



# Condicionado Familia Vital

## DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS FAMILIA VITAL CONDICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE TELESALUD

Mediante el presente condicionado **KOM CARE IPS S.A.S.**, en adelante KOM CARE garantiza los servicios de salud contenidos en el presente documento.



### DEFINICIONES:

Para efectos de este documento se entenderá por:

#### Servicios de Salud:

Conjunto de servicios de salud descritos en el presente documento, ofrecido por KOM CARE, a los usuarios de la "ENTIDAD". y según los requisitos y condiciones establecidos en el presente anexo.

#### Comunidad del Ministerio de Defensa:

Miembros activos o retirados de Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aérea Colombiana, Policía Nacional, incluyendo su grupo familiar en primer grado de consanguinidad, pensionados por invalidez, reservistas de honor, viudos y huérfanos.

#### Tomador:

Persona natural que adquiere el plan de asistencia perteneciente a la comunidad del Ministerio de Defensa.

#### Titular:

Persona registrada por el Tomador al momento de la adquisición del plan y quien será el usuario principal del plan. Si el Tomador lo desea podrá designarse a el mismo como el Titular.

#### Usuario:

Titular o beneficiario que tiene derecho al acceso de servicios contemplados en el plan de asistencia.

#### Beneficiarios:

Grupo familiar de primer grado de consanguinidad

(conyugue, hijos, padres y/o hermanos), que serán registrados por el usuario en el momento de la adquisición del plan.

#### Situaciones de emergencia:

Cualquier suceso, acontecimiento, situación o hecho de los descritos en el presente documento causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente, que le otorgue el derecho al USUARIO a recibir los servicios, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en las ciudades consignadas en el Ámbito Territorial.

#### Red de Prestadores:

Los prestadores de servicios de las diferentes especialidades y de salud con los cuales KOM CARE ha establecido una alianza para la prestación de servicios relacionados con el objeto del documento.

#### Vigencia:

Período en el cual el USUARIO tiene derecho a obtener los servicios descritos en el presente documento. Para este caso el período de vigencia activa para la prestación de servicios estará determinado por la validación de cobertura que genere KOM CARE.

#### Límite de Eventos:

Cantidad de servicios a la cual tiene derecho el USUARIO dentro de la vigencia especificada en el detalle de las condiciones de prestación cada servicio de acuerdo a validación de información de KOM CARE.

### Monto Límite:

El valor máximo al que puede acceder el USUARIO dentro de un servicio o evento, especificada en el detalle de las condiciones de prestación cada servicio.

### Telemedicina:

Provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica.<sup>1</sup>

### Telesalud:

Conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones. Incluye, entre otras, la Telemedicina y la Teleeducación en Salud.<sup>2</sup>

### Teleorientación:

Es el conjunto de acciones que se desarrollan a través de tecnologías de la información y comunicaciones para proporcionar al USUARIO información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación.



## COBERTURA ÁMBITO TERRITORIAL

### Ámbito Territorial para servicio Virtual / Telefónico:

El derecho a los servicios de Teleorientación en salud se extiende a los USUARIOS de "LA ENTIDAD" que se encuentren en cualquiera de



<sup>1</sup> Artículo 2 de la Ley 1419 de 2010.

<sup>2</sup> Artículo 2 de la Ley 1419 de 2010.

los **32 DEPARTAMENTOS EN COLOMBIA** y la cobertura dependerá del acceso de internet que tengan los USUARIOS.



## SERVICIO

Se deja constancia que todos los servicios de salud serán prestados por una red de proveedores (instituciones y/o profesionales habilitados), debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar los servicios incluidos en el plan Prime Health. De igual manera las Partes dejan constancia que el presente contrato de servicios no es un contrato de seguro y los servicios que se prestarán al amparo de los mismos, tampoco hacen parte de una operación activa de seguros, por lo cual los derechos de los USUARIOS respecto a los servicios objeto de este Contrato se encuentran protegidos por la Ley General de Consumo. No obstante, lo anterior, tanto KOM CARE como su red de prestadores cuentan con los seguros y habilitaciones correspondientes que se requieren para la adecuada operación de los servicios contenido en los siguientes numerales.

**Profesional Independiente de salud.** Es toda persona natural egresada de un programa de educación superior de ciencias de la salud de conformidad con la Ley 30 de 1992 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, con facultades para actuar de manera autónoma en la prestación del servicio de salud para lo cual podrá contar con personal de apoyo de los niveles de formación técnico y/o auxiliar.

