musculares, miotensivas, masaje del tejido conjuntivo, masaje reflejo, masaje del periostio.
- ✓ Fisioterapia manual ortopédica o terapia manual.
- ✓ Manipulación vertebral y de articulaciones periféricas.
- ✓ Kinesioterapia o terapia por el movimiento.
- ✓ Ejercicios terapéuticos.
- ✓ Reeducción postural global y métodos kinésicos manuales analíticos o globales de valoración y tratamiento, potenciación, estiramiento y reequilibrar la función musculoesquelética.
- ✓ Movilizaciones articulares, neuro-meníngeas, faciales y viscerales.
- ✓ Estiramientos analíticos en fisioterapia.
- ✓ Métodos manuales de reeducación del tono postural, sinergias y patrones neuro-motores patológicos en el caso de la fisioterapia neurológica.
- ✓ Gimnasia miasténica hipopresiva.
- ✓ Técnicas terapéuticas: electroterapia, ultrasonoterapia, hipertermia de contacto, hidroterapia, termoterapia, mecanoterapia, magnetoterapia, crioterapia, laserterapia, vibro-terapia, presoterapia, terapia por ondas de choque radiales, electro bio-feedback.

✓ Control motor.

Si el afiliado requiriera de exámenes especiales o de servicios adicionales cuyo alcance no esté amparado por el plan, los mismos podrán ser presupuestados y facturados directamente por el nutricionista, con una aplicación de descuento hasta un veinte por ciento de descuento (20%) de los precios del mercado para un tipo de examen especial o procedimiento igual, debiendo el afiliado pagar todos los costos que se generen por tales servicios no amparados.

4. EXCLUSIONES

Exclusiones Generales

Este plan el alcance no procederá, si la solicitud se basa en:

- 4.1 Afiliado no identificado en el sistema de afiliados activos, previamente a la solicitud de atención.
- 4.2 Todas aquellas asistencias, servicios, tratamientos, procedimientos, estudios o exámenes, terapias, orientación, asesoramientos, motivos o eventos, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.3 Consultas y/u orientaciones mayores a las estipuladas específicamente en la cobertura máxima de la asistencia y/o servicio, específicamente en el numeral 15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA.
- 4.4 Consultas, terapias, orientaciones y/o diagnóstico de carácter preventivo y/o estético.
- 4.5 Consultas, terapias, orientaciones y/o diagnóstico de especialista y/o interdisciplinario.
- 4.6 Afiliado bajo la influencia de drogas o alcohol.
- 4.7 Asistencia bajo daños auto infligidos o tentativas de suicidio, ya sea en estado de cordura o pérdida de la razón.
- 4.8 Asistencia en tratamientos de trastornos funcionales de la conducta (neurosis, angustia, fobias, psicosis, otros), deficiencias mentales y demencia.
- 4.9 Asistencias que tuvieran origen, fueran una consecuencia directa o indirecta o bajo condiciones de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motines, huelgas, tumultos, disturbios de toda clase, desorden popular, terrorismo, alteración del orden público y cualquier hecho que las leyes califiquen como delitos contra la seguridad del interior del Estado.
- 4.10 Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- 4.11 Hechos por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyéndose, pero no limitándose a cualquiera de los eventos mencionados a continuación: inundaciones, desbordamiento de mar o deslizamiento, terremoto, temblor, erupciones volcánicas u otra convulsión de la corteza terrestre, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- 4.12 Hechos derivados de la energía nuclear o cualquier tipo de radioactividad.
- 4.13 Enfermedades decretadas como epidémicas y/o pandémicas por el organismo público competente, en lo que se refiere a los gastos que se hayan ocasionado luego de haber sido declaradas como tales.
- 4.14 Servicios causados por mala fe o dolo del afiliado y/o beneficiario.
- 4.15 Acciones fraudulentas o criminales del afiliado o de cualquiera que actué con o sin el conocimiento del afiliado.
- 4.16 Servicios requeridos fuera del área de cobertura.
- 4.17 Tratamientos contemplados en el alcance del servicio, numeral 3, cuando estén asociados a exámenes preempleo, ferias de estéticas y belleza, jornadas de salud, exámenes para cubrir las normas establecidas en la Ley.
- 4.18 Atención en áreas de emergencias o urgencias médicas de clínicas y/o hospitales.
- 4.19 Procedimiento, estudios, tratamientos y hospitalizaciones por enfermedades crónicas, congénitas y/o terminales.
- 4.20 Asistencia, estudios, tratamientos, servicios, orientaciones y hospitalizaciones por enfermedades crónicas y/o terminales, no contemplados específicamente en el numeral

