

## CONDICIONADO REDYMED ASISTENCIAS

### Contenido

CONDICIONADO REDYMED ASISTENCIAS .....	1
1. OBJETO .....	3
2. DEFINICIONES .....	3
3. BENEFICIOS Y ALCANCES .....	8
3.1 Asistencia Medica.....	8
3.2. Asistencia Odontológica .....	14
3.3 Asistencia Psicológica .....	16
4. EXCLUSIONES .....	17
Exclusiones Generales .....	17
Exclusiones Particulares .....	18
Servicio orientación medica.....	18
Servicio de traslado medico terrestre .....	18
Atención médica a domicilio o in situ .....	18
Servicio Entrega de Medicamentos a domicilio.....	19
Servicio RX a domicilio.....	19
Servicio Protocolo Covid-19.....	19
Asistencia Odontológica .....	20
Asistencia Psicológica .....	21
5. EXONERACION DE RESPONSABILIDAD .....	22
6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO .....	23
7. PROCEDIMIENTO PARA USAR EL SERVICIO .....	24
Asistencia Médica .....	24

Servicio de Orientación Médica Programada .....	24
Servicio de Entrega de Medicamentos a Domicilio.....	25
Servicio de Rx y Laboratorios a Domicilio.....	25
Servicio de Protocolo Covid-19 .....	25
Asistencia Odontológica .....	26
8. PLAZO PARA RECLAMACION.....	27
9. FALSEDADES Y RETICENCIAS DE MALA FE .....	27
10. PENALIZACIONES.....	27
11. EXAMEN Y RECONOCIMIENTO MEDICO .....	27
12. REEMBOLSO .....	27
13. AREA DE COBERTURA .....	29
14. TIEMPOS OPTIMOS DE SERVICIO .....	30
15. PLAZOS DE ESPERA .....	31
16. CONFIDENCIALIDAD .....	33
17. TABLA DE COBERTURA MAXIMA.....	33

## 1. OBJETO

Bajo el presente condicionado y durante la vigencia del plan, CORPORACION CDI, C.A, en lo adelante CDI cubre los servicios que se enumeran taxativamente en el numeral del presente documento denominado BENEFICIOS Y ALCANCE. Las coberturas otorgadas por este plan estarán sujetas a los términos, condiciones particulares, vigencia, límites, plazo de espera y cobertura máxima pactados en este documento o los anexos. A efecto de las coberturas otorgadas en el presente plan, queda entendido que la cantidad de servicios y montos en cada 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:

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

**AFILIADO:** Es la persona física, que se encuentra registrado en la base de datos que envíen a CDI, quienes podrán gozar de todos los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

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

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

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

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

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

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

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

**PROVEDOR DE SERVICIO:** Es el personal asistencial apropiado o instituciones proveedoras de servicios que estén gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de

CDI legalmente autorizados para ejercer la profesión y/o capacitados para suministrar el servicio, según las leyes y normas del país, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

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

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

**URGENCIA:** Es una situación de salud que se presenta repentinamente, pero sin riesgo de vida y requiere asistencia médica dentro de un período de tiempo razonable. Es la aparición fortuita de un problema de etiología diversa y de gravedad variable, que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del afiliado, cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal pero que obligatoriamente su atención no debe retrasarse.

**ACCIDENTE:** Todo evento súbito, imprevisto y externo a la intencionalidad del afiliado que provoque daños corporales a un afiliado evidenciada por contusión, heridas visibles o lesión interna medicamente comprobada o la muerte, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra durante la vigencia de los servicios.

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

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

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

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

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

**PREEXISTENTE:** Es todo estado, condición, dolencia, enfermedad o lesión corporal visible o no, que pueda comprobarse que ha sido adquirida y/o diagnosticada con anterioridad a la fecha de vigencia de este plan y que sea conocida o no por el afiliado. Por lo anterior y a criterio de 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 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 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 CDI a costa de éste, con la finalidad de comprobar la preexistencia. En caso de duda, se considerará que la enfermedad no es preexistente.

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

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

**ATENCION MEDICA PRIMARIA:** Servicios de salud que satisfacen la mayoría de las necesidades de atención básica de salud con el transcurso del tiempo excluyendo cirugías de cualquier tipo. La atención primaria incluye exámenes físicos, tratamiento de las afecciones médicas comunes siempre y cuando no sean de carácter preventivo.

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

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

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

**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.

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

**CENTRO DE ATENCION:** Cualquier instituto legalmente establecido y autorizado por las autoridades competentes, para prestar servicio de asistencia de psicología.

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

**ATENCION MEDICA DOMICILIARIA O IN SITU:** Es la prestación del servicio de atención médica en el domicilio del afiliado o en cualquier otro lugar dentro de las zonas de coberturas geográficas del territorio nacional, informadas y publicadas por CDI, y que el afiliado declara conocer. Esta atención incluye la utilización de medicamentos y materiales necesarios y acordes con el diagnóstico del afiliado.

**UNIDOSIS:** Es la dosis concreta y unitaria de un medicamento que un paciente recibe en el momento de la evaluación médica para mejorar o eliminar un síntoma determinado.

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

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

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

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

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

**AREA DE COBERTURA:** Se cubren servicios incurridos dentro de la República Bolivariana de Venezuela. El derecho a la prestación del servicio se limita dentro del perímetro urbano en las principales ciudades.

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

**ZONA DE RIESGO:** Aquellas zonas reconocidas por la población que son vulnerables a la delincuencia común o a grupos de asociaciones ilícitas, derivado de los índices de delincuencia que existen en el país del área de cobertura existen zonas consideradas como de alto riesgo, donde CDI no se estará obligado a prestar los servicios de asistencia. Estas zonas serán notificadas por CDI por los canales establecidos en contratación.

**ZONAS DE DIFICIL ACCESO:** Corresponde a las vías que no son de tránsito vehicular, no se encuentran construidas fundamentalmente para la circulación y no están pavimentadas y por ende son de difícil incorporación y acceso, CDI intentará dentro de las posibilidades brindar el servicio solicitado, sin embargo, de existir la imposibilidad jurídica y material para prestar los servicios a través de terceros contratados para ello, no se estará obligado a prestar los servicios de asistencia.

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

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

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

**PLAZO DE ESPERA:** Tiempo que, contando desde el inicio de la vigencia del plan, durante el cual CDI no reconocerá las asistencias, servicios o asesoramiento 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.

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

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

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

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

**GASTO RAZONABLE:** Se consideran gastos razonables los costos promedios calculados por CDI, de los gastos por los servicios de proveedores de servicio ubicados en una misma área geográfica, que sean de la misma categoría o equivalente a aquella donde fue atendido el afiliado, los cuales correspondan a un servicio igual o similar, libre de complicaciones y que, de acuerdo con las condiciones de este plan, se encuentren cubiertos. Este promedio será calculado sobre la base de las estadísticas que tenga CDI, de los gastos facturados en el mes calendario inmediatamente anterior a la fecha en que el afiliado incurrió en los gastos, incrementado según el Índice Nacional de Precios al Consumidor (I.N.P.C.) del Banco Central de Venezuela registrado en el mismo mes. Cuando este promedio no pueda ser obtenido, el gasto razonable será el monto facturado. No obstante, si el Asegurador hubiere acordado con algún proveedor un baremo, deberá efectuar la indemnización de los servicios prestados por este proveedor de acuerdo con el referido baremo.

**BAREMO:** Costos por procedimientos y/o servicios en la cual se indican los honorarios y costos por servicios, que han sido previamente convenidos entre el Proveedor de Servicio y CDI.

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



### 3. BENEFICIOS Y ALCANCES

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

#### 3.1 Asistencia Medica

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

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

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

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

- **Orientación telefónica:** Interacción a través del canal teléfono con fines de orientación al afiliado por un proveedor perteneciente a la red de servicio CDI., con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles., y en el caso de emergencia por enfermedad, accidente o lesión la orientación por este canal se prestará de forma inmediata.
- **Orientación online:** De lunes a viernes de 8 am a 5pm a través del siguiente canal:



- ✓ Video chat: A través de una herramienta tecnológica de videoconferencia y/o chat que permite la interacción entre el proveedor de servicio y el afiliado, con previo agendamiento de cita en veinticuatro horas (24) hábiles.

