



CONDICIONADO PLAN FAMILIA PROTEGIDA

CONTENIDO



PLAN FAMILIA PROTEGIDA

¿Qué es y cómo funciona?.....	4
¿Cómo contacto a Plan Familia Protegida?.....	5

PÓLIZA DE SEGURO INCLUIDA EN EL PLAN

¿Qué no te cubre?	7
¿Qué edad debes tener para acceder a esta póliza?.....	8
¿Cuándo puedes empezar a usar nuestros servicios?.....	8
¿Cada cuánto te cobraremos?.....	8
¿Que debes hacer en caso de fallecimiento por muerte accidental?.....	9
¿Cada cuánto se renueva la póliza?	9
¿Qué otras cláusulas especiales tiene la póliza?.....	9
Beneficios adicionales.....	11

ESPECIALISTAS POR CIUDAD

COBERTURAS Y ASISTENCIAS

Asistencia Médica.....	16
Servicio Telemedicina (Medicina General Virtual).....	17
Médico a domicilio	17
Enfermera a domicilio	18
Ambulancia en caso de emergencia	19

ASISTENCIA EXEQUIAL

Velación	20
Cofre fúnebre.....	20
Traslado del fallecido.....	20
Tratamiento y conservación del cuerpo.....	20
Cremación	20
Urna para las cenizas	20

EXCLUSIONES GENERALES

OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

Solicitud de asistencia	22
Cumplimiento de la cita programada	22
Actualización de información	22
Pago de excedentes	22

NORMAS GENERALES

Mitigación.....	23
Prescripción de las Reclamaciones.....	23
Subrogación.....	23
Política de Garantía	23

INFORMACIÓN Y RECLAMOS

Servicio al cliente.....	24
Condiciones de pago	24
Derechos	24
Deberes	24

ÁMBITO TERRITORIAL

GLOSARIO Y DEFINICIONES



Plan familia protegida

¿Qué es y cómo funciona?

Plan Familia Protegida es una póliza de accidentes personales emitida por Pan American Life de Colombia, Compañía de Seguros S.A, en la que la tecnología es la mejor aliada para facilitarle la vida a sus ASEGURADOS, quienes a través de múltiples canales tienen la posibilidad de programar, agendar o cancelar sus citas médicas con una red de más de 2.000 médicos especialistas a nivel nacional, con tarifas preferenciales, entre los \$39.000 y los \$135.000 pesos por consulta y médicos generales por tele medicina, adicional a muchos beneficios mas.

Para lograr la efectividad que caracteriza la excelencia del servicio, la compañía se ha esforzado en construir una estructura de atención que agilice los procesos, para ello se han desarrollado canales con tecnología de punta a través de los cuales se hace tangible el servicio:

Contamos con una plataforma multicanal donde podrás usar los servicios y beneficios de **Plan Familia Protegida** a través de cualquiera de nuestros canales como son: página web, chat, correo electrónico,, WhatsApp o nuestra línea de atención inmediata.

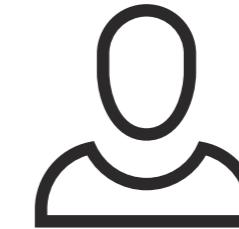
¿Cómo contacto a Plan Familia Protegida?



Chat



WhatsApp



Call center



E-mail

Línea de atención inmediata

305 781 0000

305 781 0000 WhatsApp
Línea 305 781 0000

planfamiliaprotegidaco@palig.com
www.palig.com

Haz clic para descargar el archivo completo.

<https://drive.google.com/file/d/1hjYvavtbHWjQqNHhoAbZrF65YUao5ouG/view>

Póliza de seguro incluida en el plan

La póliza de accidentes personales **Plan Familia Protegida** cubre exclusivamente al asegurado principal, cuando éste fallece a consecuencia de un hecho exclusivamente accidental, sin embargo también se cubre el fallecimiento a consecuencia de homicidio o terrorismo.

Es importante que tengas en cuenta que en caso de que el **ASEGURADO** sufra un accidente y no fallezca inmediatamente la cobertura aplica, siempre y cuando la persona fallezca dentro de los 180 días calendario siguientes a la fecha del accidente, obviamente como consecuencia de dicho accidente. El valor que se reconocerá a los beneficiarios de ley es de \$25'000.000 (Veinticinco millones de pesos colombianos).

Los demás beneficios son de cobertura para todo el grupo familiar.

Si deseas consultar el detalle de las condiciones haz clic en el siguiente enlace:
<https://drive.google.com/file/d/1hjYvavtbHWjQqNHhoAbZrF65YUao5ouG/view>

Póliza de Seguro de Accidentes Personales Condiciones Generales
código -01/12/2022-1416-P-31-AP_AC_U_RED_BCOL-DRCI



¿Qué no te cubre?

Nada que no sea un hecho accidental. Sin embargo recuerda que para efectos de esta póliza, consideramos el terrorismo u homicidio como cubiertos.

¿Qué otras cosas no te cubre?