3. BENEFICIOS Y ALCANCES.

- 4.21 Asistencia que tuvieran origen por la práctica de deportes como profesionales, la participación en competencias oficiales y en exhibiciones. La participación del afiliado en carreras de caballo, de bicicleta, de autos y en cualquier clase de carrera y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o resistencia.
- 4.22 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, skitesurf, esquí acuático, cuatriciclo, motonáutica, windsurf, sandboard, moto de nieve, planeador o soaring, kayak, canotaje, lancha, globo aerostático, catamarán, vela.
- 4.23 Cualquier tratamiento defectuoso, iatrogenia o traumatismo que se hayan iniciado o hayan ocurrido con anterioridad a la fecha de vigencia de esta cobertura.
- 4.24 Hospitalización clínica y/o quirúrgica, unidad de cuidados intensivos, anestesia local, anestesia general o sedación
- 4.25 Intervenciones y/o procedimientos quirúrgicos
- 4.26 Gastos de transporte derivados de la asistencia

Exclusiones Particulares

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente documento, no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

Asistencia Médica

- 4.27 Consultas y orientaciones de emergencia y/o urgencia.
- 4.28 Consultas de control post quirúrgicas.
- 4.29 Consultas de control de embarazo.
- 4.30 Consultas de control de niño sano o consulta para colocación de vacunas
- 4.31 Consultas de atención médica domiciliaria.
- 4.32 Tratamiento con medicamentos que sean recetados por el médico para el tratamiento recetado.
- 4.33 Gastos o suministro de medicamentos e inyectables, así como el gasto por la aplicación de medicamentos endovenosos e intramuscular, en la consulta de atención primaria
- 4.34 No contemplan traslados médicos terrestres y/o aéreos en ningún caso, así como traslados intermunicipales, interhospitalarios o interinstitucionales, ni traslados al domicilio habitual o centro de atención
- 4.35 Asistencia médica, estudios, tratamientos y hospitalizaciones por alteraciones hormonales con repercusión en el crecimiento y/o desarrollo.

Asistencia Odontológica

- 4.36 Tratamientos realizados mediante láser y microscopio óptico.
- 4.37 Anestesia general o sedación, así como los tratamientos realizados bajo sedación y/o anestesia general, contemplados o no en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.38 No incluye exodoncia de piezas dentarias por indicación ortodóntica y/o protésica.
- 4.39 No incluye exodoncia de dientes supernumerarios, en cualquiera de los casos.
- 4.40 No incluye insumos o materiales para restitución del soporte óseo y periodontal.
- 4.41 No incluye tratamientos periodontales en cualquiera de los casos (raspado radicular, curetaje, etc.).
- 4.42 Reconstrucciones en cualquiera de los casos, aplica en piezas dentarias tanto anteriores (incisivos y caninos) como posteriores (premolares y molares) que se encuentren afectados en más de tres de sus caras, es decir, cavidades que abarquen más de un tercio de su corona. Aplicable a cualquier procedimiento restaurativo de acuerdo con el caso (carillas, resinas compuestas, incrustaciones tipo in-lay, ni on-lay, ni over lay, coronas, etc.).
- 4.43 Tratamientos o procedimientos provisionales como tratamiento intermedio.
- 4.44 Tratamientos de conducto que deban efectuarse donde los conductos se encuentren