Aplica cobertura máxima para este servicio, esta cobertura tendrá límite en cantidad de eventos y monto máximo de cobertura con vigencia anual, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima. 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 CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto.

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

**3.1.2. Asistencia médica en Domicilio o In Situ:** Cuando el afiliado sufra de una lesión o enfermedad aguda, que le provoque compromiso de su estado general de salud, que no amerite su traslado a un centro clínico, a solicitud del afiliado comunicándose con la central de asistencia se generara la atención que el afiliado requiera, se realizara la clasificación de triage bajo la pertinencia médica y según el grado de complejidad, se le asignara el servicio de atención médica en el domicilio del afiliado o en cualquier otro lugar dentro de las zonas de coberturas geográficas del territorio nacional, informadas y publicadas por CDI, y que el afiliado declara conocer, en los tiempos de espera indicados por la central de asistencia.

El servicio está a disposición del afiliado según pertinencia médica y evaluación de triage del médico de CDI y de acuerdo con la disponibilidad del proveedor de servicio. Este servicio aplica para situaciones que no sean emergencias o urgencias médicas.

Podrá realizarse la asistencia médica en domicilio, si la lesión o enfermedad que indique el afiliado se encuentra dentro de la siguiente clasificación a través de los siguientes servicios:

- ***Triage Verde:*** se asignará una consulta médica en domicilio básica, CDI coordinará el envío de un médico general de la red de proveedores de CDI al domicilio del afiliado o en cualquier otro lugar dentro de las zonas de coberturas geográficas del territorio nacional, informadas y publicadas por CDI, y que el afiliado declara conocer para la evaluación de casos médicos sencillos, que incluye la visita médica, orientación, recomendaciones, recetas para el tratamiento y colocación de unidosis a criterio del médico evaluador en caso de ser necesario.

CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios y costos generados por servicios en que participe el afiliado. Cualquier gasto derivado a un proceso clínico, paraclínico y/o terapéutico que deba realizarse al afiliado derivados de la asistencia médica prestada, así como los medicamentos, deberán ser asumidos por el afiliado.

Aplica cobertura máxima para este servicio, esta cobertura tendrá límite en cantidad de eventos y monto máximo con vigencia anual, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima. El servicio se prestará en el domicilio del afiliado o en cualquier otro lugar dentro de las zonas de coberturas geográficas del territorio nacional, informadas y publicadas por CDI en el numeral 13 de este documento área de cobertura, y que el afiliado declara conocer. Estas zonas geográficas se encuentran normalmente en las principales ciudades del país dentro del perímetro urbano.

Si el afiliado que requiera el servicio médico a domicilio se encontrara en áreas geográficas de notoria peligrosidad, difícil acceso o en horarios que impliquen situación de riesgo a discreción de CDI, este estará obligado a realizar sus mejores esfuerzos para coadyuvar a el PERSONAL en la tarea de coordinar las actividades que sean necesarias, a los fines de tratar de garantizar la prestación del SERVICIO y dependerá de las circunstancias, que se pueda o no acceder al sitio para atender o trasladar al AFILIADO. Si por situaciones inesperadas y adversas en el proceso de visita y/o búsqueda no se pudiera acceder al sitio indicado, CDI deberá contactar telefónicamente al afiliado para establecer otras acciones como los puntos de encuentro o suspender el servicio.

**3.1.3. Entrega de medicamento a Domicilio o In Situ:** El afiliado podrá solicitar el servicio de entrega de medicamentos a domicilio, cuando hayan sido previamente indicados por el médico general de la red CDI, mediante la consulta médica domiciliaria, en su recípe médico. CDI coordinará con el Proveedor el despacho de los medicamentos para la administración vía oral, inhalados, gotas y tópicos para ser entregados en el domicilio del afiliado o en cualquier otro lugar dentro de las zonas de coberturas geográficas del territorio nacional, informadas y publicadas por CDI, y que el afiliado declara conocer, en un periodo no mayor de (1) un día hábil, contados a partir de la solicitud en las ciudades Incluidas en el grupo A y en lapso de 2 días hábiles en las ciudades del grupo B identificadas en el numeral 14 de este documento Tiempo óptimos de servicio. El proveedor realizará el despacho de medicamentos en el horario de 8:00 am a 4:00pm. Las solicitudes recibidas fuera del horario previsto, en días feriados o fines de semana, se coordinarán en el siguiente día hábil.

Aplica cobertura máxima para este servicio, esta cobertura tendrá límite en cantidad de días continuos de tratamiento por patología / evento y monto máximo con vigencia anual, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima. El servicio se prestará en el domicilio del afiliado o en cualquier otro lugar dentro de las zonas de coberturas geográficas del territorio nacional, informadas y publicadas por CDI en el numeral 13 de este documento área de cobertura, y que el afiliado declara conocer. Estas zonas geográficas se encuentran normalmente en las principales ciudades del país dentro del perímetro urbano, y estará limitado al listado de medicamentos, especificados en el Anexo del mismo nombre y publicados en las plataformas de solicitud del servicio de entrega de medicamentos.

Si el afiliado que requiera el servicio a domicilio se encontrará en áreas geográficas de notoria peligrosidad, difícil acceso o en horarios que impliquen situación de riesgo, de acuerdo con la evaluación de CDI, el afiliado estará obligado a realizar sus mejores esfuerzos para coadyuvar en coordinar las actividades que sean necesarias para la realización de la prestación del SERVICIO. Si la situación de riesgo no pudiera ser resuelta y/o se presentaran situaciones inesperadas o adversas en el proceso entrega al sitio indicado, CDI informará al afiliado para establecer otras acciones como acordar otro

punto de encuentro o suspender el servicio.

**3.1.4. Traslado medico terrestre:** En caso que el afiliado sufra un accidente (que le provoque lesiones o traumatismos) o emergencia médica por enfermedad imprevista que ponga en riesgo o peligro inminente la vida o la integridad física del afiliado, y que requiera a criterio del médico de triage de CDI manejo hospitalario inmediato, CDI coordinará una ambulancia para el traslado medico terrestre de emergencia a un centro clínico cercano y acorde a la situación clínica del afiliado, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. La ambulancia podrá ser de baja o alta complejidad según las circunstancias de tiempo y lugar.

- ✓ Urgencias Médicas (Triage Amarillo): En caso de una URGENCIA médica se enviará un médico para la atención in situ del paciente con el respaldo de una unidad médica tipo ambulancia o del medio que se considere más adecuado para ser trasladado a un centro clínico que será especificado por el afiliado garantizando el ingreso de este.
- ✓ Emergencias Médicas (Triage Rojo): Cuando se reciba a través del Contac center un caso de EMERGENCIA médica se activará al personal médico con una UNIDAD MEDICA tipo ambulancia para traslado inmediato a centro clínico especificado por el afiliado garantizando el ingreso de este.

El servicio está a disposición del afiliado previa evaluación y autorización del médico de CDI. CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que 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.

No aplica cobertura máxima para este servicio. El servicio se prestará en las principales ciudades del país dentro del perímetro urbano donde surja el evento, Si el afiliado que requiera el servicio médico a domicilio se encontrara en áreas geográficas de notoria peligrosidad, difícil acceso o en horarios que impliquen situación de riesgo a discreción de CDI, este estará obligado a realizar sus mejores esfuerzos para coadyuvar a el PERSONAL en la tarea de coordinar las actividades que sean necesarias , a los fines de tratar de garantizar la prestación del SERVICIO y dependerá de las circunstancias, que se pueda o no acceder al sitio para atender o trasladar al AFILIADO. Si por situaciones inesperadas y adversas en el proceso de visita y/o búsqueda no se pudiera acceder al sitio indicado, CDI deberá contactar telefónicamente al afiliado para establecer otras acciones como los puntos de encuentro.

No contemplan traslados programados, traslados intermunicipales, interhospitalarios o interinstitucionales, ni traslado a su domicilio. Se deja expresa constancia que no será responsable por las horas de espera de la ambulancia, que se generen para que el aliado sea admitido en el centro clínico, estos gastos deberán ser asumidos por el afiliado.