PAN AMERICAN LIFE DE COLOMBIA, no pagará ningún beneficio otorgado mediante la presente póliza, cuando sea a consecuencia de:

1. Suicidio, tentativa de suicidio, o lesiones causadas a sí mismo ya sea en estado de cordura o demencia.
2. Actos de guerra interior o exterior, invasión, hostilidades u operaciones bélicas (exista o no declaración de guerra), motín, conmoción civil, sedición, asonada, huelga, movimientos subversivos, actos terroristas, levantamiento militar, insurrección, revolución, usurpación del poder y ley marcial.
3. Accidentes de aviación que sufra el asegurado cuando viaje como pasajero, piloto o miembro de la tripulación de cualquier aeronave, salvo que viaje como pasajero de una línea comercial legalmente establecida y autorizada para el transporte regular de pasajeros.
4. Los accidentes causados por violación, por parte del asegurado, de cualquier norma de carácter legal (dentro de estos se incluyen, más no se limitan, actos ilícitos, contravenciones a la ley, delitos de narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, secuestro, enriquecimiento ilícito o sean incluidos en cualquier lista de lavado de activos controlada por cualquier autoridad colombiana o extranjera, entre otros).
5. Encontrarse el asegurado bajo influencia de bebidas embriagantes o de sustancias alucinógenas, drogas tóxicas o heroicas o cualquier otra sustancia que por su propia naturaleza produzca dependencia física o síquica.
6. Accidentes ocurridos mientras el asegurado se encuentre al servicio las fuerzas armadas, navales, aéreas, de policía o cualquier otro organismo de seguridad del estado.
7. Enfermedad mental o corporal o cualquier dolencia preexistente, o infección bacterial distinta de la contraída por una lesión corporal amparada.



PLAN FAMILIA PROTEGIDA

01/12/2022	1416	P	31	AP_AC_U_RED_BCOL-DRCI
------------	------	---	----	-----------------------

CONDICIONADO

8. Las infecciones producidas por picaduras de insectos, tales como malaria, tifo, fiebre amarilla, etc.
9. No habrá cobertura de muerte accidental para la muerte presentada por práctica de deportes extremos a nivel profesional.
10. Los accidentes sufridos por el asegurado durante intervenciones quirúrgicas o como consecuencia de ellas o los causados por tratamientos médicos de rayos x, choques eléctricos, etc., salvo que obedezcan a la curación de lesiones producidas por un accidente amparado.
11. Temblores de tierra, erupciones volcánicas, terremoto, tifón, huracán, tornado, ciclón, inundaciones, rayo, marejada o cualquier otro fenómeno o convulsión de la naturaleza.
12. Lesiones inmediatas o tardías, causadas por energía atómica, reacción nuclear, radiación nuclear, contaminación radioactiva, química o bacteriológica.
13. Participación voluntaria en cualquier clase de riña o pelea.

¿Qué edad debes tener para acceder a esta póliza?

La edad mínima de ingreso a la póliza es de 18 años cumplidos y la máxima será de sesenta y nueve (69) años, permanencia setenta y nueve (79) años. Esto solo aplica para la póliza de accidentes personales que cubren al asegurado principal. El resto de beneficios no tienen restricciones de edad.

¿Cuándo puedes empezar a usar nuestros servicios?

Una vez hecho el pago, puedes empezar a usar nuestros servicios 48 horas después.

¿Cada cuánto te cobraremos?

Lo haremos mensualmente y de manera automática, por lo tanto es importante que mantengas saldo en tu cuenta Bancolombia para poder hacer el débito.



¿Qué debes hacer en caso de fallecimiento por muerte accidental?

Lo primero que se debe hacer es informar a la ASEGURADORA dentro de los siguientes 30 días calendario al fallecimiento.

Los documentos que se deben adjuntar son:

1. Original del Formulario de Reclamación.
2. Fotocopia autenticada de Registro Civil de Nacimiento o fotocopia simple de la cédula de ciudadanía del Asegurado.
3. Fotocopia Autenticada del Registro Civil de Defunción.
4. Fotocopia simple del informe de la autoridad competente en caso de muerte accidental o violenta.
5. Original de los documentos que sirvan para acreditar la calidad de Beneficiario.

¿Cada cuánto se renueva la póliza?

Esta póliza se renueva automáticamente cada año.

¿Qué otras cláusulas especiales tiene la póliza?

Requisitos de Asegurabilidad:

No se requiere el diligenciamiento de solicitud de asegurabilidad. Sin embargo, para el reporte el Asegurado debe activar la cobertura según las indicaciones dadas en el formato diseñado para tal fin, seguro no activado no tendrá cobertura.

La cobertura inicia a las 48 horas del día en que el cliente ha adquirido la póliza.

Revocación:

La presente Póliza y sus amparos adicionales podrán ser revocados por el **TOMADOR** en cualquier momento, mediante aviso escrito o llamando a la linea 305 781 0000. El importe de la prima devengada y la devolución se calculará de manera mensual. **PAN AMERICAN LIFE DE COLOMBIA** podrá revocarla mediante aviso escrito al **TOMADOR** enviando a su última dirección conocida, con no menos de sesenta (60) días de antelación, contados a partir de la fecha de envío. En este caso, **PAN AMERICAN LIFE DE COLOMBIA** devolverá la parte proporcional de la prima no devengada desde la fecha de la revocación.

El **ASEGURADO** podrá revocar la póliza individual en cualquier momento, informando al **TOMADOR** bajo cualquier medio, ya sea escrito, llamada o E-mail.

Revocación de la póliza por mora en el pago de la prima:

Teniendo en cuenta que la prima de seguro se paga al inicio de la vigencia , en caso de no poder hacerlo

se intentará un nuevo cobro 30 días después, si el cobro no es efectivo, 30 días después se procederá con la cancelación de la póliza.

El no pago de las primas dentro de los días siguientes estipulados a la fecha de inicio de vigencia de la póliza, sera causal de terminación de la póliza individual.

Terminación de la póliza por fallecimiento del asegurado principal:

En caso de fallecimiento del asegurado principal, del valor de la indemnización, se descontarán, las primas pendientes de pago hasta finalizar la vigencia.

Aviso del siniestro:

En caso de siniestro que pueda dar lugar a reclamación bajo la póliza, el Tomador, el asegurado o el beneficiario, según el caso, deberán dar aviso a Pan American Life de Colombia S. A. de la ocurrencia del siniestro, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que haya conocido o debido conocer su ocurrencia.

En caso que no se haga el reporte dentro del tiempo estipulado, empezará a correr el tiempo de prescripción para la presentación del siniestro, establecido por el código de comercio.

