



Dejamos a tu disposición nuestros términos y condiciones

# TU ASISTENCIA PSICOLOGICA

## Condicionado

### Contenido

1. Definiciones
2. Acompañamiento psicologico
3. Consulta psicologica
4. Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia
5. Obligaciones del afiliado (garantías)
6. Reembolso
7. Independencia
8. Exclusiones
9. Procedimiento de cancelaciones

	TU ASISTENCIA PSICOLOGICA VIP	Versión: 001 Fecha de Creación: 02/01/2021
--	-------------------------------	---

## OBJETO

Bajo el presente clausulado y durante la vigencia del plan, Tu Asistencia VIP 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, y cobertura máxima pactados en este documento o los anexos. A efecto de las coberturas otorgadas en el presente plan, queda entendido que la cantidad de servicios y montos en cada periodo de vigencia no tienen carácter acumulativo en los sucesivos periodos de renovación.

### 1. DEFINICIONES

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

**Afiliado:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.

**Grupo familiar:** Son las personas físicas natural con grado de consanguinidad, afinidad y/o dependientes con el afiliado titular, que se encuentra registrado como beneficiario en la base de datos que recibe Tu Asistencia VIP Asistencial, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento. Personas en primer grado de (padres, suegros, hijos y yerno/nuera) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos).

**Coordinación:** actividad administrativa provista por Tu Asistencia VIP que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.

**Fecha de inicio vigencia:** fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece Tu Asistencia VIP, estarán a disposición de los afiliados. Que comienzan 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.

**Gestión:** es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.

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

**Proveedor:** empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de Tu Asistencia VIP asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales. Referencia: información

actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por Tu Asistencia VIP telefónicamente al afiliado a su solicitud.

**Servicios:** los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente condicionado.

**Evento:** cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de Tu Asistencia VIP se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.

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

**Residencia permanente:** el domicilio habitual del afiliado o grupo familiar que para los efectos del presente condicionado debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.

**Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

**Ámbito territorial:** el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.

**Perímetro 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.

	TU ASISTENCIA PSICOLOGICA VIP	Versión: 001 Fecha de Creación: 02/01/2021
--	-------------------------------	---

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

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

**Enfermedad Grave:** accidente cerebro vascular, insuficiencia renal, infarto del miocardio, cirugía arterio-coronaria, esclerosis múltiple.

**Valor cubierto según evento:** el tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de Tu Asistencia VIP.

**Plazo De Espera:** Tiempo que, contando desde el inicio de la vigencia del plan, durante el cual Tu Asistencia VIP no reconocerá las asistencias, servicios o asesoramiento requeridos por el afiliado, de conformidad con las condiciones indicadas en este documento.

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

**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.

**Autoridad Competente:** Es la instancia administrativa o judicial, legitimada para realizar, resolver, referirse a una gestión o asunto concreto de esta asistencia

**Proveedor De Servicio:** Instituciones proveedoras de servicios que estén gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de Tu Asistencia VIP 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.

## 2. ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requieran, Tu Asistencia VIP gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, el objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un “shock” emocional, estrés post-traumático, etc.

- ✓ Sensación de amenaza por el virus (propia y hacia nuestros seres queridos)
- ✓ Pérdida de la sensación de seguridad, vulnerabilidad, ansiedad, miedos etc.
- ✓ Fallecimiento de un ser querido a causa del virus.

Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

El servicio contempla la orientación a distancia a través del canal telefónico, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles, desde la solicitud del afiliado del servicio. 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 Tu Asistencia VIP, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto.

La orientación que brinda Tu Asistencia VIP no reemplaza a una consulta psicológica. Tu Asistencia VIP deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que Tu Asistencia VIP 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. CONSULTA PSICOLOGICA PRESENCIAL

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requieran, Tu Asistencia VIP coordinará la prestación de servicio de consulta psicológica con los especialistas aliados. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, el objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente.

La asistencia debe ser solicitada a la central de Tu Asistencia VIP con previo agendamiento de cita en veinticuatro horas (24) hábiles.