**3.1.5. Rx a Domicilio:** El afiliado podrá solicitar el servicio de exámenes de Radiología a domicilio (únicamente RX de tórax postero-anterior y lateral y extremidades superiores e inferiores), cuando hayan sido previamente indicados por el médico general de la red CDI, mediante la consulta médica domiciliaria, en su informe médico, para el diagnóstico y orientación médica de enfermedades agudas o crónicas reagudizadas. CDI coordinará

con el Proveedor la visita respectiva para efectuar el/los análisis antes mencionados en el domicilio del afiliado o en cualquier otro lugar dentro de las zonas de coberturas geográficas del territorio nacional, informadas y publicadas por CDI, y que el afiliado declara conocer, en un periodo no mayor a 24 horas, contados a partir de la solicitud. El proveedor realizará la visita en el horario de 8:00 am a 5:00pm. Las solicitudes recibidas fuera del horario previsto, en días feriados o fines de semana, se coordinarán en el siguiente día hábil.

Aplica cobertura máxima para este servicio, esta cobertura tendrá límite en cantidad de días continuos de tratamiento por patología / evento y monto máximo con vigencia anual, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima. El servicio se prestará en el domicilio del afiliado o en cualquier otro lugar dentro de las zonas de coberturas geográficas del territorio nacional, informadas y publicadas por CDI, en el numeral 13 de este documento área de cobertura, y que el afiliado declara conocer. Estas zonas geográficas se encuentran normalmente en las principales ciudades del país dentro del perímetro urbano, y estará limitado únicamente RX de tórax postero-anterior y lateral y extremidades superiores e inferiores, Si el afiliado que requiera el servicio a domicilio se encontrará en áreas geográficas de notoria peligrosidad, difícil acceso o en horarios que impliquen situación de riesgo, de acuerdo con la evaluación de CDI, el afiliado estará obligado a realizar sus mejores esfuerzos para coadyuvar en coordinar las actividades que sean necesarias para la realización de la prestación del SERVICIO. Si la situación de riesgo no pudiera ser resuelta y/o se presentaran situaciones inesperadas o adversas en el proceso entrega al sitio indicado, CDI informará al afiliado para establecer otras acciones como acordar otro punto de encuentro o suspender el servicio.

**3.1.6. Laboratorios a Domicilio:** El afiliado podrá solicitar el servicio de exámenes de Laboratorio a domicilio (únicamente PERFIL DE EMERGENCIA, el cual incluye: hematología completa, glicemia, urea, creatinina, transaminasas, uroanálisis y VDRL), cuando hayan sido previamente indicados por el médico general de la red CDI, mediante la consulta médica domiciliaria, en su informe médico, para el diagnóstico y orientación médica de enfermedades agudas o crónicas reagudizadas. CDI coordinará con el Proveedor la visita respectiva para efectuar el/los análisis antes mencionados en el domicilio del afiliado o en cualquier otro lugar dentro de las zonas de coberturas geográficas del territorio nacional, informadas y publicadas por CDI, y que el afiliado declara conocer, en un periodo no mayor a 24 horas, contados a partir de la solicitud. El proveedor realizará la visita en el horario de 8:00 am a 5:00pm. Las solicitudes recibidas fuera del horario previsto, en días feriados o fines de semana, se coordinarán en el siguiente día hábil.

Aplica cobertura máxima para este servicio, esta cobertura tendrá límite en cantidad de días continuos de tratamiento por patología / evento y monto máximo con vigencia anual, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima. El servicio se prestará en el domicilio del afiliado o en cualquier otro lugar dentro de las zonas de coberturas geográficas del territorio nacional, informadas y publicadas por CDI, en el numeral 13 de este documento área de cobertura, y que el afiliado declara conocer. Estas zonas geográficas se encuentran normalmente en las principales ciudades del país dentro del perímetro urbano, y estará limitado únicamente PERFIL DE EMERGENCIA, el cual incluye: hematología completa, glicemia, urea, creatinina, transaminasas, uroanálisis y VDRL, Si el afiliado que requiera el servicio a domicilio se encontrará en áreas geográficas de notoria peligrosidad,

difícil acceso o en horarios que impliquen situación de riesgo, de acuerdo con la evaluación de CDI, el afiliado estará obligado a realizar sus mejores esfuerzos para coadyuvar en coordinar las actividades que sean necesarias para la realización de la prestación del SERVICIO. Si la situación de riesgo no pudiera ser resuelta y/o se presentaran situaciones inesperadas o adversas en el proceso entrega al sitio indicado, CDI informará al afiliado para establecer otras acciones como acordar otro punto de encuentro o suspender el servicio.

**3.1.7 Protocolo Covid-19:** Cuando el afiliado presente síntomas asociados al Covid-19, podrá solicitar el servicio a la central de asistencia, se realizará el interrogatorio de despistaje bajo la pertinencia médica y según el grado de complejidad, se le asignará el servicio de atención médica correspondiente:

- **Negativo:** Orientación Médica.
- **Leve:**
  1. Asistencia médica en Domicilio o In Situ en el domicilio del afiliado o en cualquier otro lugar dentro de las zonas de coberturas geográficas del territorio nacional, informadas y publicadas por CDI, y que el afiliado declara conocer para la evaluación del caso, que incluye una (1) visita médica, orientación, recomendaciones, recetas para el tratamiento y colocación de unidosis a criterio del médico evaluador en caso de ser necesario.
  2. Seguimiento Médico Telefónico durante 6 días.
  3. Entrega de medicamento a Domicilio o In Situ previamente indicados por el médico general de la red CDI, mediante la consulta médica domiciliaria, en su rúbrica médica usados para tratar síntomas del covid-19 vía oral (analgésicos, antialérgicos, antibióticos, protector gástrico) en el domicilio del afiliado o en cualquier otro lugar dentro de las zonas de coberturas geográficas del territorio nacional, informadas y publicadas por CDI, y que el afiliado declara conocer. Tratamiento para 6 días.
- **Moderado:**
  1. Asistencia médica en Domicilio o In Situ en el domicilio del afiliado o en cualquier otro lugar dentro de las zonas de coberturas geográficas del territorio nacional, informadas y publicadas por CDI, y que el afiliado declara conocer para la evaluación del caso, que incluye hasta tres (3) visitas médicas, orientación, recomendaciones, recetas para el tratamiento y colocación de unidosis a criterio del médico evaluador en caso de ser necesario.
  2. Hospitalización en casa hasta 6 días
  3. Seguimiento Médico Telefónico durante 6 días.
  4. Entrega de medicamento a Domicilio o In Situ previamente indicados por el médico general de la red CDI, mediante la consulta médica domiciliaria, en su rúbrica médica usados para tratar síntomas del covid-19 vía oral y/o endovenoso (analgésicos, antialérgicos, antibióticos, anticoagulante, protector gástrico, broncodilatador, corticosteroides y oxígeno) en el domicilio del afiliado o en cualquier otro lugar dentro de las zonas de coberturas geográficas del territorio nacional, informadas y publicadas por CDI, y que el afiliado declara conocer. Tratamiento para 6 días.
  5. **Rx a Domicilio:** previamente indicados por el médico general de la red CDI, mediante la consulta médica domiciliaria, una (1) RX de tórax postero-anterior y lateral.



6. **Laboratorios a Domicilio:** previamente indicados por el médico general de la red CDI, mediante la consulta médica domiciliaria, (1) PERFIL VIRAL el cual incluye Perfil 20, Ferritina, LDH y Dimero D.

- **Severo:** Traslado medico terrestre de emergencia a un centro clínico cercano y acorde a la situación clínica del afiliado.

El servicio está a disposición del afiliado según pertinencia médica y evaluación de triage del médico de CDI y de acuerdo con la disponibilidad del proveedor de servicio.

CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios y costos generados por servicios en que participe el afiliado. Cualquier gasto derivado a un proceso clínico, paraclínico y/o terapéutico que deba realizarse al afiliado derivados de la asistencia médica prestada, así como los medicamentos, deberán ser asumidos por el afiliado.

Aplica cobertura máxima para este servicio, esta cobertura tendrá límite en cantidad de eventos y monto máximo con vigencia anual, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima. El servicio se prestará en el domicilio del afiliado o en cualquier otro lugar dentro de las zonas de coberturas geográficas del territorio nacional, informadas y publicadas por CDI, en el numeral 13 de este documento área de cobertura, y que el afiliado declara conocer. Estas zonas geográficas se encuentran normalmente en las principales ciudades del país dentro del perímetro urbano.