Plazo para pago de Primas:

Pan American Life de Colombia S. A. concede un plazo para el pago de primas de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la vigencia de cada período anual amparado.

Plazo de pago siniestros:

Una vez acreditada la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida, se pagará al beneficiario el monto indemnizable dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la formalización del reclamo.

Jurisdicción:

Leyes colombianas

Ámbito territorial:

República de Colombia.

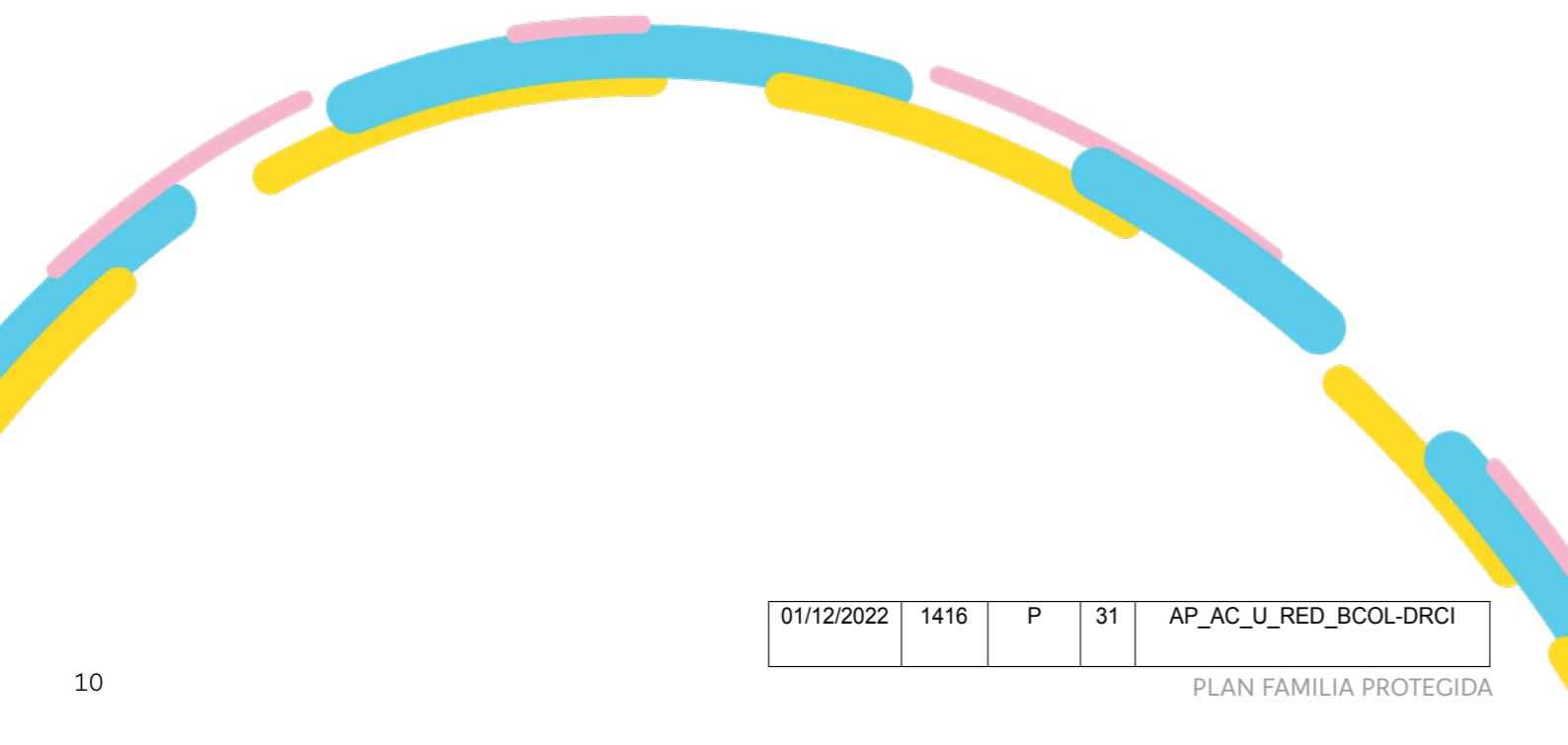


Beneficios adicionales

Por medio de nuestro PLAN FAMILIA PROTEGIDA tú y tu grupo familiar podrán acceder a cada uno de nuestros servicios.

Descuentos en medicamentos con aliados. Para acceder al descuento solamente debes llamarnos y nosotros te orientamos.

Descuento en laboratorios aliados entre el 5% y el 30% dependiendo del tipo de examen. Para acceder al descuento solamente debes llamarnos y nosotros te orientamos.



Especialistas por ciudad

APARTADÓ

Cinecología
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Pediatría
Psicología

ARMENIA

Cardiología
Cirugía general
Cirugía plástica
Dermatología
Cinecología
Ginecología oncologica
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina alternativa
Medicina general
Medicina interna
Nefrología
Neumología
Nutrición
Obstetricia
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Reumatología
Terapia física
Urología
Belén
Odontología

BELLO

Laboratorio clínico
Odontología

BOGOTÁ

Alergología
Alergología pediátrica
Audiología
Audiometría
Cardiología
Cardiología bariática
Cirugía cardiovascular
Cirugía de cabeza y cuello
Cirugía de mama
Cirugía de mano
Cirugía de pie
Cirugía de tórax
Cirugía general
Cirugía maxilofacial
Cirugía plástica
Cirugía vascular
Cirugía vascular periférica
Coloproctología
Dermatología
Endocrinología
Fisiatría
Fonoaudiología
Gastroenterología
Gastroenterología pediátrica
Ginecología
Hematología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina alternativa

BARRANCABERMEJA

Ginecología
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Pediatría
Psicología

