

## I.- CONDICIONES GENERALES

### A) GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Siempre que se utilicen en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

1.- Accidente: Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un Cliente o Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (sin que se considere dentro de éste la enfermedad) que ocurra a un Cliente o Beneficiario de éste, durante la vigencia de éste Acuerdo.

2.- Cliente(s): Son las personas naturales vinculadas al Banco Pichincha S.A. como titulares de la tarjeta de crédito, FRANQUICIA VISA, emitida por el Banco Pichincha S.A.

3.- Beneficiario: Serán cuatro (4) familiares del Cliente, que este señale con el referido carácter siempre y cuando éstos se encuentren dentro del primer grado de consanguinidad o el conyugue o compañero permanente del Cliente considerado así en términos de ley, siempre y cuando estos vivan permanentemente en el domicilio del Cliente y bajo la dependencia económica de este y en el caso de hijos sean éstos solteros. Los Beneficiarios podrán gozar de todos los Servicios de Asistencia regulados en este Anexo, a los que tiene derecho el Cliente que hubiere contratado éstos servicios a GEA, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este Anexo.

4.- Emergencia: Alteración a la salud producida por un acontecimiento externo, violento, accidental, súbito y fortuito, que afecte la salud y ponga en riesgo la integridad del Cliente o Beneficiarios.

5.- Equipo Técnico: El personal que de manera directa e indirecta coordine, gestione y/o preste en nombre y por cuenta de GEA, el Servicio de Asistencia requerido en favor del Cliente o Beneficiario y que resulte el apropiado para tales fines, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente Anexo.

6.- Evento: Es una Situación de Asistencia reportada por un Cliente y/o Beneficiario que da derecho a la prestación de uno de los Servicios de Asistencia , de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente Anexo.

7.- Emergencia Odontológica: Cualquier evento externo, inesperado, repentino y súbito que produzca la alteración de la salud bucal del Cliente o Beneficiario que amerite atención odontológica paliativa urgente o apremiante, que origine la ejecución de procedimientos o servicios amparados por este Anexo y que sean indicados para tratar el Dolor, Inflamación y Sangrado bucal.

8.- Familiar en 1er. Grado: Cuando se mencione el término Familiar en 1er. Grado, se referirá a padre, madre, hijos y cónyuge o compañero permanente del Cliente así considerado por la Ley Colombiana.

9.- Fecha de Inicio: Fecha en que GEA empezará a prestar los Servicios de Asistencia a los Clientes y/o Beneficiarios.

10.- Importe Máximo por Evento: Es el costo máximo que será asumido por GEA, asociado a la prestación de un Servicios de Asistencia descrito en el presente Anexo. Si

el valor del servicio prestado es superior a este Importe Máximo por Evento, el mayor valor que deba pagarse, correrá a cargo del Cliente y/o Beneficiario, quien deberá cubrirlo.

11.- País de Residencia: Para fines de este Acuerdo lo es la República de Colombia.

12.- Representante: Cualquier persona, sea o no acompañante del Cliente o Beneficiario, que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia a alguno de ellos y por imposibilidad de éstos para hacerlo.

13.- Residencia Permanente: El domicilio habitual de un Cliente que conste en el documento denominado SOLICITUD DE VINCULACIÓN PERSONA NATURAL utilizado por EL BANCO con sus Clientes o cualquier otro que sea debidamente comprobado.

14.- Servicios de Asistencia: Los constituyen aquellos servicios que GEA ofrece prestar a favor de los Clientes y Beneficiarios en los términos, condiciones y situaciones descritos del presente Anexo.

15.- Situación de Asistencia: Todo hecho o acto del hombre, accidente, sufrido por un Cliente o Beneficiario ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en este Anexo, que dan derecho a la prestación de los Servicios de Asistencia.

## B) TERRITORIALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.

Los Servicios de Asistencia se prestarán por GEA, dentro del territorio de la República de Colombia, siempre y cuando exista infraestructura para la atención de la SALA DE URGENCIAS POR ACCIDENTE Y ASISTENCIA DENTAL DE EMERGENCIA a que se refiere este Anexo.