Si el afiliado que requiera el servicio médico a domicilio se encontrara en áreas geográficas de notoria peligrosidad, difícil acceso o en horarios que impliquen situación de riesgo a discreción de CDI, este estará obligado a realizar sus mejores esfuerzos para coadyuvar a el PERSONAL en la tarea de coordinar las actividades que sean necesarias, a los fines de tratar de garantizar la prestación del SERVICIO y dependerá de las circunstancias, que se pueda o no acceder al sitio para atender o trasladar al AFILIADO. Si por situaciones inesperadas y adversas en el proceso de visita y/o búsqueda no se pudiera acceder al sitio indicado, CDI deberá contactar telefónicamente al afiliado para establecer otras acciones como los puntos de encuentro o suspender el servicio.

### 3.2. Asistencia Odontológica

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

#### **EMERGENCIA DENTAL**

Incluye la eliminación del dolor o molestia bucal, abarca:

- ✓ Eliminación de caries.
- ✓ Recubrimiento pulpar directo e indirecto.
- ✓ Obturación provisional.
- ✓ Curetaje radicular.
- ✓ Cementado provisional o definitivo de prótesis fija.
- ✓ Reparación de la prótesis removible (únicamente sustitución de dientes).



- ✓ Curetaje post exodoncia.
- ✓ Control de hemorragia.
- ✓ Medicación en caso de dolor, estomatitis y abscesos (no están cubiertos medicamentos).
- ✓ Ajuste oclusal.
- **Emergencia endodóntica:** Son las emergencias más comunes, la mayoría de las veces están acompañadas de un dolor agudo debido a la caries donde está comprometida la pulpa (nervio), pueden estar acompañadas de inflamación de la zona debido a la presencia de un absceso producido por una infección (pus). (pulpectomía o pulpotomía).
- **Emergencia periodontal:** Son aquellas emergencias donde están involucrados los tejidos de soporte del diente (encía y hueso), pueden venir originadas por traumatismos o apretamiento de los dientes.
- **Emergencia protésica:** Son aquellas urgencias que están involucrados los pacientes poseedores de prótesis, así como coronas, puentes fijos, dentaduras parciales removibles y dentaduras totales. Incluye reparaciones menores que no involucre el laboratorio dental.

**TRATAMIENTOS POR EMERGENCIA:** La cobertura para la asistencia odontológica debe ser originado por emergencia en una pieza dental, aplicando los tratamientos que se describen a continuación:

- **Restauración de resina:** Consiste en la eliminación de caries y obturación con el material correspondiente, en este alcance con resina fotocurada también conocido como porcelana, que es un material totalmente estético y duradero en el tiempo. En el caso de los dientes anteriores, incisivos y caninos se le obtura con resina fotocurada en preparaciones cavitarias clase III y clase IV, que corresponden a una y dos caras del diente respectivamente. Se colocará resina solo en los dientes anteriores.
- **Restauración de amalgama:** Consiste en la eliminación de caries y obturación con el material correspondiente, en este alcance con amalgama también llamadas platino o calza, que es un material que posee mayor resistencia a las fuerzas de masticación por ende su uso con frecuencia en dientes posteriores, premolares y molares se obtura con amalgama en preparaciones cavitarias clase I, clase II y clase MOD (mesio-ocluso-distal), que corresponden a una, dos o tres caras del diente respectivamente. Se colocará amalgama solo en dientes posteriores.
- **Vidrio ionómero:** Es un material de restauración con excelentes propiedades tales como libera flúor constantemente y así ayuda a la prevención de formación de caries, y la estética; es utilizado en las cavidades de los cuellos de los dientes.
- **Endodoncias o tratamientos de conducto:** Consiste en la eliminación parcial del nervio pulpar (pulpotomía o curas formocresoladas) y/o total del nervio pulpar (pulpectomía) ya afectado por la caries restaurándolo (rellenando el espacio anteriormente ocupado por el nervio) para mantener la permanencia del diente permanente o temporal en boca, estos tratamientos pueden ser monoradiculares (de un solo conducto), birradicular (de dos (2) conductos) o multiradiculares (de dos (2) o más conductos).
- **Pulpotomía:** Es la eliminación total de la pulpa coronaria en diente temporales seguida de la aplicación de un material en cada orificio de las cámaras pulpares, con el fin de favorecer la cicatrización y así conservar la vitalidad pulpar radicular.

- **Exodoncia simple (no quirúrgica):** Son todas las extracciones de dientes anteriores y posteriores de forma sencilla, cuando no puede realizarse un tratamiento conservador en el diente.

Estos tratamientos poseen cobertura máxima en cantidad de eventos y/o monto de cobertura con vigencia anual, indicado en la tabla de cobertura máxima.

### 3.3 Asistencia Psicológica

Los beneficios bajo este plan serán proporcionados a través de asistencia psicológica, en horario laboral y en días hábiles, a través del canal telefónico para la interacción con el afiliado y estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas a continuación sin considerar preexistencia, ni límites de edad.

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

- ✓ Accidente con lesiones discapacitantes.
- ✓ Fallecimiento del cónyuge, padres, hijos y/o nietos, durante la vigencia del plan.
- ✓ Víctima de secuestro denunciado.
- ✓ Víctima de violación denunciada.
- ✓ Víctima de violencia familiar denunciada.
- ✓ Trastornos alimentarios: Anorexia y Bulimia.
- ✓ Enfermedad terminal: hallazgo o padecimiento.

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

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

Aplica cobertura máxima para este servicio, esta cobertura tendrá límite en cantidad de eventos con vigencia anual, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima.

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

## 4. EXCLUSIONES

### Exclusiones Generales

El alcance de este plan no procederá, si la solicitud se basa en:

- 4.1 Todas aquellas asistencias, servicios, procedimientos, estudios o exámenes médicos, tratamientos, orientación, asesoramientos 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 Asistencia bajo daños auto infligidos o tentativas de suicidio, ya sea en estado de cordura o pérdida de la razón.
- 4.7 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.
- 4.8 Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- 4.9 Hechos por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyéndose, pero no limitándose a cualquiera de los eventos mencionados a continuación: inundaciones, desbordamiento de mar o deslizamiento, terremoto, temblor, erupciones volcánicas u otra convulsión de la corteza terrestre, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- 4.10 Hechos derivados de la energía nuclear o cualquier tipo de radioactividad.
- 4.11 Enfermedades decretadas como epidemia y/o pandemia por el organismo público competente, en lo que se refiere a los gastos que se hayan ocasionado luego de haber sido declaradas como tales.
- 4.12 Servicios causados por mala fe o dolo del afiliado, grupo familiar y/o beneficiario.
- 4.13 Acciones fraudulentas o criminales del afiliado o de cualquiera que actué con o sin el conocimiento del afiliado.
- 4.14 Servicios requeridos fuera del área de cobertura.
- 4.15 Tratamientos contemplados en el alcance del servicio, numeral 3, cuando estén asociados a exámenes preempleo, ferias de estéticas y belleza, jornadas de salud, exámenes para cubrir las normas establecidas en la Ley.
- 4.16 Atención en áreas de emergencias o urgencias médicas de clínicas y/o hospitales.
- 4.17 Asistencia médica, estudios, tratamientos y hospitalizaciones por enfermedades crónicas y/o terminales.
- 4.18 Asistencia que tuvieran origen por la práctica de deportes como profesionales, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones. La participación del afiliado en carreras de caballo, de bicicleta, de autos y en cualquier clase de carrera y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o resistencia.
- 4.19 Accidentes o lesiones causados por la práctica de deportes de alto riesgo nombrados, pero no limitados a: Paracaidismo, surf, bungee jumping, snowboard, alpinismo o montañismo, motocross, parapente, aladeltismo, rafting, buceo deportivo, esquí,

ciclismo de montaña, skateboard, skitesurf, esquí acuático, cuatriciclo, motonáutica, windsurf, sandboard, moto de nieve, planeador o soaring, kayak, canotaje, lancha, globo aerostático, catamarán, vela.

- 4.20 Asistencia en tratamientos de trastornos funcionales de la conducta (neurosis, angustia, fobias, psicosis, otros), deficiencias mentales y demencia.