BARRANQUILLA

Alergología
Cirugía general
Cirugía plástica
Dermatología
Gastroenterología
Gastroenterología pediátrica
Ginecología
Hematología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina alternativa

Laboratorio de imagen
Mastología
Medicina alternativa
Medicina de regeneración celular
Medicina del dolor
Medicina deportiva
Medicina general
Medicina integrativa
Medicina interna
Medico a domicilio
Nefrología
Neumología
Nutrición
Obstetricia
Optometría
Ortopedia
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Terapia ocupacional

Urología

Nefrología
Neumología
Neurocirugía
Neurología
Neuropsicología
Nutrición

Obstetricia
Odontología
Oftalmología
Oncología
Optometría
Ortopedia
Otorrinolaringología

Pediatria
Psicología
Dermatología
Ginecología
Laboratorio clínico
Medicina general
Medicina interna
Nutrición

Psiquiatría
Reumatología
Sexología
Spa y estética
Terapia de lenguaje
Terapia física
Terapia física a domicilio
Terapia lenguaje a domicilio
Terapia ocupacional
Terapia respiratoria
Terapia respiratoria a domicilio
Toxicología
Urología

BUCARAMANCA

Cirugía general
Cirugía plástica
Dermatología
Endocrinología
Fisiatría
Fisioterapia
Ginecología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina alternativa
Medicina general
Medicina interna
Nefrología
Neumología

Nutrición
Obstetricia
Odontología
Oftalmología
Optometría
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatria
Psicología
Psiquiatría
Terapia ocupacional
Urología

BUENAVENTURA

Gastroenterología
Laboratorio clínico
Medicina general
Odontología
Pediatria
Psicología
Dermatología
Ginecología
Laboratorio clínico
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Pediatria
Psicología
Salud ocupacional
Urología

BUCA

Dermatología
Ginecología
Laboratorio clínico
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Pediatria
Psicología
Salud ocupacional
Urología

CALI

Alergología
Audiología
Cardiología
Cardiología exámenes
Cirugía general
Cirugía plástica
Cirugía vascular
Dermatología
Endocrinología
Fisiatría
Ginecología
Laboratorio de imagen

CONDICIONADO

Fisioterapia
Gastroenterología
Ginecología
Hepatología
Homeópata
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Mastología
Medicina familiar
Medicina general
Medicina interna
Nefrología
Neurología
Neuropsicología
Nutrición
Obstetricia
Odontología
Oftalmología
Optometría
Ortopedia
Otología
Otorrinolaringología
Pediatria
Psicología
Psiquiatría
Terapia física

CARTAGENA

Audiometría
Cirugía vascular
Dermatología
Endocrinología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Pediatria
Psicología
Optometría
Ortopedia

CARTAGO

Odontología

CUCUTA

Cardiología
Cirugía vascular
Dermatología
Endocrinología
Fisiatría
Ginecología
Laboratorio de imagen

Medicina física
Medicina general
Medicina interna
Neumología
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Terapia física
Urología

DUITAMA

Odontología

ENVIGADO

Laboratorio clínico
Odontología
Oftalmología

FACATATIVÁ

Odontología

FLORENCIA

Ginecología
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Optometría
Pediatría
Psicología

FLORIDABLANCA

Laboratorio clínico

FUSAGASUGÁ

Odontología

GIRARDOT

Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Odontología
Optometría

IBAGUÉ

Audiometría
Cardiología
Cirugía estética
Dermatología
Endocrinología
Fonoaudiología
Gastroenterología
Ginecología

Laboratorio clínico
Medicina deportiva
Medicina general
Medicina interna
Neurología
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Optometría
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Terapia física
Urología

IPIALES
Odontología

ITAGÜÍ
Odontología

LETICIA
Laboratorio de imagen

MANIZALES
Audiometría
Cardiología
Cirugía general
Cirugía maxilofacial
Cirugía plástica
Cirugía vascular
Coloproctología
Dermatología
Fisiatría
Fonoaudiología
Gastroenterología
Ginecología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Mastología
Medicina alternativa
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Optometría
Ortopedia
Psicología
Psiquiatría
Reumatología
Spa y estética
Terapia física
Terapia ocupacional
Urología

MEDELLÍN

Alergología
Cardiología
Cirugía cardiovascular
Cirugía de piso pélvico
Cirugía general
Cirugía plástica
Cirugía vascular periférico
Dermatología
Diabetología
Electro fisiología
Endocrinología
Fisiatría
Fisioterapia
Gastroenterología
Ginecología
Hematología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Mastología
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Optometría
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Terapia física
Urología

MONTERÍA
Ginecología
Laboratorio clínico
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Optometría
Ortopedia
Psicología
Psiquiatría
Spa y estética
Terapia física
Terapia respiratoria
Urología

NEIVA

Cirugía de mama
Cirugía vascular
Dermatología
Fisiatría
Gastroenterología
Hematología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Mastología
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Optometría
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Urología

PALMIRA

Cardiología
Fisiatría
Fisioterapia
Fonoaudiología
Geriatría
Ginecología
Hematología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Nefrología
Nutrición
Odontología
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Reumatología
Urología

PASTO

Cirugía general
Cirugía plástica
Dermatología
Gastroenterología
Ginecología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Odontología
Oftalmología
Optometría
Pediatría
Psicología
Psiquiatría
Terapia ocupacional
Terapia respiratoria
Urología

PEREIRA

Alergología
Cardiología
Cirugía general
Cirugía plástica
Dermatología
Endocrinología
Fisiatría
Gastroenterología
Ginecología
Hematología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Mastología
Medicina alternativa
Medicina general
Medicina interna
Nefrología
Neumología
Neurología
Nutrición
Obstetricia
Odontología
Oftalmología
Oncología
Optometría
Ortopedia
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Terapia física
Urología