Para tales efectos, de manera enunciativa mas no limitativa, pues la Red de Proveedores de GEA constantemente varía y aumenta, las ciudades o poblaciones en que a la fecha de firma del presente Anexo, se prestan los servicios de asistencia de SALA DE URGENCIAS POR ACCIDENTE Y ASISTENCIA DENTAL DE EMERGENCIA, son las siguientes:

a.- Los servicios de asistencia de SALA DE URGENCIAS POR ACCIDENTE se prestarán de inicio en las siguientes ciudades y poblados a saber: Aguachica, Apartado, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buga, Cajamarca, Cajicá, Cali, Cartagena, Cartago, Chia, Chinchiná, Ciéneaga, Cúcuta, Dosquebradas, Duitama, Envigado, Espinal, Facatativá, Florencia, Floridablanca, Funza, Fusagasugá, Galapa, Girardot, Ibagué, Ipiales, Itagüí, Jamundí, La Dorada, Los patios, Madrid, Malambo, Manizales, Mariquita, Medellín, Melgar, Montería, Mosquera, Neiva, Nemocon, Ocaña, Paipa, Palmira, Pasto, Pereira, Piedecuesta, Popayán, Puerto Salgar, Rionegro, Roldanillo, Sabanalarga, San gil, Santa Marta, Sincelejo, Soacha, Sogamoso, Soledad, Sopo, Taganga, Tamara, Tuluá, Tumaco, Tunja, Valledupar, Villavicencio, Yopal, Zipaquirá.

b.- Los servicios de ASISTENCIA DENTAL DE EMERGENCIA se prestarán de inicio en las siguientes ciudades y poblados a saber: Acacias, Aguachica, Armenia, Barbosa,

Barrancabermeja, Barranquilla, Bello, Bogotá, Bucaramanga, Buga, Cajicá, Calarcá, Cali, Cartagena, Cartago, Caucasia, Chia, Chiquinquirá, Corozal, Cúcuta, Dosquebradas, Duitama, Envigado, Espinal, Facatativá, Florencia, Floridablanca, Funza, Fusagasugá, Girardot, Granada, Honda, Ibagué, Ipiales, Itagüí, La Dorada, La Estrella, La Mesa, La Unión, Manizales, Mariquita, Medellín, Melgar, Montería, Necocli, Neiva, Ocaña, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Rionegro, San Andrés, San Gil, Santa Marta, Sincelejo, Soacha, Sogamoso, Sopo, Tuluá, Tumaco, Tunja, Valledupar, Villavicencio, Villeta, Yopal, Yumbo, Zipaquirá.

Todos los servicios que se detallan en el presente Anexo serán coordinados y operados de manera autónoma por GEA por conducto del personal especializado y autorizado en cada materia ya sea propio ó de terceros (Red de Proveedores).

## II.- SERVICIOS DE ASISTENCIA INCLUIDOS EN EL PLAN

En caso que el Cliente ó Beneficiario lo requiera, GEA coordinará la atención en **SALA DE URGENCIAS POR ACCIDENTE Y ASISTENCIA DENTAL DE EMERGENCIA** por conducto de profesionales en áreas de la salud en las actividades respectivas, debidamente calificados y autorizados por las autoridades correspondientes para practicar dicha profesión, actividad técnica o prestar los servicios médicos descritos en el presente Anexo, según corresponda al tipo de servicio requerido, todos ellos adscritos a la RED DE PRESTADORES de GEA.

El procedimiento a realizarse quedará a criterio del profesional Médico u Odontológico que realice la atención.

El Cliente o Beneficiario estará en aptitud de recibir el servicio de asistencia solicitado, cubriendo los requisitos de procedencia del servicio y bajo las condiciones y limitaciones descritas en este documento como sigue:

1. **ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:** GEA brindará al Cliente o Beneficiario orientación médica telefónica ante cualquier emergencia en su salud, mediante llamada telefónica solicitando el citado servicio y generando en su caso, una vez cumplidos los requisitos establecidos en el presente anexo, el derecho a recibir la orientación solicitada por parte del Cliente.

Este servicio es sin límite de eventos al año.