## Exclusiones Particulares

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

### Servicio orientación medica

- 4.21 Asesoramiento presencial.
- 4.22 Consulta y orientaciones por motivos preventivos.
- 4.23 Consultas y orientaciones de emergencia y/o urgencia.
- 4.24 Consultas, sesiones, orientación y /o diagnósticos interdisciplinarios.
- 4.25 Prescripción de medicamentos o solicitud de recetas médicas.
- 4.26 Emisión de informes médicos y/o constancias médicas.
- 4.27 Tratamientos con medicamentos.
- 4.28 Gastos de transporte derivados de la asistencia médica.
- 4.29 Hospitalización clínica, quirúrgica, Unidad de cuidados intensivos, anestesia local, general o sedación.
- 4.30 Asistencia médica, estudios, tratamientos y hospitalizaciones por alteraciones hormonales con repercusión en el crecimiento y/o desarrollo.

### Servicio de traslado medico terrestre

- 4.31 Segundo traslado.
- 4.32 Traslado interhospitalario y/o de una clínica u hospital a otro centro de atención médica.
- 4.33 Traslado intermunicipal
- 4.34 Traslado interinstitucional.
- 4.35 Traslado por embarazo.
- 4.36 Traslados aéreos.
- 4.37 Traslados fuera del perímetro urbano.
- 4.38 Traslados programados.
- 4.39 Traslado del centro clínico a domicilio habitual.
- 4.40 Transporte que no sea prestado por Ambulancias legalmente autorizadas para los casos identificados en Triage Rojo.

### Atención médica a domicilio o in situ

- 4.41 Consultas de emergencia y/o urgencia a domicilio.
- 4.42 Consultas de control o post quirúrgicas.
- 4.43 Consultas, sesiones y /o diagnósticos interdisciplinarios.
- 4.44 Gastos de transporte derivados de la consulta médica domiciliaria.

- 4.45 Atención en áreas de emergencias en clínicas y/o hospitales.
- 4.46 Cualquier tratamiento defectuoso, iatrogenia o traumatismo que se hayan iniciado o hayan ocurrido con anterioridad a la fecha de vigencia de esta cobertura.
- 4.47 Consultas, evaluaciones y/o diagnóstico de especialistas.
- 4.48 Consultas, evaluaciones y/o diagnóstico de carácter preventivo.
- 4.49 Anestesia general o sedación.
- 4.50 Hospitalización.

#### **Servicio Entrega de Medicamentos a domicilio.**

- 4.51 Medicamentos para asistencia ambulatoria.
- 4.52 Medicamentos para asistencia en hospitalización.
- 4.53 Medicamentos para tratamientos crónicos.
- 4.54 Medicamentos sin prescripción médica de un proveedor médico de la red de médicos de atención domiciliaria de la Red CDI.
- 4.55 Dosis adicional de medicamentos requerida o necesitada por el afiliado, que exceda el límite de cantidades previstas en la tabla de cobertura

#### **Servicio RX a domicilio.**

- 4.56 Exámenes de radiología para asistencia ambulatoria.
- 4.57 Exámenes de radiología para asistencia en hospitalización.
- 4.58 Exámenes de radiología para tratamientos crónicos.
- 4.59** Exámenes de radiología de cadera.
- 4.60 Exámenes de radiología sin prescripción médica de un proveedor médico de la red de médicos de atención domiciliaria de la Red CDI.
- 4.61** Exámenes de radiología adicionales requeridos o necesitados por el afiliado, que exceda el límite de cantidades previstas en la tabla de cobertura.

#### **Servicio Laboratorio a domicilio.**

- 4.62 Exámenes de laboratorio para asistencia ambulatoria.
- 4.63 Exámenes de laboratorio para asistencia en hospitalización.
- 4.64 Exámenes de laboratorio para tratamientos crónicos.
- 4.65 Exámenes de radiología para asistencia ambulatoria.
- 4.66 Exámenes de radiología para asistencia en hospitalización.
- 4.67** Exámenes de laboratorio de cadera.
- 4.68 Exámenes de laboratorio sin prescripción médica de un proveedor médico de la red de médicos de atención domiciliaria de la Red CDI.
- 4.69** Exámenes de laboratorio adicionales requeridos o necesitados por el afiliado, que exceda el límite de cantidades previstas en la tabla de cobertura.

#### **Servicio Protocolo Covid-19.**

- 4.70 Medicamentos para asistencia ambulatoria.
- 4.71 Medicamentos para asistencia en hospitalización.
- 4.72 Exámenes de laboratorio para asistencia ambulatoria.
- 4.73 Exámenes de laboratorio para asistencia en hospitalización
- 4.74 Exámenes de radiología para asistencia ambulatoria.

- 4.75 Exámenes de radiología para asistencia en hospitalización.
- 4.76 Pruebas para detección de covid-19.
- 4.77 Servicios adicionales requeridos o necesitados por el afiliado, que exceda el límite de cantidades previstas en la tabla de cobertura.

### Asistencia Odontológica

- 4.78 Exámenes complementarios, incluyendo estudios radiológicos, de laboratorio clínico y otros que se consideren necesarios.
- 4.79 Tratamientos de esta cobertura que no provengan de atenciones conceptualizadas en la emergencia, así como tratamientos definitivos en caso de atenciones por emergencia no contemplados en el numeral 3, BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.80 Consultas, evaluaciones y/o diagnóstico de especialistas.
- 4.81 Consultas, evaluaciones y/o diagnóstico de carácter preventivo.
- 4.82 Tratamientos realizados mediante láser y microscopio óptico.
- 4.83 Anestesia general o sedación.
- 4.84 Tratamientos realizados bajo sedación y/o anestesia general, contemplados o no en el alcance del servicio, numeral 3, BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.85 No incluye exodoncia complejas o quirúrgicas, en cualquiera de los casos.
- 4.86 No incluye extracción de terceros molares en cualquiera de los casos.
- 4.87 No incluye exodoncia de piezas dentarias por indicación ortodóntica.
- 4.88 No incluye exodoncia de dientes supernumerarios, en cualquiera de los casos.
- 4.89 No incluye insumos o materiales para restitución del soporte óseo y periodontal.
- 4.90 No incluye tratamientos periodontales en cualquiera de los casos (raspado radicular, curetaje, etc.).
- 4.91 Restauraciones de resina en dientes posteriores.
- 4.92 Reconstrucciones en cualquiera de los casos, aplica en piezas dentarias tanto anteriores (incisivos y caninos) como posteriores (premolares y molares) que se encuentren afectados en más de tres de sus caras, es decir, cavidades que abarquen más de un tercio de su corona. Aplicable a cualquier procedimiento restaurativo de acuerdo con el caso (carillas, resinas compuestas, incrustaciones tipo in-lay, ni on-lay, ni over lay, coronas, etc.).
- 4.93 Tratamientos o procedimientos provisionales como tratamiento intermedio.
- 4.94 Tratamientos de conducto que deban efectuarse donde los conductos se encuentren calcificados o con curvaturas radiculares.
- 4.95 No incluye medicamentos intraconducto.
- 4.96 Repeticiones de tratamientos de conducto (retratamientos), realizados antes de la vigencia del plan y por odontólogos no pertenecientes a la red de servicio vigente.
- 4.97 Reparaciones o sustituciones de prótesis fija, consecuencias de la realización de tratamientos de conductos indicados en los pilares de dichas prótesis.
- 4.98 Tratamientos de conducto en caso de atenciones por emergencia en dientes anteriores por traumatismo por causa accidental ocasionados por el afiliado con cobertura a un tercero.
- 4.99 Emergencias protésicas que necesite reparaciones a través de proveedores externos como el laboratorio dental.
- 4.100 Sustitución de obturaciones por causas estéticas.
- 4.101 Sustitución de obturaciones en amalgama por materiales estéticos sin causa justificada.
- 4.102 Sustituciones de obturaciones que no estén evidenciadas por examen radiográfico.