- calcificados o con curvaturas radiculares.
- 4.45 No incluye medicamentos intraconducto.
- 4.46 Repeticiones de tratamientos de conducto (retratamientos).
- 4.47 Reparaciones o sustituciones de prótesis fija, consecuencias de la realización de tratamientos de conductos indicados en los pilares de dichas prótesis.
- 4.48 Tratamientos de conducto en caso de atenciones por emergencia en dientes anteriores por traumatismo por causa accidental ocasionados por el afiliado con cobertura a un tercero.
- 4.49 Emergencias protésicas que necesite reparaciones a través de proveedores externos como el laboratorio dental.
- 4.50 Sustitución de obturaciones por causas estéticas, así como la sustitución de obturaciones en amalgama por materiales estéticos sin causa justificada.
- 4.51 Sustituciones de obturaciones que no estén evidenciadas por examen radiográfico.
- 4.52 No incluye prótesis dental en cualquiera de los casos.
- 4.53 Cualquier tratamiento correctivo de malformaciones congénitas y secuelas de enfermedades bucodentales.
- 4.54 Tratamientos con fines estéticos como blanqueamiento dentario, mediante peróxido u otros compuestos con y sin láser.
- 4.55 Cualquier técnica o procedimiento quirúrgico a nivel de tejidos blandos y hueso en la cavidad bucal.
- 4.56 Tratamientos quirúrgicos o no, de enfermedades diagnosticadas en patología.
- 4.57 No incluye implante(s) dentario(s), y todos los procedimientos clínicos, materiales, insumos y procedimientos de laboratorio para su indicación y ejecución.
- 4.58 Los gastos incurridos por tratamiento para recuperar la función articular y muscular bucal.
- 4.59 Tratamiento de ortodoncia con aparatología fija o removible en cualquiera de sus técnicas.
- 4.60 No incluye los procedimientos y materiales de apoyo para la ejecución de todo tipo de restauraciones, prótesis e implantes dentales ejecutadas por un laboratorio dental bajo la indicación y supervisión de un odontólogo.
- 4.61 Los metales de fabricación en caso de ser metales nobles (oro) y muñones artificiales de cualquier material.
- 4.62 Tratamiento con medicamentos a causa de patologías dentales y/o bucales. (antibióticos, antiinflamatorios, analgésicos y relajantes musculares, que sean recetados para el tratamiento dental).

Asistencia Oftalmológica

- 4.63 Procedimientos quirúrgicos oculares y/o cirugías electivas oculares de cualquier índole.
- 4.64 Emergencias producidas por crisis aguda glaucomatosa, que requieran atención en un centro hospitalario.
- 4.65 Consultas sucesivas de control por procedimientos post quirúrgicos.
- 4.66 Consultas y/o tratamientos de afiliados con infecciones por VIH-SIDA.
- 4.67 Medicamentos utilizados en consulta médica o de emergencia, o indicados para tratamiento ambulatorio.
- 4.68 Tratamiento con medicamentos a causa de patologías oculares. (antibióticos, antiinflamatorios, analgésicos, etc. que sean recetados por el oftalmólogo exclusivamente para el tratamiento).
- 4.69 Hospitalización, alquiler de quirófanos, anestesia local, general o sedación en niños, adolescentes y adultos.
- 4.70 Cirugía láser y/o cosmética
- 4.71 Terapias y/o rehabilitación visual, incluyendo la rehabilitación producto de parálisis facial
- 4.72 Estudios histopatológicos o biopsias.
- 4.73 Radioterapias y/o quimioterapias.
- 4.74 Prótesis oculares y/o Lente intraocular.
- 4.75 Ptois palpebral orgánica o funcional producto de un accidente o enfermedad.

4.76 Tratamiento de enfermedades congénitas.

Asistencia Bienestar Emocional

- 4.77 Consultas y orientaciones en intervención en crisis, de emergencia y/o urgencia.
- 4.78 Consulta y orientaciones por psiquiatría.
- 4.79 El psicoanálisis, la hipnosis, la narcolepsia ambulatoria, sofrología, los test psicológicos, así como la rehabilitación psicosocial o neuropsicológica, tratamiento de alcoholismo y drogodependencia
- 4.80 Consultas y orientaciones psicotécnicas, psicopedagogía o que se enfoque en el estudio y tratamiento de problemas relacionados al proceso de aprendizaje.
- 4.81 Consultas y orientaciones en psicología industrial, que interviene en los procesos de selección de personal en el reclutamiento de las empresas para optar por un empleo.
- 4.82 Tratamientos con medicamentos, o prescripción de medicamentos

Asistencia Nutrición

- 4.83 Consultas por motivo de estética, afiliado con índice corporal acorde a su peso y talla.
- 4.84 Consultas y orientaciones de emergencia y/o urgencia.
- 4.85 Asistencia con médicos generales, internistas y/o especialistas.
- 4.86 Nutrición enteral.
- 4.87 Tratamientos con medicamentos utilizados en consulta nutricional o indicada para tratamiento ambulatorio, que sean recetados por el nutricionista y/o médico.