	TU ASISTENCIA PSICOLOGICA VIP	Versión: 001 Fecha de Creación: 02/01/2021
--	-------------------------------	---

Este servicio se brindará con un límite de eventos de 2 anuales y sin límite de monto por evento.

Las consultas sucesivas que se requieran posterior a los 2 eventos antes señalados deben ser asumidos por el afiliado.

Tu Asistencia VIP deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que Tu Asistencia VIP 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.

### PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso que el afiliado requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- 3.1. El afiliado, o grupo familiar si es el caso, que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea xxxxxxxx y desde Bogotá
- 3.2. El afiliado o grupo familiar si es el caso, procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- 3.3. El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- 3.4. una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado o grupo familiar si es el caso, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con los proveedores aliados, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento. En caso que el afiliado o grupo familiar si es el caso, no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni Tu Asistencia VIP asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-

prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

### 4. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)

- el afiliado o grupo familiar si es el caso, estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:
- 4.1. obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
  - 4.2. identificarse como afiliado, o grupo familiar si es el caso ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
  - 4.3. Tu Asistencia VIP no será responsable por consecuencias adversas que resultaren directamente de la no implementación o acatamiento de sus recomendaciones o instrucciones para la prestación o uso de las asistencias.

### 5. REEMBOLSOS

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades distintas de Bogotá d.c. Medellín, Cali, barranquilla, santa marta, Cartagena, Pereira, Manizales y armenia, Bucaramanga, Tu Asistencia VIP reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente condicionado y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación: haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de Tu Asistencia VIP la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia. Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso Tu Asistencia VIP realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

El reclamo deberá ser notificado por escrito a Tu Asistencia VIP dentro de los quince (15) días continuos seguidos a la ocurrencia del evento del afiliado.

	TU ASISTENCIA PSICOLOGICA VIP	Versión: 001
		Fecha de Creación: 02/01/2021

## 6. INDEPENDENCIA

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de la cobertura descrita en el presente condicionado, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte de Tu Asistencia VIP, respecto de la cobertura, a la que accede el presente condicionado de asistencia.

## 7. EXCLUSIONES

### 7.1. Exclusiones Generales

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos: los servicios serán prestados en las ciudades definidas en "ámbito territorial" del presente documento, siempre y cuando la zona no este enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre.

Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía. Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.

Daños causados por mala fe del titular. Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.

Guerra, invasión, hostilidades u operaciones bélicas con o sin declaración de guerra, guerra civil, revolución, rebelión, insurrección, poder militar o usurpado, ley marcial, motín o conmoción civil. Sin embargo, no están excluidos los eventos que sean consecuencia de actos terroristas convencionales.

Fisión y fusión nuclear, radioactividad o el uso de armas atómicas, biológicas o químicas.

Suicidio o intento de suicidio estando o no en uso de tus facultades mentales.

Enfermedades congénitas o lesiones, defectos físicos y enfermedades originadas o adquiridas antes de la contratación de la cobertura, salvo que no las conocieras. Esta exclusión aplica así declares que padeces la enfermedad al momento de contratar la cobertura.

Accidentes ocurridos antes de contratar la cobertura.  
Lesiones que te hayas provocado intencionalmente estando o no en uso de tus facultades mentales.

Las competencias o entrenamientos, como profesional o aficionado, de actividades extremas o de alto riesgo tales como: motociclismo, cuatrimoto, parapentismo, bungee jumping, puenting, rafting, downhill, paracaidismo, escalada de montañas, esquí en el hielo, buceo, artes marciales, entre otras.

Lesiones causadas con armas de fuego, cortantes, punzantes o contundentes.

## 8. PROCEDIMIENTO DE CANCELACIONES

Las cancelaciones deberán ser tramitadas por el afiliado ante Tu Asistencia VIP con 24 horas de antelación, en caso de no ser así, se determina como un servicio generado efectuado.

**Gracias por contar  
con  
TU ASISTENCIA VIP**

**tuasistencia**  
vip