- 4.103 No incluye prótesis totales en cualquiera de los casos.
- 4.104 No incluye prótesis parcial removible en cualquiera de los casos.
- 4.105 No incluye prótesis fija, en cualquiera de los casos.
- 4.106 Corona no aplica para retratamientos de coronas preexistentes, tampoco para coronas sobre implantes, no podrán formar parte de un puente fijo o por causas estéticas.
- 4.107 Cualquier tratamiento correctivo de malformaciones congénitas y secuelas de enfermedades bucodentales.
- 4.108 Cualquier tratamiento defectuoso, iatrogenia o traumatismo que se hayan iniciado o hayan ocurrido con anterioridad a la fecha de vigencia de esta cobertura.
- 4.109 Tratamientos con fines estéticos como blanqueamiento dentario, mediante peróxido u otros compuestos con y sin láser.
- 4.110 Cualquier técnica o procedimiento quirúrgico a nivel de tejidos blandos y hueso en la cavidad bucal.
- 4.111 Tratamientos quirúrgicos o no, de enfermedades diagnosticadas en patología.
- 4.112 No incluye implante(s) dentario(s), y todos los procedimientos clínicos, materiales, insumos y procedimientos de laboratorio para su indicación y ejecución.
- 4.113 Los gastos incurridos por tratamiento para recuperar la función articular y muscular bucal.
- 4.114 Tratamiento de ortodoncia con aparatología fija o removible en cualquiera de sus técnicas.
- 4.115 Ortodoncia interceptiva en cualquiera de los casos.
- 4.116 No incluye los procedimientos y materiales de apoyo para la ejecución de todo tipo de restauraciones, prótesis e implantes dentales ejecutadas por un laboratorio dental bajo la indicación y supervisión de un odontólogo.
- 4.117 Los metales de fabricación en caso de ser metales nobles (oro) y muñones artificiales de cualquier material.
- 4.118 Tratamiento con medicamentos a causa de patologías dentales y/o bucales. (antibióticos, antiinflamatorios, analgésicos y relajantes musculares, que sean recetados por el odontólogo, exclusivamente para el tratamiento dental).
- 4.119 Consultas, sesiones, orientación y /o diagnósticos interdisciplinarios.

### Asistencia Psicológica

- 4.120 4Asistencia psicológica, procedimientos, terapias, exámenes, estudios especiales y otros no contemplados específicamente en el alcance del numeral 3, BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.121 Consulta y orientaciones por motivos preventivos.
- 4.122 Consultas y orientaciones de emergencia y/o urgencia.
- 4.123 Consultas y orientaciones en intervención en crisis.
- 4.124 Consultas, sesiones, orientación y /o diagnósticos interdisciplinarios.
- 4.125 Consulta y orientaciones por psiquiatría.
- 4.126 Asistencia en tratamientos de trastornos funcionales de la conducta (neurosis, angustia, fobias, psicosis, otros), deficiencias mentales y demencia.
- 4.127 Prescripción de medicamentos o solicitud de recetas médicas.
- 4.128 Tratamientos con medicamentos.
- 4.129 Gastos de transporte derivados de la asistencia psicológica.
- 4.130 Hospitalización, anestesia local, general o sedación.
- 4.131 Consulta y orientación por psicopedagogía o que se enfoque en el estudio y

- tratamiento de problemas relacionados al proceso de aprendizaje.
- 4.132 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.
  - 4.133 Consultas y orientaciones psicotécnicas.
  - 4.134 Evaluaciones para emisión de porte de arma.
  - 4.135 Evaluaciones para emisión de licencia de conducir para menores de edad.

## 5. EXONERACION DE RESPONSABILIDAD

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

- 5.1. Los servicios que el afiliado haya concertado o realizado por su cuenta sin el previo consentimiento de CDI, salvo en causa de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con CDI.
- 5.2. Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el proveedor de servicio bajo cuenta y riesgo.
- 5.3. La asistencia prestada por médicos, servicios o centros clínicos no concertados con CDI, aun cuando ésta haya sido ordenada por CDI, así como los gastos médicos, hospitalarios y de cualquier clase derivados de prestaciones que los médicos, servicios o centros clínicos no concertados pudieran prescribir.
- 5.4. No identificación previa a la atención por parte del afiliado a CDI.
- 5.5. Si el servicio se inicia antes de la vigencia del plan y continúa después de que los riesgos hayan comenzado a correr por cuenta del afiliado.
- 5.6. CDI queda relevada de responsabilidad cuando por causa mayor o decisión autónoma del afiliado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento, así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológicos u orden público que provoque una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.
- 5.7. CDI se reserva el derecho a no prestar el servicio cuando bajo criterio profesional no lo considere medicamente necesario.
- 5.8. CDI se reserva el derecho a no prestar el servicio cuando la ubicación de solicitud del servicio está catalogada como zona de riesgo o zona de difícil acceso.
- 5.9. Si el afiliado causare o provocare el servicio con dolo.
- 5.10. 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.
- 5.11. 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.
- 5.12. 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 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.

- 5.13. 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.
- 5.14. Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado abandone el tratamiento.
- 5.15. Los servicios que no estén evidenciadas por estudio o evaluación clínica avalada por el proveedor de servicio perteneciente a la red de servicio CDI.
- 5.16. Si el afiliado o actuando en nombre de este no notificare o no entregare los documentos requeridos por 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.
- 5.17. 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.
- 5.18. Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el caso.
- 5.19. CDI no tienen manera de verificar la veracidad de dicha información.
- 5.20. Los servicios que se brinda son de medio y no de resultado, implican que la orientación que se brinda al afiliado no pretende asegurarle un resultado específico o indicarle el mejor o el único camino a seguir. Simplemente se le dará al afiliado una posible alternativa o solución, si es posible identificarla, con base en la breve descripción general de los hechos que hace el afiliado en su consulta y la información brindada por este.
- 5.21. 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.
- 5.22. 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.
- 5.23. 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.
- 5.24. En ningún caso CDI será responsable de los daños causados por el servicio en base a información falsa suministrada por el afiliado.
- 5.25. Otras exoneraciones de responsabilidad establecidas en las condiciones del presente documento.

## 6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

La falta de cumplimiento por parte del afiliado de cualquiera de las obligaciones listadas

en esta cláusula exime a CDI de toda responsabilidad:

- 6.1 El afiliado deberá solicitar el servicio a CDI, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- 6.2 El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por CDI, frente a los servicios que solicite.
- 6.3 El afiliado que requiera el servicio a domicilio y se encuentre en áreas geográficas de notoria peligrosidad, difícil acceso o en horarios que impliquen situación de riesgo a discreción de CDI, este estará obligado a realizar sus mejores esfuerzos para coadyuvar a el PERSONAL en la tarea de coordinar las actividades que sean necesarias, a los fines de tratar de garantizar la prestación del SERVICIO, en puntos de encuentro.

## 7. PROCEDIMIENTO PARA USAR EL SERVICIO

### Asistencia Médica

- En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, el afiliado deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, a través la Central de Asistencia de CDI por el máster Redymed o a través del App Redymed
- El afiliado en cada caso debe suministrar los siguientes datos:
  - ✓ Nombre del afiliado.
  - ✓ Cédula del afiliado.
  - ✓ Empresa aseguradora a la que pertenece
  - ✓ Dirección donde se encuentra.
  - ✓ Tipo de servicio que requiere.
  - ✓ Número de teléfono móvil.
  - ✓ Correo electrónico.
- La central de asistencia inmediatamente después de la validación de los datos enlazara con el profesional médico para realizar el triage telefónico.
- CDI atenderá los servicios asociados a la cobertura del plan, mediante la prestación directa y/o coordinación del servicio, de acuerdo con la recomendación y pertinencia medica del profesional médico que realizo el triage telefónico según nivel de complejidad.
- CDI asignará una llamada de seguimiento telefónico a través de la central de asistencia durante las siguientes horas a la prestación del servicio, según el tipo de Triage:
  - ✓ Triage Blanco: 48 horas
  - ✓ Triage Verde: 48 horas
  - ✓ Triage Amarillo: 24 Horas
  - ✓ Triage Rojo: 24 horas

Nota: En los casos de triage verde, un médico dará acompañamiento a su evolución clínica y al tratamiento indicado en la AMD.

### Servicio de Orientación Médica Programada

- El afiliado deberá comunicarse con la Central de Asistencia a través la Central de

Asistencia de CDI por el máster Redymed o a través del App Redymed.