Asistencia de Rehabilitación

- 4.88 Consultas sucesivas posteriores al tratamiento de fisioterapia y rehabilitación.
- 4.89 Rehabilitación para enfermedades congénitas, crónicas y/o degenerativas
- 4.90 Rehabilitación de la articulación temporomandibular
- 4.91 Plantillas especiales, zapatos o aparatos ortopédicos, en cualquiera de los casos.
- 4.92 Medicamentos utilizados en consulta, indicados para tratamiento ambulatorio o que sean recetados para el tratamiento de rehabilitación.
- 4.93 Consultas y orientaciones de emergencia y/o urgencia.
- 4.94 Rehabilitación cardíaca y respiratoria.
- 4.95 Rehabilitación que usen equipamiento robótico.

5. EXONERACION DE RESPONSABILIDAD

REDYPLAN CDI no asumirá responsabilidad alguna sobre el servicio recibido por el afiliado y las consecuencias de este, cuando:

- 5.1. Los servicios que el afiliado haya concertado o realizado por su cuenta sin el previo consentimiento de REDYPLAN CDI, salvo en causa de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con REDYPLAN CDI.
- 5.2. Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el proveedor de servicio bajo cuenta y riesgo.
- 5.3. La asistencia prestada por médicos, servicios o centros de atención no concertados con REDYPLAN CDI, aun cuando ésta haya sido ordenada por REDYPLAN CDI, así como los gastos médicos, hospitalarios y de cualquier clase derivados de prestaciones que los médicos, servicios o centros clínicos no concertados pudieran prescribir.
- 5.4. No identificación previa a la atención por parte del afiliado a REDYPLAN CDI.
- 5.5. Si el servicio se inicia antes de la vigencia del plan y continúa después de que los riesgos hayan comenzado a correr por cuenta del afiliado.
- 5.6. REDYPLAN CDI queda relevada de responsabilidad cuando por causa mayor o decisión autónoma del afiliado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento, así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológicos u orden público que provoque una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños

- en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.
- 5.7. Si el afiliado causare o provocare el servicio con dolo.
 - 5.8. Si el afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este presenta una reclamación fraudulenta o engañosa, o si en cualquier tiempo emplea medios o documentos engañosos o dolosos para sustentar el servicio o para derivar otros beneficios relacionados con el plan.
 - 5.9. Los servicios que se proporcione al afiliado solo pretenden entregarle más información o una orientación o guía para que el afiliado pueda tomar las decisiones y acciones que considere pertinentes, entre las cuales está la posibilidad de consultar a un profesional externo a nuestra red de servicio sobre el caso objeto de la consulta. No se acepta responsabilidad alguna si llegaren a presentarse diferencias de opinión o criterio entre nuestro proveedor de servicio y otros profesionales consultados por el afiliado.
 - 5.10. Cualquier negligencia, iatrogenia o mala praxis por parte del proveedor de servicio, quedando estos de asumir la responsabilidad frente al afiliado. Por cuanto los servicios que se brindan deben estar a cargo de profesionales o centros de servicios acreditados, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual aquí asumida por REDYPLAN CDI en ninguno de los casos y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir la responsabilidad profesional que le corresponda a los profesionales o centros de atención en razón y con fundamento en el diagnóstico o los servicios que practique o haga al afiliado, beneficiario, o al bien objeto con cobertura.
 - 5.11. Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado no cumpla con los requisitos y recaudos, así como las instrucciones y condiciones aquí establecidas.
 - 5.12. Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado abandone o suspenda el tratamiento o servicio.
 - 5.13. Los servicios que no estén evidenciadas por estudio o evaluación clínica avalada por el proveedor de servicio perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI.
 - 5.14. Si el afiliado o actuando en nombre de este no notificare o no entregue los documentos requeridos por REDYPLAN CDI, dentro de los plazos señalados, a menos que el incumplimiento se deba a causa extraña no imputable al afiliado u otra que lo exonere de responsabilidad.
 - 5.15. El servicio comprende la orientación profesional que se basa entera y solamente en los hechos y la información proporcionada por el afiliado al formular su solicitud.
 - 5.16. Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el caso, REDYPLAN CDI no tienen manera de verificar la veracidad de dicha información.
 - 5.17. Los servicios que se brinda son de medio y no de resultado, implican que la orientación que se brinde al afiliado no pretende asegurarle un resultado específico o indicarle el mejor o el único camino a seguir. Simplemente se le dará al afiliado una posible alternativa o solución, si es posible identificarla, con base en la breve descripción general de los hechos que hace el afiliado en su consulta y la información brindada por este.
 - 5.18. La orientación profesional que se brinda al afiliado es de carácter general y solo busca responder la solicitud planteada por el afiliado de una manera general. La orientación que se brinda no pretende ser comprehensiva o brindar un análisis profundo o integral del tema objeto de la solicitud y no podrá ser entendida como tal por el afiliado.
 - 5.19. No se garantiza el resultado sobre la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en los casos de no lograrse el objetivo total o parcial pretendido por el afiliado.
 - 5.20. REDYPLAN CDI se reserva el derecho de prestar directamente el servicio objeto de la presente cobertura, en aquellos sitios donde su propio juicio lo estime conveniente.
 - 5.21. En ningún caso REDYPLAN CDI será responsable de los daños causados por el servicio en base a información falsa suministrada por el afiliado, así como tampoco se hace responsable de la activación del servicio.
 - 5.22. Otras exoneraciones de responsabilidad establecidas en las condiciones del presente