GEA otorgará los servicios a los que se refiere esta sección amparando:

- a) A la persona que figure como Cliente de tarjeta de crédito con EL BANCO, así como a sus Beneficiarios.

b) Todas las personas a que se refieren el inciso anterior se considerarán Clientes y Beneficiarios, para los efectos de éste servicio.

2. SALA DE URGENCIA POR ACCIDENTE: GEA gestionará a favor del Cliente o Beneficiario que así lo solicite previamente, la prestación del servicio de asistencia de atención médica en área de emergencia, a consecuencia de que alguno de ellos sufra en sus personas CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE y asumirá el costo de los estudios e insumos que se describen a continuación, que resulten procedentes para la atención de la emergencia sufrida por alguno de ellos, hasta por un importe máximo de dos millones (\$2.000.000) de pesos colombianos por evento para cada Cliente o Beneficiario; si los costos y gastos generados por la prestación de este servicio supera el citado importe máximo, la cantidad que exceda de la misma será cubierta por el propio Cliente o Beneficiario, que reciba el referido servicio o por su familiar responsable, previa autorización por parte del Cliente o Beneficiario, por cualquier medio susceptible de prueba.

Esta asistencia comprende los siguientes servicios, previa orden médica para su realización:

Atención Preferencial en SALA DE URGENCIA POR ACCIDENTE.

Exámenes de laboratorio:           a) Hemograma completo  
  b) Glucosa  
  c) Grupo sanguíneo  
  d) EMO (Elemental y microscópico de orina)

Estudios de imagen:                   a) Radiografía simple en zona de trauma: 1 placa  
  b) Ecografía abdomino-pélvica: 1 estudio

Medicamentos de emergencia:   a) Analgésicos (dolor)  
  b) Anti-inflamatorios (inflamación)  
  c) Antipiréticos (fiebre)

Material de uso médico: yeso, venda, así como en su caso equipo y material de sutura.

Los Servicios de Asistencia de SALA DE URGENCIA POR ACCIDENTE se prestarán solo en dos ocasiones por año, para cada Cliente o Beneficiario; en el entendido de que las subsecuentes solicitudes de servicios que éstos hagan a GEA requiriendo este tipo de servicio, GEA solo los apoyará en la gestión y coordinación para la prestación del servicio de asistencia solicitado, cuyos costos deberán ser cubiertos por el Cliente o Beneficiario que corresponda.

Dentro del SERVICIO SALA DE URGENCIA POR ACCIDENTE, no se encuentran incluidos los siguientes conceptos:

- a) La atención médica complementaria ordenada por el MÉDICO ESPECIALISTA en la SALA DE URGENCIA y/o cualquier lugar de atención en la Clínica u Hospital.
- b) La atención médica ambulatoria complementaria ordenada por el MÉDICO ESPECIALISTA derivada de la atención recibida en la SALA DE URGENCIA POR ACCIDENTE.
- c) Exámenes no inherentes o no necesarios para tratar la atención dentro de la SALA DE URGENCIA POR ACCIDENTE.
- d) Gastos de Hospitalización Clínica, Quirúrgica y Unidad de Cuidados Intensivos.
- e) Medicamentos utilizados para tratamiento ambulatorio, medios de contraste, vacunas, catéter central, prótesis, aparatos ortopédicos, insumos ortopédicos no detallados en el documento, sangre, plasma, albúmina, eritropoyetina y derivados,
- f) Prótesis, lentes de contacto y/o anteojos, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas
- g) Tratamientos de rehabilitación de cualquier tipo
- h) Servicios de enfermería fuera del hospital;
- i) Estudios de laboratorio programados a partir del alta de la sala de urgencia.

En caso de requerir la atención de un MÉDICO ESPECIALISTA, GEA gestionará la prestación de este servicio a favor del Cliente y/o Beneficiario que lo solicite a PRECIOS PREFERENCIALES, mismos que pueden variar entre un diez por ciento (10%) y un veinticinco por ciento (25 %) de descuento dependiendo de la especialidad y el lugar en el que se presten estos de conformidad con la tarifa pública establecida por los prestadores de servicios de que se trate.