PITALITO

Odontología
Cirugía general
Cirugía vascular
Dermatología
Endocrinología
Fisiatría
Gastroenterología
Ginecología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Optometría
Pediatría
Psicología

POPAYÁN

Cirugía general
Cirugía vascular
Dermatología
Endocrinología
Fisiatría
Gastroenterología
Ginecología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Optometría
Pediatría
Psicología

Terapia respiratoria
Urología

RIOHACHA
Ginecología
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Pediatría
Psicología

SANTA MARTA

Endocrinología
Ginecología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Otorrinolaringología
Pediatría
Psicología
Terapia física
Urología

SINCELEJO

Audiometría
Ginecología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Neumología
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Optometría
Pediatría
Psicología

SOGAMOSO

Odontología

Ginecología
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Optometría
Ortopedia
Pediatría
Psicología

TULUÁ

Ginecología
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Optometría
Ortopedia
Pediatría
Psicología

TUNJA

Odontología

VALLEDUPAR

Dermatología
Fisioterapia
Gastroenterología
Ginecología
Laboratorio clínico
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Pediatría
Psicología

VILLAVICENCIO
Dermatología
Gastroenterología
Laboratorio de imagen
Medicina interna
Medico general
Odontología
Optometría
Pediatría

ZIPAQUIRÁ

Dermatología
Fisiatría
Ginecología
Laboratorio clínico
Laboratorio de imagen
Medicina general
Medicina interna
Nutrición
Odontología
Oftalmología
Ortopedia
Otorrinolaringología
Psicología
Terapia de lenguaje
Terapia física



Coberturas y Asistencias

PARA EL ASEGURADO O SUS BENEFICIARIOS.

Asistencia Médica

Acceso, de manera presencial a una red de **2.000 médicos** especialistas a nivel nacional, con tarifas preferenciales, con descuentos de hasta 70% sobre el precio de la consulta normal (entre \$39.000 y los \$135.000 pesos) y tiempos de atención de máximo 72 horas para la consulta.

Recuerda que estos beneficios pueden ser usados por ti, como asegurado principal, y/o por tus beneficiarios.

Todos los servicios de salud serán prestados por una red de proveedores (instituciones y/o profesionales), debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar, entre otros, los servicios de atención médica domiciliaria, enfermera a domicilio, los cuales se definen a continuación:

Para efectos de esta asistencia se entenderá por:

Enfermedad: Cualquier alteración leve o grave del funcionamiento normal del organismo del ASEGURADO o sus beneficiarios, 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).

Servicio Telemedicina (Medicina General Virtual)

En caso de que **tú o tus beneficiarios** requieran una asesoría virtual de medicina general, coordinaremos, una videollamada con un médico para asesoría médica general. Dicha consulta se programará en menos de 24 horas y se prestará dentro de las 72 horas siguientes. Para cancelar este servicio, debes hacerlo 48 horas antes de la cita, de lo contrario se entenderá como un evento usado. Una vez coordinada la videollamada en la línea de asistencia, se generará el enlace web para que tú o tus beneficiarios se conecten con un profesional de la salud que les orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto virtual profesional médico-paciente, en caso de que lo requieran.

Recuerda que el servicio está sujeto a previo criterio y autorización del personal de salud del call center.

- A través del servicio de telemedicina, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos.
- No incluye movilización del paciente ni del profesional.
- No incluye los servicios que el afiliado haya contratado por su cuenta.

El envío de órdenes médicas, se hará máximo dos (2) horas después de finalizada la consulta.

Eventos límite: 3 eventos al año por grupo familiar.

Monto límite: por evento 0,75 SMDLV

Asesoría médica legal telefónica

En caso de que **tú o tus beneficiarios** requieran asesoría médica legal, contarás con, atención telefónica las 24 horas los 365 días del año, la prestación del servicio para que puedan acceder a los servicios de la EPS, con el fin de facilitar y orientar el acceso a los servicios como: tutelas, PQR, Derechos de Petición etc. Este servicio se presta de manera inmediata.

Tú o tus beneficiarios deberán comunicarse con nosotros para coordinar la asesoría y prestarte los servicios de acuerdo con tu necesidad. Es importante aclararte que la asesoría brindada implica una obligación de medio y no de resultado, ya que la EPS adscrita es quien se encarga de dar la respuesta definitiva.

Eventos por año: Ilimitado

Monto límite: N/A

Médico a domicilio

En caso de que **tú o tus beneficiarios** requieran el servicio de un médico general, y que no requieras ser tratado en un centro asistencial y que amerite la visita presencial de un profesional médico, **nosotros** brindaremos el servicio de coordinación logística y monitoreo de un médico general, con el fin de asistirte a **ti o a tus beneficiarios** en la comodidad de tu residencia (inmueble registrado) dentro del perímetro urbano. Debes comunicarte a la **Línea 305 781 0000**, hacer la solicitud y nosotros procederemos a hacer la coordinación. Este servicio se programará dentro de las 24 horas siguientes a tu solicitud.

El médico deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad tuya o de tus beneficiarios determinando la respuesta más adecuada para resolverla en función del contexto y de las disponibilidades, sin necesidad de que el paciente se movilice de su domicilio, orientándote sobre los conductos que tienes que seguir y en caso de ser necesario, administrar medicamentos para un tratamiento inmediato, como: antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, antihistamínicos.

Este servicio cubrirá las necesidades de tratamiento inicial mientras el paciente, según las indicaciones dadas por el médico, realiza el seguimiento pertinente a su tratamiento.

- No incluye curaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de otros medicamentos diferentes a los integrados en los grupos mencionados (antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, antihistamínicos).
- No incluye toma de muestras de toma de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.