Los proveedores de servicios de salud son instituciones y/o profesionales médicos debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar entre otros, los servicios de atención médica domiciliaria y/o de ambulancia.

Entre KOM CARE y los proveedores se celebró

una alianza, en virtud de la cual KOM CARE coordina y administra los servicios de salud que serán prestados por los proveedores y éstos aportan su gestión y conocimiento científico para prestar los servicios de salud que tienen habilitados.

**Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS).** Son aquellas entidades cuyo objeto social es la prestación de servicios de salud y que se encuentran habilitadas de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.

Entre KOM CARE y los proveedores se celebró una alianza, en virtud de la cual KOM CARE coordina y administra los servicios de salud que serán prestados por los proveedores y éstos aportan su gestión y conocimiento para prestar los servicios de salud que tienen debidamente habilitados.

Para efectos de este programa se entenderá por:

**Enfermedad:** Cualquier alteración leve o grave del funcionamiento normal del organismo del usuario, que ocurra dentro del período de vigencia y en la territorialidad indicada.

**Lesión súbita o traumatismo:** Lesión o daño de los tejidos orgánicos o huesos producido por algún hecho accidental (Ejemplos: golpes o torceduras).

### Parágrafo 1:

KOM CARE se compromete con el usuario domiciliado en el territorio colombiano a brindar los servicios propios de coordinación logística de call center y coordinación y monitoreo de la red de prestadores con la que cuenta para la prestación de servicios de Telesalud. Teniendo en cuenta que los servicios se prestan por medios virtuales, KOM CARE no será responsable por fallas de comunicación que generen interferencia,

mala calidad de imagen o de audio, por lo que el usuario deberá contar con conexión a internet estable y un dispositivo que permita realizar la video llamada ya que de lo contrario el usuario tendrá que recurrir a la consulta médica vía telefónica.



## VIRTUAL / TELEFÓNICO

### Medicina General

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran una asesoría virtual o telefónica de medicina general, KOM CARE a solicitud del usuario brindará la coordinación del direccionamiento de la consulta con un médico para asesoría médica general las 24 horas, los 365 días del año. Para videollamada con médico general el horario de asignación de citas será de 6:00 a.m. a 10:30 p.m. En la línea de atención, un médico le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto presencial profesional médico-paciente, en caso de que lo requiera. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del personal de salud del call center quienes al recibir la llamada categorizarán el servicio en teleorientación o telemedicina.

- A través del servicio de asesoría médica, el profesional sólo podrá hacer recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- A través del servicio de telemedicina, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No incluye movilización del paciente ni del profesional.
- No incluye los servicios que el USUARIO haya contratado por su cuenta.
- No incluye servicios adicionales que el USUARIO haya contratado directamente con el especialista, bajo su cuenta y riesgo.



**Eventos límite: Ilimitado**  
**Monto límite: No aplica**

## Pediatría

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran una asesoría virtual de medicina pediátrica, KOM CARE a solicitud del usuario brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada con un médico pediatra en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y el sábado de 8:00 am a 5:00 pm. Un médico pediatra le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto presencial profesional médico-paciente, en caso de que lo requiera. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del personal de salud del call center quienes al recibir la llamada categorizarán el servicio en teleorientación o telemedicina.

- A través del servicio de teleorientación, el profesional solo podrá hacer recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- A través del servicio de telemedicina, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del paciente ni del profesional de la salud.
- KOM CARE no se hará responsable de los servicios que el USUARIO haya contratado por su cuenta y riesgo.
- La edad máxima de prestación del servicio es hasta los 15 años.

**Eventos límite: Ilimitado**  
**Monto límite: No aplica**

## Apoyo Emocional

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran servicio de psicología virtual como apoyo emocional a sus procesos médicos, KOM CARE a solicitud del usuario, le brindará

orientación psicológica virtual en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y el sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del personal de salud del call center para generar la teleorientación requerida por el USUARIO, de tal forma que una vez coordinada la cita, un psicólogo le orientará según la sintomatología manifestada.

- No incluye movilización del paciente ni del profesional.
- No incluye los servicios que el USUARIO haya contratado por su cuenta.

**Eventos límite: Ilimitado**  
**Monto límite: No aplica**

## Nutrición

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran una orientación nutricional la línea de atención de KOM CARE, brindará la coordinación para la atención con un Nutricionista (cita programada en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y el Sábado de 8:00 am a 5:00 pm.), y este lo podrá orientar en actividades de promoción de la salud relacionados con consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos, etc.), índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos e intolerancia a la lactosa.