### 3.- TRASLADO MÉDICO TERRESTRE:

En caso que el Cliente ó Beneficiario sufra un accidente (que le provoque lesiones o traumatismos) o Situación de Asistencia, tales que requieran su hospitalización y que amerite su traslado a un centro de atención médica hospitalaria del sistema de salud, GEA gestionará y asumirá en su totalidad el valor del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura que

lo permita. En caso de no existir ésta, GEA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Los Servicios de Asistencia de TRASLADO MÉDICO TERRESTRE se prestarán solo en dos ocasiones por año, por cada Cliente o Beneficiario, en el entendido de que las subsecuentes solicitudes de servicios, GEA apoyará en la coordinación de un envío de ambulancia para la prestación del servicio solicitado a costos preferentes, y cuyo importe deberá ser cubierto por el Cliente o Beneficiario que corresponda.

GEA otorgará los servicios a los que se refiere esta sección protegiendo:

- a) A la persona que figure como Cliente de tarjeta de crédito con EL BANCO, así como a sus Beneficiarios.
- b) Todas las personas a que se refieren el inciso anterior se considerarán Clientes y Beneficiarios, para los efectos de éste servicio.

#### 4.- SERVICIOS DE ASISTENCIA DENTAL:

##### 4.1.-LIMPIEZA DENTAL BÁSICA

Mediante este Servicio y a solicitud previa del Cliente y Beneficiarios, GEA coordinará y hará que se preste en beneficio de éstos el servicio de LIMPIEZA DENTAL BASICA, esto es, una limpieza dental simple, que consistente en la remoción de sarro y en su caso manchas que se depositan sobre los dientes, y que no requiera anestesia.

Este servicio no podrá ser prestado cuando el Cliente ó Beneficiario de que se trate, presente en la revisión preliminar a la práctica de la limpieza dental, inflamación de encías, sangrado y zonas con pérdida dental, perdida de hueso, movilidad dental, inflamación, bolsas periodontales, sangrado de encías y halitosis, caso en el cual se informará a este la necesidad de que asista a una consulta con su médico a fin de identificar el problema y prescribir el tratamiento dental correspondiente.

La prestación del servicio de asistencia de LIMPIEZA DENTAL BASICA se prestará solo en una ocasión por año, para cada Cliente o Beneficiario que la solicite; en el entendido de que las subsecuentes solicitudes de servicios, GEA apoyará en la coordinación de una cita para prestación de éste servicio de asistencia cuyos costos deberán ser cubiertos por el Cliente o Beneficiario que corresponda.

##### 4.2.-ASISTENCIA DENTAL DE EMERGENCIA

Este servicio de asistencia se prestará en beneficio del Cliente y Beneficiarios que, a solicitud previa y a consecuencia de una emergencia odontológica, requiera la atención de urgencia por el padecimiento e incluirá, después de haber practicado el Examen

Clínico Bucal, cualquiera de los servicios que el odontólogo, a su leal saber y entender, considere prestar de alguno de los siguientes procedimientos o atenciones odontológicas:

- a) Examen Clínico de Urgencia: Consistente en el Diagnóstico, Pronóstico y Plan de Tratamiento, que puede incluir la realización de Radiografías en el consultorio del odontólogo que trate el caso, Periapicales individuales y Coronales requeridas para realizar tanto el diagnóstico como el Plan de tratamiento para resolver o controlar la emergencia.
- b) Periodoncia: Tartrectomía Simple (Limpieza Sencilla)
- c) Profilaxis: Pulido Dental, por alguna pieza que haya sufrido una fractura o ruptura.
- d) Restauradora y Operatoria: Consistentes en servicios que incluya la colocación de Amalgamas en dientes posteriores, colocación de resinas en dientes anteriores, vidrio Econométricos.
- e) Cirugía: consistente en exodoncias o Extracciones simples en dientes permanentes, exodoncias o Extracciones simples en dientes temporales, exodoncias o Extracciones simples en dientes restos radiculares, Exodoncias o Extracciones simples en dientes fracturados.

Todos los servicios de asistencia dental detallados, se prestarán por GEA en todas las ciudades de la República de Colombia en las que exista infraestructura para la atención de la ASISTENCIA DENTAL DE EMERGENCIA a que se refiere este Anexo.

