

## CONDICIONADO ASISTENCIA EN VIAJES

### 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 el número de eventos y montos en cada año plan 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 a sus afiliados.

**AFILIADO:** Es la persona física, que se encuentra registrado en la base de datos que envíen a REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de todos 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. Son asegurable las mascotas entre tres (3) meses y nueve (9) años de edad, no destinados a la caza, actividades policiacas, 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.

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

**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 a 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 a los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

**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 a 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 a los términos y condiciones que se aluden en el presente 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, configura 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.

**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.

**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 a 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 a los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

**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.

**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 legalmente establecido y autorizado por las autoridades competentes, para prestar el servicio.

**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 y/o mascota que provoque daños corporales a un afiliado y/o 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 (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/o mascota, y que sea determinable por un médico. 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 y/o mascota 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 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 TERMINAL:** Es toda aquella patología cuya evolución no es posible detener ni revertir con ningún tipo de tratamiento médico, deteriorándose progresivamente la condición física.

**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.

**TRATAMIENTO:** Conjunto de medidas e insumos realizados por un psicólogo, nutricionista y/o médico veterinario, que se pone en práctica para la curación o alivio de una enfermedad o lesión.

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

**AREA DE COBERTURA:** Se cubren los servicios en la zona geográfica por la cual discurre el viaje objeto y en la que tendrá cobertura toda la situación de asistencia en que el ocurran. La prestación de dichos servicios en ningún caso será llevada a cabo en el país de domicilio habitual del afiliado y/o en el país donde se encuentre el afiliado en el momento de adquirir el plan.

**PLAZO DE ESPERA:** Tiempo que, contando desde el inicio de la vigencia del plan, durante el cual REDYPLAN CDI no reconocerá los tratamientos, servicios o procedimientos requeridos por el afiliado, de conformidad con las condiciones indicadas en este documento.

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

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

**DOCUMENTACION ADICIONAL O COMPLEMENTARIO:** 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

REDYPLAN CDI le garantiza al afiliado, la prestación de los servicios a través del proveedor de servicio perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI, que se mencionan a continuación:

#### Asistencia Bienestar Emocional

**3.1. 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 este 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 de un allegado (cónyuge, padres, hijos y/o nietos)
- ✓ Víctima e intento 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.
- ✓ Orientación sexual.
- ✓ Depresión postparto.

- ✓ Embarazo no culminado.
- ✓ Separación del entorno, tercera edad.
- ✓ Cuidados del adulto mayor.
- ✓ Cuidados del niño especial.
- ✓ Déficit de atención.
- ✓ Deformación congénita o adquirida.

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

- **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 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 de Nutrición

**3.2. 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.

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

- **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 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 de Mascota

**3.3. Orientación médica veterinaria:** Brinda asistencia al afiliado dirigida exclusivamente a responder y brindar orientación general, a través de un conjunto de medidas ordenadas por un médico veterinario que se pone en práctica para el alivio o canalización de mejora de una enfermedad, accidente o lesión de la mascota cuando sus síntomas o dolencias requieren orientación profesional, siempre que el cuadro presentado no coloque en riesgo la vida de la mascota ni la evolución de la afectación que presenta, cuando las características del síntoma o dolencia, no requiere asistencia profesional inmediata, pero se dificulta el traslado a un centro de atención veterinario. Se utiliza la comunicación verbal para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento en:

- ✓ Información médica referente a enfermedades.
- ✓ Información médica referente a la prevención en salud.
- ✓ Asesoramiento en la comprensión de informes de laboratorio, terminología médica, interpretación de informes y diagnósticos.
- ✓ Orientación en el uso de medicamentos prescritos por el veterinario tratante.
- ✓ Orientación por emergencia, accidentes y/o lesiones de la mascota.
- ✓ Orientación por viaje (permisos, recomendaciones).
- ✓ Orientación en primeros auxilios para 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.