En caso de que **tú o tus beneficiarios** cancelen el servicio en la mitad del tiempo ofrecido, este se efectuará como fallido y se entenderá consumido un evento.

Eventos Límite: 3 eventos al año por grupo familiar. **Monto Límite:** por evento 2.4 SMDLV.

Enfermera a domicilio

En caso de que **tú o tus beneficiarios** requieran cuidados primarios de enfermería por incapacidad, pos hospitalización o pos cirugía relacionados con enfermedades de bajo riesgo, brindaremos la coordinación logística y monitoreo del servicio de enfermera general (no especialista) para hacer un chequeo y revisión en el inmueble registrado, en un turno máximo de cinco (5) horas por evento con el fin de cubrir la necesidad básica en salud (que no requiera ser asistida en una institución médica). Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

Para la coordinación del servicio, es necesario que **tú o tus beneficiarios** lo soliciten con 24 horas de anticipación, llamando a la linea 305 781 0000, adicionalmente debes enviar por correo electrónico la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser reciente (Máximo 3 meses desde su expedición) y describir la siguiente información:

1. Membrete de la institución médica.
2. Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
3. Cuidados necesarios para el paciente.
4. Nombre, firma y cédula del médico.

La asistencia será confirmada en un máximo de 12 horas posterior a tú solicitud. Para cancelar la asistencia programada, **tú o tus beneficiarios** deberán comunicarse con **nosotros** para cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

Para proceder a la administración de medicamentos en sitio, si y solo si se justifica la necesidad, se cuenta con una orden médica y con previa firma de un documento que constate el consentimiento y comprensión por parte tuya o de tus beneficiarios acerca del medicamento que se administrará (medio, vía y técnica de administración, propósito, efectos adversos y reacciones principales y secundarios, así como el actuar en caso de presentarse estos efectos y/o reacciones). Los únicos medicamentos autorizados para la aplicación en sitio son: antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, antihistamínicos, aplicados por vía oral, intramuscular o endovenosa, siempre bajo la autorización comprobable de un médico.

- Curaciones (excluyendo curaciones complejas o debridaciones).
- Este servicio se prestará en el inmueble registrado por ti o tus beneficiarios, dentro del perímetro urbano.

- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos).
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del callcenter.
- Cada evento corresponde a un turno máximo de cinco (5) horas, con un horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera.
- No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de medicamentos de alta especialidad (Antipsicóticos, oncológicos).
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente fuera del inmueble registrado.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).
- No se realizan diagnósticos ni se prescriben medicamentos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.

Eventos Límite: 3 eventos al año por grupo familiar **Monto Límite:** por evento 2.4 SMDLV.

Ambulancia en caso de emergencia

En caso de que **tú o tus beneficiarios** requieran traslado médico terrestre de emergencia a un centro hospitalario dentro del territorio colombiano y que se encuentre dentro del ámbito territorial, a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital, debes comunicarte con **nosotros** y previo criterio y autorización del médico del callcenter, brindará los servicios de coordinación logística y monitoreo hasta el arribo de unidades médicas para trasladarte a ti o a tus beneficiarios hasta el centro médico asistencial más cercano. Este servicio se presta de acuerdo a disponibilidad y evaluación de triage.

TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADA (TAM): En situaciones de peligro inminente de muerte, las cuales requieren de desplazamiento de una unidad con paramédicos.

TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO (TAB): En situaciones que, si bien no existe peligro inminente de muerte, se requiere una rápida intervención médica en un centro asistencial, ya sea para calmar los síntomas o prevenir complicaciones de mayor importancia. Recuerda que el servicio de ambulancia se presta bajo previa autorización del callcenter y se determinará teniendo en cuenta la siguiente información:

1. Triage II: se prestará el servicio de ambulancia básico por determinación médica.
2. Triage I: se prestará el servicio de ambulancia medicalizada por determinación médica.

Exclusiones:

- No incluye segundo traslado y/o interhospitalario.
- El servicio será prestado en las principales ciudades del país, dentro del perímetro urbano.

Eventos Límite: 3 eventos al año por grupo familiar **Monto Límite:** por evento 6 SMDLV.

Asistencia Exequial

(Cubre a primera pérdida)

Sin pos destino final

¿QUÉ ES PRIMERA PÉRDIDA?

Primera pérdida significa que la asistencia exequial cubre al primero del grupo familiar que fallezca.

En este caso, se prestarán los servicios que se describen a continuación:

Velación

En caso de fallecimiento, a solicitud tuya o de tus beneficiarios brindaremos la coordinación logística y monitoreo para la prestación de los servicios que se describen a continuación: de un proveedor de la red, que se encargará de realizar el proceso de velación.

Cofre fúnebre

En caso de fallecimiento, a solicitud tuya o de tus beneficiarios brindaremos la coordinación logística y monitoreo de un proveedor el cual brindará un cofre fúnebre.

Traslado del fallecido

En caso de fallecimiento, a solicitud tuya o de tus beneficiarios brindaremos la coordinación logística y monitoreo de un proveedor para el traslado del fallecido desde el sitio del deceso hasta el lugar de velación. Tiene cubrimiento a nivel nacional.

Tratamiento y conservación del cuerpo

En caso de fallecimiento, a solicitud tuya o de tus beneficiarios brindaremos la coordinación logística y monitoreo con un proveedor que realizará las prácticas necesarias sobre el cadáver para su correcta conservación.

Cremación

En caso de fallecimiento, a solicitud tuya o de tus beneficiarios brindaremos la coordinación logística y monitoreo con un proveedor que se encargará de realizar el proceso de cremación.

Urna para las cenizas

En caso de fallecimiento, a solicitud tuya o de tus beneficiarios brindaremos la coordinación logística y monitoreo con un proveedor que se encargará de la entrega de una urna cenizaria estándar básica.