- El afiliado debe realizar la solicitud del servicio de orientación medica programada indicando sus datos para gestionar el agendamiento de la cita.
- CDI agendará cita con el proveedor de servicio y notificará al afiliado la fecha y hora de la cita con el proveedor de servicio.
- Si el servicio seleccionado es a través del canal telefónico, CDI contactará al afiliado el día y hora de la cita agendada y conectará la llamada con el proveedor de servicio.
- Si el servicio seleccionado es a través del canal video chat, el afiliado debe ingresar el día de la cita con cinco (5) minutos antes de la hora agendada, en la herramienta tecnológica de videoconferencia y/o chat que lo conectará con el proveedor de servicio.
- El afiliado recibirá la asistencia solicitada a través de la orientación profesional especializada.
- En caso de problemas inherentes a la comunicación con el proveedor de servicio deberá comunicarse con la Central de Asistencia.

## Servicio de Entrega de Medicamentos a Domicilio

- El afiliado debe solicitar el servicio a través del App Redymed o a través del sitio Web <https://cdi.com/remedios-to-go/>.
- El afiliado debe registrar los medicamentos indicados en el récipe del medico que le brindo asistencia médica domiciliaria, enviar Informe médico, récipe e indicaciones.
- El afiliado debe registrar la dirección de entrega.
- CDI evaluara la solicitud, una vez autorizada, coordinara despacho a domicilio con el proveedor de servicio.
- En caso de problemas inherentes al despacho de los medicamentos deberá comunicarse con la Central de Asistencia.

## Servicio de Rx y Laboratorios a Domicilio

- El afiliado debe solicitar el servicio a través la Central de Asistencia de CDI por el máster Redymed o a través del App Redymed.
- El afiliado debe solicitar el servicio de los exámenes de RX y/o Exámenes de Laboratorio indicados por el medico que le brindo asistencia médica domiciliaria, enviar Informe médico, récipe e indicaciones.
- CDI evaluara la solicitud, una vez autorizada, coordinara despacho a domicilio con el proveedor de servicio.
- En caso de problemas inherentes a la visita del proveedor deberá comunicarse con la Central de Asistencia.

## Servicio de Protocolo Covid-19

- En caso de presentarse síntomas asociados a covid-19, el afiliado deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono a través la Central de Asistencia de CDI por el máster Redymed o a través del App Redymed.
- El afiliado en cada caso debe suministrar los siguientes datos:
  - ✓ Nombre del afiliado.
  - ✓ Cédula del afiliado.

- ✓ Empresa aseguradora a la que pertenece
- ✓ Dirección donde se encuentra.
- ✓ Tipo de servicio que requiere.
- ✓ Número de teléfono móvil.
- La central de asistencia inmediatamente después de la validación de los datos enlazara con el profesional médico para realizar el triage telefónico.
- CDI atenderá los servicios asociados a la cobertura del plan, mediante la prestación directa y/o coordinación del servicio, de acuerdo con la recomendación y pertinencia medica del profesional médico que realizo el triage telefónico según nivel de complejidad.

## Asistencia Odontológica

### ATENCION POR EMERGENCIA

- En caso de presentar alguna emergencia odontológica u oftalmológica diurna y en día laboral, Solicite su cita, directamente con la central de asistencia de CDI, a través de la Central de Asistencia de CDI por el máster Redymed o a través del App Redymed, quienes le canalizaran atención con el proveedor de servicio de la red de servicio; Previa confirmación vía telefónica de disponibilidad para su atención.
- En caso de presentarse alguna emergencia comprendida en los horarios de 6:00pm a 7:00am y/o en días feriados o domingos, deberá comunicarse a través la Central de Asistencia de CDI por el máster Redymed o a través del App Redymed, donde será canalizado por un profesional de salud quien realizara la orientación telefónica de su necesidad (siendo el primer paso para canalizar una emergencia la medicación para controlar los síntomas asociados a infección y/o inflamación pues de otro modo el afiliado no está en condiciones óptimas para ser atendido), y posteriormente orientara para la canalización de atención una vez se active el horario de consulta diurna y en día laboral.

La llamada telefónica será considerada como aviso de consulta, debido a lo cual el afiliado autoriza expresamente a CDI para que dicha llamada sea anotada o registrada informativamente, con el fin de que quede constancia del trámite que se haya dado.

## Asistencia Psicológica

- En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, el afiliado deberá solicitar siempre la asistencia a través la Central de Asistencia de CDI por el máster Redymed o a través del App Redymed, en días laborables de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm, para consultar su cobertura y uso del servicio CDI.
- El afiliado en cada caso debe suministrar los siguientes datos:
  - ✓ Nombre completo del afiliado.
  - ✓ Cédula del afiliado.
  - ✓ Empresa aseguradora.
  - ✓ Tipo de servicio que requiere.
  - ✓ Teléfono móvil para su localización
  - ✓ Correo electrónico
- CDI agendará cita con el proveedor de servicio y notificará fecha y hora de la cita con



- el proveedor de servicio.
- CDI contactará al afiliado el día y hora de la cita agendada y conectará la llamada con el proveedor de servicio.
  - El afiliado recibirá la asistencia solicitada a través de la consulta telefónica profesional especializada.
  - De no poder asistir a la cita, el afiliado deberá notificarlo a la central de asistencia al menos con veinticuatro (24) horas de anticipación y así evitar cualquier tipo de penalidad que aplique.
  - En caso de problemas inherentes a la comunicación con el proveedor de servicio deberá comunicarse con la central de asistencia o a través de nuestro canal contacto 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 actuando en nombre de este, debidamente probadas, serán causa de nulidad absoluta de la cobertura del plan.

## 10. PENALIZACIONES

En caso de que el afiliado no pueda recibir la atención o servicio agendado con el proveedor de servicio de la red 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 de la cobertura del plan

## 11. EXAMEN Y RECONOCIMIENTO MEDICO

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

## 12. REEMBOLSO

Para los casos en que sea imposible la atención a través de los proveedores de la red de servicio por reclamaciones que ameritan ser tratadas de manera especial y/o por servicios que no puedan ser prestados por ellos, los gastos incurridos serán reembolsados al afiliado aplicando el criterio de GASTO RAZONABLE, siempre que el servicio se

encuentre cubierto por este plan bajo un período de tiempo que coincida con la vigencia de este; sea tramitada y autorizada a través de CDI.

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

Para tramitar un reembolso ante CDI, el afiliado deberá:

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

Si la notificación del servicio no es presentada dentro del plazo indicado, de forma dolosa para evitar o desvirtuar la valoración de los hechos y circunstancias, CDI estará facultada para dejar sin efecto el reembolso.

En ningún caso CDI realizará un reembolso sin que el afiliado haya consignado facturas originales y que cumplan estrictamente con los requisitos exigidos por la ley. Los servicios bajo la modalidad de reembolso según el presente plan se procesarán sobre la base de la presentación de los documentos originales.

CDI puede solicitar información o documentación adicional, en un tiempo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de entrega del último documento requerido y deberá(n) ser consignado(s) en un plazo de treinta (30) días continuos contados a partir de la fecha de solicitud de estos.

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

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

Los gastos incurridos por el afiliado se reembolsarán bajo costo razonable hasta lo indicado por servicio en la Tabla de Cobertura Máxima o hasta agotarse la cobertura máxima del plan que aplica por el servicio. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por CDI, serán abonados en moneda local.

CDI, salvo por causa extraña que no le sea imputable, se compromete a pagar el servicio que sea procedente conforme a los términos del presente plan, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el afiliado haya consignado toda la información y recaudos razonablemente solicitados.

### 13. AREA DE COBERTURA

El servicio se prestará en el domicilio habitual en las principales ciudades del país dentro del perímetro urbano, Si el afiliado que requiera el servicio se encontrara en áreas geográficas de notoria peligrosidad, difícil acceso o en horarios que impliquen situación de riesgo a discreción de CDI, este estará obligado a realizar sus mejores esfuerzos para coadyuvar a el PERSONAL en la tarea de coordinar las actividades que sean necesarias , a los fines de tratar de garantizar la prestación del SERVICIO y dependerá de las circunstancias, que se pueda o no acceder al sitio para atender o trasladar al AFILIADO. Si por situaciones inesperadas y adversas en el proceso de visita y/o búsqueda no se pudiera acceder al sitio indicado, CDI deberá contactar telefónicamente al afiliado para establecer otras acciones como los puntos de encuentro o suspender el servicio.