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

- 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 de médica veterinaria. 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 Todas aquellas asistencias, consultas, servicios, asesoramientos, procedimientos, terapias, exámenes, estudios especiales y/o eventos, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.2 Consultas y/u orientaciones mayores a las estipuladas específicamente en la cobertura máxima del plan y/o servicio.
- 4.3 Afiliado no identificado en el sistema de afiliados activos previamente a la atención.
- 4.4 Asesoramiento interdisciplinario.
- 4.5 Afiliado bajo la influencia de drogas o alcohol.
- 4.6 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.
- 4.7 Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- 4.8 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, maremoto, erupciones volcánicas u otra convulsión de la corteza terrestre, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- 4.9 Hechos derivados de la energía nuclear o cualquier tipo de radioactividad.
- 4.10 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.
- 4.11 Servicios causados por dolo o mala fe del afiliado, grupo familiar, beneficiario.
- 4.1 Ejecución de actos ilegales llevados a cabo por el afiliado o de cualquiera que actué con o sin el conocimiento del afiliado.
- 4.12 Servicios requeridos fuera del área de cobertura.
- 4.13 Asistencia contemplada en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES, cuando estén asociados a exámenes pre empleo, ferias de estéticas y belleza, exámenes para cubrir las normas establecidas en la Ley.
- 4.14 Atención en áreas de emergencias o urgencias médicas de clínicas y/o hospitales.
- 4.15 Consulta y orientaciones presenciales.
- 4.16 Consulta y orientaciones por motivos preventivos.
- 4.17 Consultas, sesiones, orientación y /o diagnósticos interdisciplinarios.
- 4.18 Prescripción de medicamentos o solicitud de recetas médicas.
- 4.19 Tratamientos con medicamentos.
- 4.20 Gastos de transporte derivados de la asistencia.
- 4.21 Hospitalización, anestesia local, general o sedación.

### **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 de bienestar emocional**

- 4.22 Consulta y orientaciones por psiquiatría.
- 4.23 Asistencia en tratamientos de trastornos funcionales de la conducta (neurosis, angustia, fobias, psicosis, otros), deficiencias mentales y demencia.
- 4.24 Consulta y orientación por psicopedagogía o que se enfoque en el estudio y tratamiento de problemas relacionados al proceso de aprendizaje.
- 4.25 Consultas y orientaciones en psicología industrial, que interviene en los procesos de selección de nuevo personal en el reclutamiento de las empresas para optar por un empleo.
- 4.26 Consultas y orientaciones psicotécnicas.
- 4.27 Evaluaciones para emisión de porte de arma.
- 4.28 Evaluaciones para emisión de licencia de conducir para menores de edad.

## **Asistencia de nutrición**

- 4.2 Consultas y orientaciones de emergencia y/o urgencia.
- 4.3 Asistencia médica por alteraciones hormonales con repercusión en el crecimiento y/o desarrollo.
- 4.4 Asistencia bajo daños auto infligidos o tentativas de suicidio, ya sea en estado de cordura o pérdida de la razón.
- 4.5 Asistencia en tratamientos de trastornos funcionales de la conducta (neurosis, angustia, fobias, psicosis, otros), deficiencias mentales y demencia.
- 4.29 Asistencia por motivo de estética o con índice corporal acorde a su peso y talla.
- 4.30 Asistencia con médicos generales, internistas y/o especialistas.
- 4.31 Tratamientos con medicamentos utilizados en consulta nutricional o indicada para tratamiento ambulatorio.
- 4.32 Servicios de nutrición enteral.

## **Asistencia de mascota**

- 4.6 Enfrentamientos con otros animales de su misma especie u otra especie del reino animal, incluyendo competencias, desafíos y peleas.
- 4.7 Accidentes sufridos con anterioridad a la vigencia del plan, ni sus consecuencias.

## **5. EXONERACION DE RESPONSABILIDAD**

REDYPLAN CDI no asumirá responsabilidad alguna sobre el servicio recibido por el afiliado y las consecuencias del mismo, 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.

## **7. PROCEDIMIENTO PARA USO DEL SERVICIO**

- 7.1. El afiliado debe comunicarse a la central de asistencia a través de link ubicado en la página web de Qualitas Assistance.
- 7.2. El afiliado debe realizar la solicitud del servicio, suministrando los siguientes datos:
  - ✓ Nombre completo del afiliado.
  - ✓ Cédula del titular y el afiliado.
  - ✓ Ubicación
  - ✓ Tipo de servicio que requiere.
  - ✓ Número de teléfono móvil.
  - ✓ Correo electrónico del afiliado.
- 7.3. 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 indicación para la prestación del servicio.
- 7.4. La central de asistencia y/o afiliado agendará cita con el proveedor de servicio, recibiendo la notificación de la fecha y hora asignada.
- 7.5. El afiliado debe ingresar el día de la cita con cinco (5) minutos antes de la hora agendada, en el portal [www.redyplancdi.com](http://www.redyplancdi.com) en la REDYOFI Afiliado, que lo conectará con el proveedor de servicio.
- 7.6. El afiliado recibirá la asistencia solicitada a través de la orientación profesional especializada.
- 7.7. En caso de problemas inherentes a la comunicación con el proveedor de servicio deberá comunicarse con el Contact Center o a través de nuestro canal contacto en la REDYOFI Afiliado.

## **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 cualquier persona actuando en nombre de este, debidamente probadas, serán causa de nulidad absoluta de la cobertura del plan.

## **10. 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.

## **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 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 de la asistencia.

## **12. 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 ocultado información relevante.
3. Cuando fallezca el afiliado.

## **13. CONFIDENCIALIDAD**

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