- A través del servicio de teleorientación, el profesional solo podrá hacer recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No incluye movilización del paciente ni del profesional.
- No incluye los servicios que el USUARIO haya contratado por su cuenta.
- No incluye servicios adicionales que el USUARIO haya contratado directamente con el especialista, bajo su cuenta y riesgo.

**Eventos límite: Ilimitado**  
**Monto límite: No aplica**



## PLATAFORMA BIENESTAR

KOM CARE pondrá a disposición del usuario un link de acceso y clave asignada para el ingreso a la página on line en la cual podrá visualizar contenido de valor enfocado en el bienestar y salud de los usuarios. El contenido de la página podrá variar mensualmente de acuerdo a las temáticas llevadas a cabo por KOM CARE. Dentro del contenido disponible el usuario podrá encontrar entre otros: Rutinas deportivas, videos e información de interés en diferentes temáticas.

## SEGUNDA: Exclusiones Generales a la Asistencia "Familia Vital"

Además de las exclusiones indicadas en cada una de las coberturas, KOM CARE no dará amparo, en ninguna circunstancia en los siguientes casos:

- Cuando el usuario no se identifique como adquiriente del plan Asistencia.
- Cuando el usuario no brinde a la línea de atención el número de documento de identificación del usuario.
- Cuando no esté pagado el costo mensual del servicio de asistencia o éste se encuentre suspendido por cualquier causa.
- Los servicios que el usuario haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por KOM CARE.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular,

terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.

- Cuando se decrete oficialmente por los organismos de salud Nacionales o internacionales una situación de riesgo para la salud ya sea de manera enunciativa mas no limitativa: epidemia, pandemia y/o cualesquier declaratoria de riesgo para la prevención, contención o atención a enfermedades altamente contagiosas.
- Cuando el usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.

## TERCERA: Obligaciones del Usuario

### Solicitud de asistencia:

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el usuario debe conocer y comunicar a su grupo familiar sobre las líneas donde deberán llamar para solicitar los servicios de asistencia; adicional deben tener claro que deberán facilitar la información necesaria para la prestación, a continuación, se enlista los datos iniciales:

- Número de identificación y nombre del usuario.
- Número de identificación y nombre del llamante.
- Estamento o comunidad del Ministerio de defensa a la que pertenece.
- Número telefónico de contacto.
- Asistencia que precisa.
- Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.

El usuario deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono a las líneas **031 443 21 13** opción 1 desde Bogotá, y desde línea celular: **320 350 40 42** opción 1.

Debe brindar la información requerida y necesaria para la prestación como lo son el número de identificación y nombre del usuario, número telefónico de contacto, y tipo de

asistencia que precisa.

#### Cumplimiento de la Cita Programada:

En el evento que la videollamada, llamada o visita del proveedor resulte fallida por causa de suministro de información errónea y/o fallas en la conexión por parte del usuario al momento de la prestación del servicio y si el usuario no comunica la cancelación del servicio programado dentro de los 15 minutos siguientes a la coordinación del evento o según los tiempos estipulados en cada servicio de asistencia, se catalogará incumplimiento de la cita.

#### Actualización de información:

El usuario es el responsable de comunicar a KOM CARE la actualización de los datos de contacto y prestación de servicios como: correo electrónico, teléfono contacto, dirección del inmueble registrado, y medio de pago.

#### Medios Tecnológicos:

Teniendo en cuenta que se incluyen servicios que se prestan por medios virtuales, KOM CARE no será responsable por fallas de comunicación que generen interferencia, mala calidad de imagen o de audio, por lo que el Usuario deberá contar con conexión a Internet y un dispositivo que permita realizar la video llamada ya que de lo contrario el Usuario tendrá que recurrir a la prestación del servicio respectivo vía telefónica.

### CUARTA: Normas Generales

#### Mitigación.

El usuario o su representante o familiar, deberá mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.

#### Prescripción de las Reclamaciones.

Cualquier reclamación relativa a la prestación de los servicios de asistencia, deberá ser presentada en los términos y condiciones establecidos en el artículo 58 de ley 1480 de 2011.

#### Notificaciones.

En el evento de que KOM CARE proponga realizar adecuaciones al programa de asistencia ya sea en coberturas o costos que no impliquen mejoras en el programa, deberá notificarlo previamente al usuario mediante envío de correo electrónico al E-mail registrado por el usuario, para que este manifieste su decisión de aceptar o no las modificaciones correspondientes dentro de los treinta (30) días calendario siguientes. Si el usuario no acepta la modificación continuará con las condiciones iniciales hasta la expiración de la vigencia. Si acepta las nuevas condiciones los nuevos términos empezarán a regir desde el mes siguiente a aquel el usuario manifieste su aprobación.