Los servicios ofrecidos tendrán efecto en las siguientes ciudades de la República Bolivariana de Venezuela que se mencionan a continuación:

Barcelona	Caracas	San Antonio de Los Altos
Guanta	Coro	Sta. Teresa Del Tuy
Puerto La Cruz	Punto fijo	Maturín
Lecherías	San Juan de Los Morros	Juan Griego
San Fernando de Apure	Caraballeda	La Asunción
Cagua	Catia La Mar	Pampatar
La Victoria	La Guaira	Península de Macanao
Maracay	Macuto	Porlamar
Palo Negro	Maiquetia	Punta de Piedras
Santa Rita (Aragua)	Punta Mulatos	Acarigua
Turmero	Mérida	Araure
Barinas	Barquisimeto	Guanare
Ciudad Bolivar	Cabudare	Carúpano
Ciudad Guayana	Charallave	Cumaná
Puerto Ordaz	Cúa	San Cristóbal
San Felix	El Encantado	San Francisco (Zulia)
Guacara	Guarenas	Maracaibo
Los Guayos	Guatire	Cabimas
San Diego	Los Teques	Ciudad Ojeda
Valencia	Parque Caiza	
San Carlos (Cojedes)	Hoyo de la puerta	

- ✓ En las ciudades no identificadas en el listado anterior, CDI garantiza la asistencia del servicio de triaje, orientación médica y seguimiento por el canal telefónico.
- ✓ Adicional a los servicios ofrecidos por el plan en las ciudades del listado, se podrán canalizar servicios adicionales previa aprobación del ALIADO COMERCIAL.
- ✓ En caso de que CDI amplíe los servicios domiciliarios a otras ciudades, será notificado por escrito al ALIADO COMERCIAL.

## 14. TIEMPOS OPTIMOS DE SERVICIO

El despacho de los medicamentos para enfermedades agudas para la administración vía oral, inhalados, gotas y tópicos será realizado en un lapso mayor a (1) un día hábil, contados a partir de la solicitud en las ciudades Incluidas en el grupo A, y en lapso de 2 días hábiles en las ciudades del grupo B.

El despacho de medicamentos se realizará en el horario de 8:00 am a 4:00pm de lunes a viernes.

Las solicitudes de medicamentos recibidas fuera del horario previsto, en días feriados o fines de semana, se coordinarán en el siguiente día hábil.:

Grupo A		
Caracas	Guatire	Guacara
Caraballeda	Parque Caiza	Los Guayos
Catía La Mar	Hoyo de la puerta	San Diego
La Guaira	Cagua	Valencia
Macuto	La Victoria	Punto fijo
Maiquetía	Maracay	Maturín
Punta Mulatos	Palo Negro	Cumaná
El Encantado	Santa Rita (Aragua)	
Guarenas	Turmero	

Grupo B		
Barcelona	San Juan de Los Morros	Península de Macanao
Guanta	Mérida	Porlamar
Puerto La Cruz	Barquisimeto	Punta de Piedras
Lecherías	Cabudare	Acarigua
San Fernando de Apure	Charallave	Araure
Barinas	Cúa	Guanare
Ciudad Bolívar	Los Teques	Carúpano
Ciudad Guayana	San Antonio de Los Altos	San Cristóbal
Puerto Ordaz	Sta. Teresa Del Tuy	San Francisco (Zulia)
San Felix	Juan Griego	Maracaibo
San Carlos (Cojedes)	La Asunción	Cabimas
Coro	Pampatar	Ciudad Ojeda

✓ En caso de que CDI amplíe los servicios domiciliarios a otras ciudades, será notificado por escrito al ALIADO COMERCIAL.

## 15. PLAZOS DE ESPERA

El afiliado inscrito en el plan tiene derecho a gozar de sus coberturas y beneficios establecidos, en el caso de las pólizas individuales, una vez transcurridos los plazos de espera que se especifican a continuación:

Asistencia	Alcance	Plazos de Espera
Médica	Orientación Médica	24 horas
	Asistencia Médica Domiciliaria o In Situ	15 días
	Traslados Médico Terrestre	
	Entrega de Medicamentos a Domicilio	
	Rx a Domicilio	
	Laboratorio a Domicilio	30 días
Protocolo Covid-19		
Odontología	Emergencia Dental	15 días

Asistencia	Servicio	Motivos	Limite de Eventos Anual	Limite cobertura Anual
Médica	Orientacion Médica	Manejo e información médica referente a enfermedades.	Ilimitado	N/A
		Información médica referente a la prevención de problemas de salud.		
		Asesoramiento en la comprensión de informes de laboratorio, terminología médica, interpretación de informes y diagnósticos.		
		Explicación del funcionamiento y de la preparación necesaria para la realización de pruebas médicas.		
		Asesoramiento en la selección de la especialidad médica a consultar.		
		Orientación en el uso de medicamentos prescritos por el médico tratante.		
		Orientación en el manejo de emergencia por enfermedad o accidente.		
	Asistencia Médica Domiciliaria o In situ	Accidente o Enfermedad Aguda	Ilimitado	N/A
	Traslados Médico Terrestre	Accidente o Enfermedad Aguda	Ilimitado	N/A
	Entrega de Medicamentos a Domicilio	Para enfermedades Agudas, indicados por el medico en la Asistencia Medica Domiciliaria o In situ	Ilimitado	Tratamiento para 7 días
Rx a Domicilio	RX de tórax postero-anterior y lateral y extremidades superiores e inferiores	2	N/A	



	Laboratorio a Domicilio	PERFIL DE EMERGENCIA: hematología completa, glicemia, urea, creatinina, transaminasas, uroanálisis y VDRL.	2	N/A
--	-------------------------	---	---	-----

## 16. CONFIDENCIALIDAD

La información aquí contenida es estrictamente CONFIDENCIAL y propiedad exclusiva de 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.

## 17. TABLA DE COBERTURA MAXIMA

Asistencia	Servicio	Motivos	Límite de Eventos Anual	Límite cobertura Anual
Médica	Orientación Médica	Manejo e información médica referente a enfermedades.	Ilimitado	N/A
		Información médica referente a la prevención de problemas de salud.		
		Asesoramiento en la comprensión de informes de laboratorio, terminología médica, interpretación de informes y diagnósticos.		
		Explicación del funcionamiento y de la preparación necesaria para la realización de pruebas médicas.		
		Asesoramiento en la selección de la especialidad médica a consultar.		
		Orientación en el uso de medicamentos prescritos por el médico tratante.		

		Orientación en el manejo de emergencia por enfermedad o accidente.		
	Asistencia Médica Domiciliaria o In situ	Accidente o Enfermedad Aguda	Ilimitado	N/A
	Traslados Médico Terrestre	Accidente o Enfermedad Aguda	Ilimitado	N/A
	Entrega de Medicamentos a Domicilio	Para enfermedades Agudas, indicados por el medico en la Asistencia Médica Domiciliaria o In situ	Ilimitado	Tratamiento para 7 días
	Rx a Domicilio	RX de tórax postero-anterior y lateral y extremidades superiores e inferiores	2	N/A
	Laboratorio a Domicilio	PERFIL DE EMERGENCIA: hematología completa, glicemia, urea, creatinina, transaminasas, uroanálisis y VDRL.	2	N/A
	Covid-19	Despistaje Covid-19	Ilimitado	N/A
		Protocolo Covid-19 Leve	1	6 días
		Protocolo Covid-19 Moderado		
		Protocolo Covid-19 Severo		

Odontología	Emergencia Dental	Eliminación del dolor y molestias bucales de toda índole. (Con Rx.)	3	N/A	
		<b>Restauración por motivo de Urgencia</b>			
		Restauración en Amalgama en dientes posteriores Clase I	3	N/A	
		Restauración en Amalgama en dientes posteriores Clase II			
		Restauración en Amalgama en dientes posteriores Clase MOD			
		Restauración en Resinas en dientes anteriores Clase III			
		Restauración en Resinas en dientes anteriores Clase IV			
		Restauraciones Clase V en Resinas y/o Vidrios Ionómeros			
		<b>Endodoncias (con Rx) por Urgencia</b>			

		Pulpotomías	1	N/A
		Tratamientos de Conducto unirradiculares y/o Capielo		
		Tratamientos de Conducto multirradiculares (2 conductos)		
		Tratamientos de Conducto multirradiculares (3 o más conductos)		
		<b>Exodoncias por Urgencia</b>		
		Extracciones Simples	3	N/A
Psicología	Psicología On line	Consulta Telefónica	5	N/A