Eventos Límite: 1 evento al año

Monto Límite: N/A.

Exclusiones Generales

- Accidentes causados por estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- Suicidio, intento de suicidio, y las lesiones resultantes del mismo.
- La participación del **ASEGURADO** o sus beneficiarios en carreras de autos u otros deportes extremos de alto riesgo o peligrosos.
- Autolesiones o la participación del **ASEGURADO** o sus beneficiarios en actos criminales, o su participación en combates, salvo el caso de defensa propia.
- Enfermedades mentales o alienación.
- Cuando el **ASEGURADO** o sus beneficiarios no se identifiquen como adquiriente del programa.
- Cuando el **ASEGURADO** o sus beneficiarios no brinden a la línea de atención el número de documento de identificación.
- Cuando no se presten las condiciones de acceso al lugar de prestación, tales como, carretera con restricción horaria de tránsito, carretera destapada, barrios marginales, construcción en vías.
- Los servicios que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios hayan contratado por su cuenta.
- Zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas.
- En lugares diferentes a la cobertura ámbito territorial, donde no se cuente con la red de proveedores para poder prestar el servicio, este se hará a través de pago al **ASEGURADO**, hasta los límites y condiciones establecidas del servicio en el presente clausulado, previa autorización por parte nuestra.
- Los servicios adicionales que el **ASEGURADO** o sus beneficiarios hayan contratado directamente con el especialista, bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del **ASEGURADO** o sus beneficiarios.
- 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 **ASEGURADO** o sus beneficiarios incumplan cualquiera de las obligaciones

Obligaciones del asegurado

indicadas en estas condiciones.

Solicitud de asistencia

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, **tú o tus beneficiarios** deben conocer y comunicar a su grupo familiar sobre las líneas donde deberán llamar para solicitar los servicios de asistencia. Al **305 781 0000**, en horario 24/7. Adicional deben tener claro que deberán facilitar la información necesaria para la prestación. A continuación, se enlista los datos iniciales:

1. Número de identificación y nombre del **ASEGURADO**.
2. Número de identificación y nombre de quien llama.
3. Número telefónico de contacto.
4. Asistencia que precisa
5. Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.

Cumplimiento de la cita programada

En el evento que la llamada o visita de nuestra parte, resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte tuya o tus beneficiarios, al momento de solicitar la prestación del servicio, o si tú o tus beneficiarios, no comunican 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 y se agotará un evento del servicio solicitado, lo cual aplica para aquellos servicios que tengan un límite de eventos.

Actualización de información

Tú o tus beneficiarios, son responsables de comunicar a la línea de atención de tu producto **Plan Familia Protegida** la actualización de los datos de contacto y prestación de servicios como: correo electrónico, teléfono contacto y dirección del domicilio.

Pago de excedentes

Para prestar el servicio y cuando llegase a presentar un excedente de monto sobre el servicio, el excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por ti o tus beneficiarios, con tus propios recursos de acuerdo con las indicaciones que les brinden en la línea de atención de asistencia antes de la prestación del servicio.

Normas Generales

Mitigación

Tú, tus beneficiarios, su representante o familiar, está obligado a controlar 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, es decir a más tardar dentro del año siguiente a que tengas conocimientos de los hechos que motivaron las reclamaciones.

Subrogación

Esta irá, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas a favor tuyo o de tus beneficiarios, por la prestación de los servicios de asistencia.

Política de Garantía

En casos de que por causas imputables y comprobadas, **nuestro equipo** no diera atención y/o seguimiento a cualquiera de los servicios que le hayan sido solicitados oportunamente por ti o tus beneficiarios, estaremos obligados a pagarte a ti o tus beneficiarios, 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 tú o tus beneficiarios nos hubieren reclamado por el incumplimiento del mismo, previa entrega de los comprobantes que reúnan los requisitos fiscales que la ley establece.

En cualquier caso, recuerda que siempre debes haber llamado a la línea 305 781 0000 para contar con autorización previa para usar un servicio de manera particular y solicitar reembolso. El reembolso, siempre irá máximo hasta el límite descrito en cada una de las coberturas.

Autorización uso de datos:

En virtud de la Ley 1581 de 2012, te informamos que los datos necesarios para la prestación de los servicios que te sean suministrados serán tratados de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos que se puede consultar en <https://www.palig.com/es/colombia/home/information-protection-policy>

Servicio al cliente

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o para solicitar la cancelación del producto, directamente tú (**asegurado principal**) deberás comunicarte en horario de atención de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. y sábados de 9 a.m. a 1 p.m., a la línea 305 781 0000.

Condiciones de pago

Tú o tus beneficiarios podrán realizar el pago del servicio de acuerdo con el canal seleccionado.

En caso que desistas de la compra del programa después de realizado el pago y antes de las 48 horas siguientes a la compra del plan, debes solicitar por el canal realizada la compra, el reintegro del valor pagado. Una vez la información suministrada sea validada y una vez confirmada se realizará en un tiempo máximo de 15 días hábiles posteriores a la solicitud. A este valor le realizará un descuento del 15% por concepto de gastos administrativos incurridos en el momento de la contratación.

Derechos

- A recibir un servicio de calidad de manera oportuna de acuerdo con la promesa de valor del seguro **Plan Familia Protegida**.
- A la devolución del dinero en caso de retracto de la contratación del plan, una vez transcurridos 15 días hábiles posteriores a la activación de este, pasado este tiempo se aplicarán las condiciones aplicables a las condiciones de pago.

Deberes

- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de la prestación de los diferentes servicios que componen el seguro **Plan Familia Protegida**, tanto tú o tus beneficiarios.
- Cancelar el costo del seguro adquirido en los tiempos establecidos y según la periodicidad contratada, para evitar la suspensión de los servicios.
- Cancelar la tarifa estipulada según convenio con el especialista prestador de los servicios de salud de forma directa durante la consulta médica agendada.
- Acudir puntualmente a las citas programadas para la prestación del servicio de salud, o informar oportunamente la imposibilidad de asistir, de acuerdo con los tiempos indicados en la descripción de cada servicio.