documento.

6. OBLIGACIONES Y REQUISITOS DEL AFILIADO

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

- Solicitar el servicio a REDYPLAN CDI a través de la central de asistencia, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- Aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por REDYPLAN CDI, frente a los servicios que solicite.
- El afiliado deberá contactar directamente a REDYPLAN CDI o al centro de atención de la red de servicio para solicitar la cita con setenta y dos (72) horas mínimas de anticipación, para la canalización de cita de diagnóstico.
- El afiliado de no poder asistir a la cita, deberá notificarlo al proveedor o centro de atención de la red de servicio seleccionado, al menos con veinticuatro (24) horas de anticipación y así evitar cualquier tipo de penalidad que aplique.
- El afiliado debe asistir por lo menos con treinta (30) minutos de antelación a la cita programada.
- El afiliado debe canalizar el servicio con un profesional general de los centros de atención de la red de servicio, para la efectiva cobertura de las consultas de diagnóstico y tratamientos amparados por el plan, inclusive en aquellos casos donde el afiliado este en conocimiento de su afección y requiera la intervención de un especialista en el área; ante esto solicite al profesional general un informe o referencia para su atención con un especialista de la red de servicio.
- Residir legalmente en el área de cobertura, en el momento de presentar la solicitud.

7. PROTOCOLO PARA USO DEL SERVICIO

Protocolo para activar el plan

- El afiliado titular recibirá un correo con:
 - ✓ La confirmación de la afiliación completada con éxito del afiliado titular
 - ✓ El enlace para acceder al formulario de afiliación de beneficiarios
- El afiliado debe ingresar en el enlace de afiliación de beneficiarios, para registra los datos de cada beneficiario, para finalizar la suscripción del grupo afiliado.
- El afiliado debe ingresar en la página web www.quosmarket.com

Protocolo para solicitar los servicios

- En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, y la necesidad de utilizar alguno de los servicios que otorga el presente plan, el afiliado deberá en primera instancia contactar con REDYPLAN CDI, a través de los siguientes canales:

➤ *Central de Asistencia*, al siguiente número telefónico desde el país de origen del afiliado:

País	Número
Venezuela	0212 - 3007750

- *Llamada web*, ingresando en la página web www.quosmarket.com
- El afiliado en esta interacción debe suministrar los siguientes datos:
 - ✓ Nombre completo del afiliado.
 - ✓ Documento de identidad del afiliado.
 - ✓ Ubicación
 - ✓ Tipo de servicio que requiere.
 - ✓ Número de teléfono móvil.
- La central de asistencia inmediatamente después de la validación de los datos atenderá la necesidad planteada por el afiliado, siempre que se encuentre bajo el alcance y beneficios de la asistencia presente en este documento, mediante la coordinación del servicio.
- Para la Asistencia de Nutrición y la Asistencia de Rehabilitación, el afiliado debe previamente someterse a una evaluación de su médico tratante (y obtener una orden de

referencia y diagnóstico que debe entregar al momento de la primera consulta con el proveedor perteneciente a la red de servicio asignado.