#### Política de Garantía.

En casos de que por causas imputables y comprobadas KOM CARE no diera atención y/o seguimiento a cualquiera de los servicios que le hayan sido solicitados oportunamente por los usuarios, KOM CARE estará obligado a reintegrar al usuario, previa entrega de los comprobantes correspondientes, el importe total de los gastos que, por la contratación de servicios de asistencia iguales a los que son objeto del presente contrato y que a su vez sus usuarios le hubieren reclamado por el incumplimiento del mismo, previa entrega de los comprobantes que reúnan los requisitos fiscales que la ley establece.

#### Uso de datos.

En virtud de la Ley 1581 de 2012, KOM CARE informa que los datos necesarios para la prestación de los servicios que le sean entregados serán tratados de acuerdo a la política de privacidad y tratamiento de datos que se puede consultar en [www.bienestarfmm.com.co](http://www.bienestarfmm.com.co)

#### Retracto de compra.

El término máximo para que el usuario pueda ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la adquisición

y aceptación del servicio contratado de acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

#### Pago.

El Usuario Autoriza a KOM CARE a cargar el valor correspondiente del plan Asistencia contratado, con la periodicidad elegida por el Usuario, al medio de pago informado y confirmado en el momento de la venta del plan asistencial.

#### Parágrafo 1:

El Usuario sólo podrá hacer uso de los servicios si se encuentra al día en sus pagos, si se completa dos (2) intentos de cobro sin éxito en el mes de renovación, el servicio se dará por cancelado.

#### Parágrafo 2:

La activación de la asistencia quedará vigente a partir de las primeras 24 horas hábiles contadas a partir de la fecha de la venta.

#### Parágrafo 3:

El Usuario podrá cancelar el plan en cualquier momento para evitar cargos futuros, para lo cual deberá comunicarte a nuestras líneas de servicio al cliente.

#### Reversión de pago.

Para que proceda la reversión del pago, de acuerdo con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, el usuario deberá presentar la respectiva reclamación ante KOM CARE dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que no correspondiera a lo solicitado, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

#### Renovación Automática.

La asistencia contratada tendrá renovación

automática al término de la vigencia inicial según plan adquirido, por el mismo periodo de duración inicialmente contratado. Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato mediante comunicación verbal o escrita dirigida al domicilio registrado de la otra parte, o al e-mail de atención al cliente a más tardar dentro de los quince (15) días comunes anteriores a la fecha del vencimiento del respectivo periodo. Los valores de las asistencias se incrementarán anualmente, aplicándose el incremento de mayor valor existente entre el IPC anual acumulado certificado por el DANE a diciembre del año inmediatamente anterior y el porcentaje del aumento del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV).

#### Parágrafo 1:

El Cliente autoriza a EL CONTRATISTA a seguir realizando el cargue del valor correspondiente del plan Asistencia contratado al medio de pago informado y confirmado en el momento de la venta del plan asistencial adquirido inicialmente o actualizado más reciente.

#### Parágrafo 2:

En el evento de que EL CONTRATISTA proponga realizar adecuaciones al programa de asistencia ya sea en coberturas o costos que no impliquen mejoras en el programa, deberá notificarlo previamente al usuario mediante envío de correo electrónico al E-mail registrado por el usuario, para que este manifieste su decisión de aceptar o no las modificaciones correspondientes dentro de los treinta (30) días calendario siguientes. Si el usuario no acepta la modificación continuará con las condiciones iniciales hasta la expiración de la vigencia. Si acepta, las nuevas condiciones los nuevos términos empezarán a regir desde el mes inmediatamente siguiente a aquel el usuario manifieste su aprobación.

#### Parágrafo 3:

Cumplida la vigencia acordada, EL CONTRATISTA



determinará la procedencia o no de la renovación según las condiciones ofrecidas inicialmente.

## QUINTA: Líneas de Atención

### Información, Reclamos y Cancelaciones de la Asistencia

#### Servicio al cliente

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo el usuario deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. por teléfono a las líneas [031 443 21 13](tel:0314432113) opción 1 desde Bogotá, y desde línea celular: [320 350 40 42](tel:3203504042) opción 1.



Iké Asistencia



@somosikeasistencia



@ikeasistencia