Ámbito territorial

En las ciudades en que no tengamos presencia, se presta el servicio por reembolso, previa autorización telefónica. El derecho a los servicios señalados se extiende a tí o tus beneficiarios e inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura del siguiente ámbito territorial:

ANTIOQUIA: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, Apartado, La Estrella, Caldas.

PUTUMAYO: Orito, Mocoa.

QUINDIO: Armenia, Calarcá.

RISARALDA: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal.

SANTANDER: Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil.

SUCRE: Sincelejo, Corozal.

TOLIMA: Ibagué, Espinal, Melgar.

VALLE DEL CAUCA: Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Guadalajara de Buga, Bugalagrande, Tuluá.

CALDAS: Manizales, Chinchiná.

CAQUETA: Florencia, San Vicente del Caguán.

CASANARE: Yopal, Aguazul.

CAUCA: Popayán, Santander de Quilichao, Puerto Tejada.

CESAR: Valledupar, Aguachica, San Martín, Agustín Codazzi.

CORDOBA: Montería, Cerete, Planeta Rica.

CUNDINAMARCA: Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera.

HUILA: Neiva, Pitalito, Campo Alegre, Garzón, Rivera.

MAGDALENA: Santa Marta, Ciénaga.

META: Villavicencio, Acacias, Restrepo, Cumaryl, Puerto Gaitán, Puerto López.

NARIÑO: Pasto, Ipiales, San Andrés de Tumaco.

NORTE DE SANTANDER: Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, Pamplona, Ocaña.

Glosario y Definiciones

Vigencia activa: Corresponde al periodo de un año, contado desde que se haga el recaudo efectivo de la mensualidad que se debe pagar para habilitar los beneficios del **Plan Familia Protegida**.

Límite de Eventos: Cantidad de asistencias a la cual tiene derecho el **ASEGURADO** o sus beneficiarios dentro de la vigencia especificada en el detalle de las condiciones de prestación de cada servicio de asistencia contados a partir de la fecha de venta.

Monto Límite: El valor máximo al que puede acceder el **ASEGURADO** o sus beneficiarios al servicio ofrecido por **Plan Familia Protegida**, dentro de una asistencia o evento, especificada en el detalle de las condiciones de prestación de cada servicio de asistencia.

S.M.M.L.V: Salario mínimo mensual legal vigente de Colombia.

Zonas Rojas y/o de Alto Riesgo: Derivado de los índices de delincuencia que actualmente existen en el País existen zonas consideradas como rojas y/o de alto riesgo donde intentaremos dentro de las posibilidades brindar el servicio solicitado, sin embargo, de existir la imposibilidad jurídica y material para prestar los servicios objeto del presente clausulado directamente o a través de terceros contratados para ello, no se estará obligado a prestar los servicios de asistencia.

Grupo familiar: Personas en primer y segundo grado de consanguinidad (cónyuge o compañero permanente, padres, hijos, hermanos, abuelos y nietos).

Coordinación: Actividad administrativa provista por **Plan Familia Protegida** que implica sincronizar distintas acciones y determinar la manera mas adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del **ASEGURADO** con relación a los servicios solicitados.

Fecha de inicio Vigencia: Momento a partir del cual el **ASEGURADO** y/o sus beneficiarios podrán hacer uso de los servicios del programa **Plan Familia Protegida**. Estos servicios estarán activos 48 horas después de que el cliente ha adquirido la póliza y se ha hecho un recaudo exitoso de la prima.

Periodo de vigencia: Periodo durante el cual el **ASEGURADO** y su grupo familiar tienen derecho a hacer uso de los servicios que ofrece el programa **Plan Familia Protegida**. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

País de residencia: Para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.

Proveedor: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente condicionado, que en representación de **Plan Familia Protegida** asista al **ASEGURADO** o a su grupo familiar.

Servicios: Coberturas y asistencias ofrecidas en el programa **Plan Familia Protegida** y que se describen en el presente condicionado.

Evento: Cada suceso que implique la prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de Plan Familia Protegida se presente ante un **ASEGURADO** para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.

Situación de asistencia: Cuando el **ASEGURADO** se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente condicionado, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

Residencia permanente: El domicilio habitual del **ASEGURADO** que para los efectos del presente condicionado debe ser dentro del ámbito territorialidad definido.

Urgencia: Una urgencia implica una necesidad apremiante o una situación que requiere de atención en el menor tiempo posible.

Emergencia: Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del **ASEGURADO**.

Enfermedad: Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.

Valor cubierto según evento: El tope de la cobertura en cada asistencia es el definido en este manual.

Primera pérdida: Corresponde al derecho que tiene el **ASEGURADO** de recibir la cobertura del seguro o cualquiera de los integrantes del grupo familiar por una única vez durante la vigencia del programa contratado, ya sea por el fallecimiento del titular del programa o de alguno de los miembros del grupo familiar cubierto, lo que ocurra primero.

Periodo de carencia: Es el tiempo durante el cual el **ASEGURADO** no podrá realizar uso de los servicios contratados, bien sea por que no se ha activado el pago del programa o por que no ha completado la información del **ASEGURADO** o del grupo familiar.



Pan-American Life de Colombia Compañía de Seguros S.A. asume exclusivamente la responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones del producto frente al consumidor financiero. Este producto es ofrecido por la red de BANCOLOMBIA S.A. limitándose única y exclusivamente al correcto cumplimiento de las instrucciones debidamente impartidas por Pan-American Life de Colombia Compañía de Seguros S.A. para la prestación del servicio en dicha red.