Protocolo para atención por emergencia

Aplica para la asistencia de Odontología y Oftalmología:

- En caso de presentar alguna emergencia diurna y en día laboral, podrá asistir al proveedor de servicio de la red de servicio; conforme vía telefónica la disponibilidad para su atención.
- En caso de presentarse alguna emergencia comprendida en los horarios de 6:00pm a 8:00am y/o en días feriados o domingos, deberá comunicarse a nivel nacional por los teléfonos de la central de asistencia 0212 – 3007750, donde será canalizado por un profesional de salud quien realizara la orientación telefónica de su necesidad (siendo el primer paso para canalizar una emergencia la medicación para controlar los síntomas asociados a infección y/o inflamación pues de otro modo el afiliado no está en condiciones óptimas para ser atendido), y posteriormente orientará para la canalización de atención una vez se active el horario de consulta diurna y en día laboral.
- La llamada telefónica será considerada como aviso de consulta, debido a lo cual el afiliado autoriza expresamente a REDYPLAN CDI para que dicha llamada sea anotada o registrada informativamente, con el fin de que quede constancia del trámite que se haya dado.

8. PLAZO PARA RECLAMACION

Cualquier reclamación, observación o queja con relación a los servicios prestados deberán ser realizadas por escrito y en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles de haber tenido conocimiento a la ocurrencia de la causa que origina la reclamación o después de haber recibido el servicio, esto debe estar identificado con los datos puntuales del afiliado afectado.

9. FALSEDADES Y RETICENCIAS DE MALA FE

Las falsedades y reticencias de mala fe o dolo por parte del afiliado o actuando en nombre de este, debidamente probadas, serán causa de nulidad absoluta de la cobertura del plan.

10. PENALIZACIONES

En caso de que el afiliado no pueda asistir a la consulta o cita agendada con el proveedor de servicio de la red de servicio REDYPLAN CDI, éste debe anularla con veinticuatro (24) horas de anticipación, en caso contrario, el afiliado deberá pagar al proveedor servicio una penalidad si aplica y el servicio autorizado será tomado en cuenta como efectivo dentro de la cantidad de eventos y monto máximo de cobertura contratado para el servicio y/o plan.

11. EXAMEN Y RECONOCIMIENTO MEDICO

REDYPLAN CDI tiene derecho a someter al afiliado a exámenes y reconocimientos médicamente necesarios y razonables, para la evaluación de cualquier servicio presentado, siendo por su cuenta los gastos que se originen por tal concepto.

12. REEMBOLSO

Para los casos en que sea imposible la atención a través de los proveedores de la red de servicio por reclamaciones que ameritan ser tratadas de manera especial y/o por servicios que no puedan ser prestados, los gastos incurridos serán reembolsados al afiliado aplicando el criterio de GASTO RAZONABLE, siempre que el servicio se encuentre cubierto por este plan, bajo un período de tiempo que coincida con la vigencia de este; sea tramitada y autorizada a través de REDYPLAN CDI. Aplica para servicios circunscritos al alcance y serán aplicables las exclusiones y exoneraciones definidas en el presente documento.

Para tramitar un reembolso ante REDYPLAN CDI, el afiliado deberá:

1. Avisar a REDYPLAN CDI inmediatamente o a más tardar dentro de los tres (3) días continuos siguientes a la fecha de haber conocido la ocurrencia del servicio, indicando la

existencia de cualquier otro servicio sobre los mismos riesgos cubiertos por este plan, si fuere el caso.

2. Dentro de los treinta (30) días continuos siguientes a la fecha de notificación del servicio, los documentos y recaudos que se indican a continuación:

- ✓ Carta explicativa, describiendo como ocurrieron los hechos.
- ✓ Factura original del servicio con detalle de los gastos incurridos, con los requerimientos exigidos por la ley.
- ✓ Documento de identidad (cédula y/o pasaporte).
- ✓ Informe del profesional tratante, con firma y sello húmedo.
- ✓ Estudios o exámenes complementarios que avalen el diagnóstico y/o plan de tratamiento
- ✓ Documento de validación de datos bancarios, deberá consignar algún documento emitido por el banco donde se refleje nombre y número de cuenta.
- ✓ Cualquier otra información y documento adicional que se estime necesario para el análisis del servicio o para determinar las causas del servicio y/o procedencia de la reclamación.