En caso que el Cliente o Beneficiario lo requiera, GEA coordinará la atención en ASISTENCIA DENTAL DE EMERGENCIA por parte de odontólogos, adscritos a la RED DE PRESTADORES de GEA.

El procedimiento a realizarse quedará a criterio del Odontólogo y el Cliente o Beneficiario accederá a la asistencia dentro de los términos, condiciones y limitaciones descritas en este documento.

Este servicio se prestará con un límite de 2 eventos al año por Cliente o Beneficiario.

Los servicios de asistencia dental de emergencia descritos en el presente apartado, se prestarán de acuerdo a un valor máximo de trescientos mil (\$300.000) pesos colombianos, en caso de proceder, en el entendido de que todas aquellas cantidades que superen el referido monto máximo en servicios de asistencia dental, serán cubiertos por el propio Cliente o Beneficiario, que reciba el referido servicio o por su familiar responsable, previa autorización por parte del Cliente.

DENTRO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DENTAL DE EMERGENCIA NO SE ENCUENTRAN INCLUIDOS LOS SIGUIENTES CONCEPTOS:

- i. Los tratamientos odontológicos hospitalarios y/o ambulatorios como consecuencia o complicación de un tratamiento odontológico o médico.
- ii. Procedimientos odontológicos que requieran hospitalización o atención domiciliaria.
- iii. Procedimientos o atenciones odontológicas que por su naturaleza o necesidad no puedan ser atendidos en Clínicas dentales o consultorios.
- iv. Procedimientos odontológicos que se requieran debido a mala práctica realizada en otras instituciones u odontólogos no adscritos a la RED DE PRESTADORES ODONTOLÓGICOS de GEA.
- v. Se excluirán la extracción de terceros molares.
- vi. Procedimientos no autorizados previamente por GEA.
- vii. No serán considerados gastos de medicamentos para el tratamiento odontológico o médico.
- viii. No serán reconocidos por GEA: gastos realizados por el Cliente o Beneficiario en urgencias, emergencias y procedimientos odontológicos realizados a LIBRE ELECCIÓN de prestadores odontológicos por parte de ellos y sin aviso previo a GEA.

De la misma manera GEA no autorizará prestaciones o servicios médicos, si estos están relacionados o se originan de acuerdo a lo siguiente:

- i. Cuando la persona no se identifique como Cliente o Beneficiario del mismo.
- ii. Cuando el Cliente o Beneficiario no proporcione información veraz, oportuna y necesaria para su atención, y que por su naturaleza no permita atenderlo debidamente.
- iii. Cuando el Cliente o Beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- iv. Enfermedades o condiciones patológicas preexistentes, conocidas o no por el Cliente o Beneficiario, Enfermedades Crónicas, Congénitas, o las producidas debido a malos procedimientos médicos por consecuencia de cirugías y/o tratamientos realizados con anterioridad.
- v. Está excluida la atención médica complementaria ordenada por MÉDICO ESPECIALISTA y/o cualquier lugar de atención en la Clínica u Hospital,



- vi. Exámenes complementarios de diagnóstico no contemplados dentro de los servicios indicados en la asistencia.
- vii. Exámenes no inherentes o no necesarios para tratar urgencia o emergencia que haya sido motivo de atención dentro de los SERVICIOS DE ASISTENCIA.
- viii. Gastos de Hospitalización Clínica, Quirúrgica y Unidad de cuidados intensivos.
- ix. Honorarios de MÉDICOS ESPECIALISTAS.
- x. Materiales o insumos (fibra de vidrio), prótesis o inmovilizadores.
- xi. Las atenciones por MEDICINA PREVENTIVA.
- xii. Gastos Médicos realizados por el Cliente o Beneficiario a LIBRE ELECCIÓN.
- xiii. Reembolsos de gastos médicos ambulatorios.
- xiv. Enfermedades y/o accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga, devidamente probados.
- xv. Accidentes o lesiones causados por la practica de deportes de alto riesgo.
- xvi. Daños causados a sí mismo por alteración de sus facultades mentales.
- xvii. Transporte que no sea prestado por Ambulancias legalmente autorizadas.
- xviii. Traslado del Cliente o Beneficiario de una clínica u hospital a otro centro de atención médica.