Asistencia Odontológica

- ✓ Presupuesto del plan de tratamiento detallado con firma y sello del odontólogo.
- ✓ Radiografía inicial (antes de efectuar el tratamiento)
- ✓ Radiografía final (después realizado el tratamiento).

Asistencia Nutrición y Asistencia Rehabilitación

- ✓ Informe médico con firma y sello húmedo.

Si la notificación del servicio no es presentada dentro del plazo indicado, de forma dolosa para evitar o desvirtuar la valoración de los hechos y circunstancias, REDYPLAN CDI estará facultada para dejar sin efecto el reembolso. En ningún caso REDYPLAN CDI realizará un reembolso sin que el afiliado haya consignado facturas originales y estas siempre deben cumplir con los requisitos exigidos por la ley y se procesarán sobre la base de la presentación de los documentos originales.

REDYPLAN CDI puede solicitar información o documentación adicional en una (1) oportunidad, en un tiempo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de entrega del último documento requerido y deberá(n) ser consignado(s) en un plazo de treinta (30) días continuos contados a partir de la fecha de solicitud de estos. El afiliado deberá estar dispuesto a que se le realice una evaluación de segunda opinión, así como también el proveedor de servicio suministrará información adicional en aquellos casos que REDYPLAN CDI considere necesario.

Una vez consignados toda la documentación, REDYPLAN CDI procederá durante los siguientes treinta días (30) días continuos a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso. REDYPLAN CDI se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo con el alcance y costo razonable.

Los gastos incurridos por el afiliado se reembolsarán bajo costo razonable que aplica por el servicio. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por REDYPLAN CDI, serán abonados en moneda local. REDYPLAN CDI, salvo por causa extraña que no le sea imputable, se compromete a pagar el servicio que sea procedente conforme a los términos del presente plan, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el afiliado haya consignado toda la información y recaudos razonablemente solicitados.

13. PERSONAS ELEGIBLES

Son elegibles bajo el presente plan, el afiliado titular mayor de dieciocho (18) años. Los beneficiarios que pueden conformar el grupo afiliado, deben ser menores a noventa (90) años, con o sin grado de consanguinidad y afinidad con el afiliado titular. Son elegibles bajo el presente plan:

- ✓ Grupo base: el afiliado titular y dos (2) beneficiarios.
- ✓ Beneficiarios adicionales: hasta seis (6) beneficiarios.
- ✓ Todos con domicilio habitual en el área de cobertura, e identificados en la base de datos enviada a REDYPLAN CDI

14. CONFIDENCIALIDAD

La información aquí contenida es estrictamente CONFIDENCIAL y propiedad exclusiva de REDYPLAN CDI y el afiliado, por lo que no puede ser divulgada o transmitida a personas distintas sin previa autorización por escrito de las partes.

15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA

ASISTENCIA	TRATAMIENTO Y/O SERVICIO	EVENTO ANUAL	MONTO DE COBERTURA	CONDICION
Medicina	Consulta de medicina general	3	25 US\$	POR EVENTO
	Consulta de pediatría	2	35 US\$	POR EVENTO
	Estudio de diagnóstico básico (laboratorio)	1	30 US\$	ANUAL
Odontología	Preventivos	ILIMITADO	N/A	
	Emergencia dental			
	Restauradora			
	Cirugía Bucal			
	Endodoncia			
Oftalmología	Consulta diagnóstica	ILIMITADO	N/A	
	Consulta sucesiva			
	Consulta subespecialista			
	Emergencia	ILIMITADO	N/A	
Psicología	Consulta diagnóstica	ILIMITADO	N/A	
	Consulta sucesiva			
Nutrición	Consulta diagnóstica	ILIMITADO	N/A	
	Consulta sucesiva			
Rehabilitación	Consulta diagnóstica	ILIMITADO	N/A	
	Consulta sucesiva			