

medismart
Live Co.)

Condicionado de Servicios | Salud y Bienestar

www.medismartlive.co

Vigilado Supersalud

Great
Place
To
Work.

Los Mejores
Lugares para
Trabajar[®]
para Mujeres

Great
Place
To
Work.

Índice



Introducción

Salud Preventiva y estilos de vida

1

- 1.1. Smartcheck - Herramienta **(Ilimitado)**
- 1.2 Streaming Hanufit: Wellness Plus y Liderazgo **(Ilimitado)**
- 1.3 Video consulta: Wellness personalizado – yoga, pilates, meditación y entrenador físico **(Ilimitado)**
 - 1.3.1 Entrenador Personalizado - Agendable **(Ilimitado)**
 - 1.3.2 Pilates - Agendable **(Ilimitado)**
 - 1.3.3 Yoga - Agendable **(Ilimitado)**
 - 1.3.4 Mindfulness - Agendable **(Ilimitado)**
- 1.4 Descuento en optometría

2

Atención prioritaria

- 2.1 Telemedicina atención médica prioritaria 24/7 **(Ilimitado)**
- 2.2 Médico a domicilio – pertinencia médica*
- 2.3 Traslado en ambulancia - pertinencia médica*
- 2.4 Traslado a citas médicas – eventos **(5 eventos al año por grupo familiar)**
- 2.5 Cuidador en casa – eventos **(5 días al año por grupo familiar)**

Índice

3

Clínica Digital

- 3.1 Telemedicina: Psicología **(Ilimitado)**
- 3.2 Telemedicina: Pediatría **(Ilimitado)**
- 3.3 Telemedicina: Médico Internista **(Ilimitado)**
- 3.4 Telemedicina: Dermatología **(Ilimitado)**
- 3.5 Telemedicina: Fisiatría **(Ilimitado)**
- 3.6 Telemedicina: Gastroenterología **(Ilimitado)**
- 3.7 Telemedicina: Ginecología y menopausia **(Ilimitado)**
- 3.8 Telemedicina: Endocrinología **(Ilimitado)**

4

Mundo Mascotas

- 4.1 Video consulta: Médico veterinario - **(Ilimitado)**
- 4.2 Video consulta: Etólogo veterinario - **(Ilimitado)**
- 4.3 Atención domiciliaria: Médico veterinario a domicilio - pertinencia médica - **(Ilimitado)**
- 4.4 Atención presencial: Baño y peluquería **(2 eventos semestrales)**
- 4.5 Atención presencial: Guardería **(2 eventos semestrales)**
- 4.6 Directorio Veterinario **(Ilimitado)**

Índice

5

Service Level Agreement

7

Consideraciones

6

Exclusiones

8

Canales de soporte al cliente (SAC)



Planes para clientes Prosegur Alarms

Asistencia Vital: Titular +2 Beneficiarios

- Telemedicina atención médica prioritaria 24/7 **(ilimitado)**
- Médico a domicilio – pertinencia médica en consulta de telemedicina* **(ilimitado)**
- Traslado en ambulancia pertinencia médica en consulta de telemedicina* **(ilimitado)**
- Psicología **(ilimitado)**
- Pediatría **(ilimitado)**
- Médico Internista **(ilimitado)**
- Dermatología **(ilimitado)**
- Videoconsulta: Wellness personalizado – yoga, pilates, meditación y entrenador físico **(ilimitado)**
- Streaming Hanufit: Wellness Plus y Liderazgo **(ilimitado)**
- SmartCheck (AI): Escaneo de signos **(ilimitado)**

Asistencia mascotas- Hasta 2 mascotas

- Video consulta: Médico veterinario **(ilimitado)**
- Video consulta: Etólogo veterinario **(ilimitado)**
- Atención domiciliaria: Médico veterinario a domicilio – pertinencia médica en teleconsulta* **(ilimitado)**
- Atención presencial: Baño y peluquería **(2 eventos cada 6 meses)**
- Atención presencial: Guardería **(2 eventos cada 6 meses)**
- Directorio Veterinario **(ilimitado)**

Asistencia senior: Titular +2 Beneficiarios

- Telemedicina: Emergencia médica inmediata 24/7 **(ilimitado)**
- Emergencia médica: Médico general domiciliario 24/7 – Bajo pertinencia médica en teleconsulta* **(ilimitado)**
- Emergencia médica: Traslado en ambulancia 24/7 – Bajo pertinencia médica en teleconsulta* **(ilimitado)**
- Fisiatría **(ilimitado)**
- Médico internista **(ilimitado)**
- Psicología **(ilimitado)**
- Dermatología **(ilimitado)**
- Gastroenterología **(ilimitado)**
- Ginecología **(ilimitado)**
- Endocrinología **(ilimitado)**
- Descuento en optometría **(ilimitado)**
- Traslado a citas médicas – eventos **(5 eventos al año por grupo familiar)**
- Cuidador en casa por enfermedad o accidente **(5 días al año por grupo familiar)**
- Escáner facial con IA: Monitoreo de riesgos: Smartcheck **(ilimitado)**

INTRODUCCIÓN

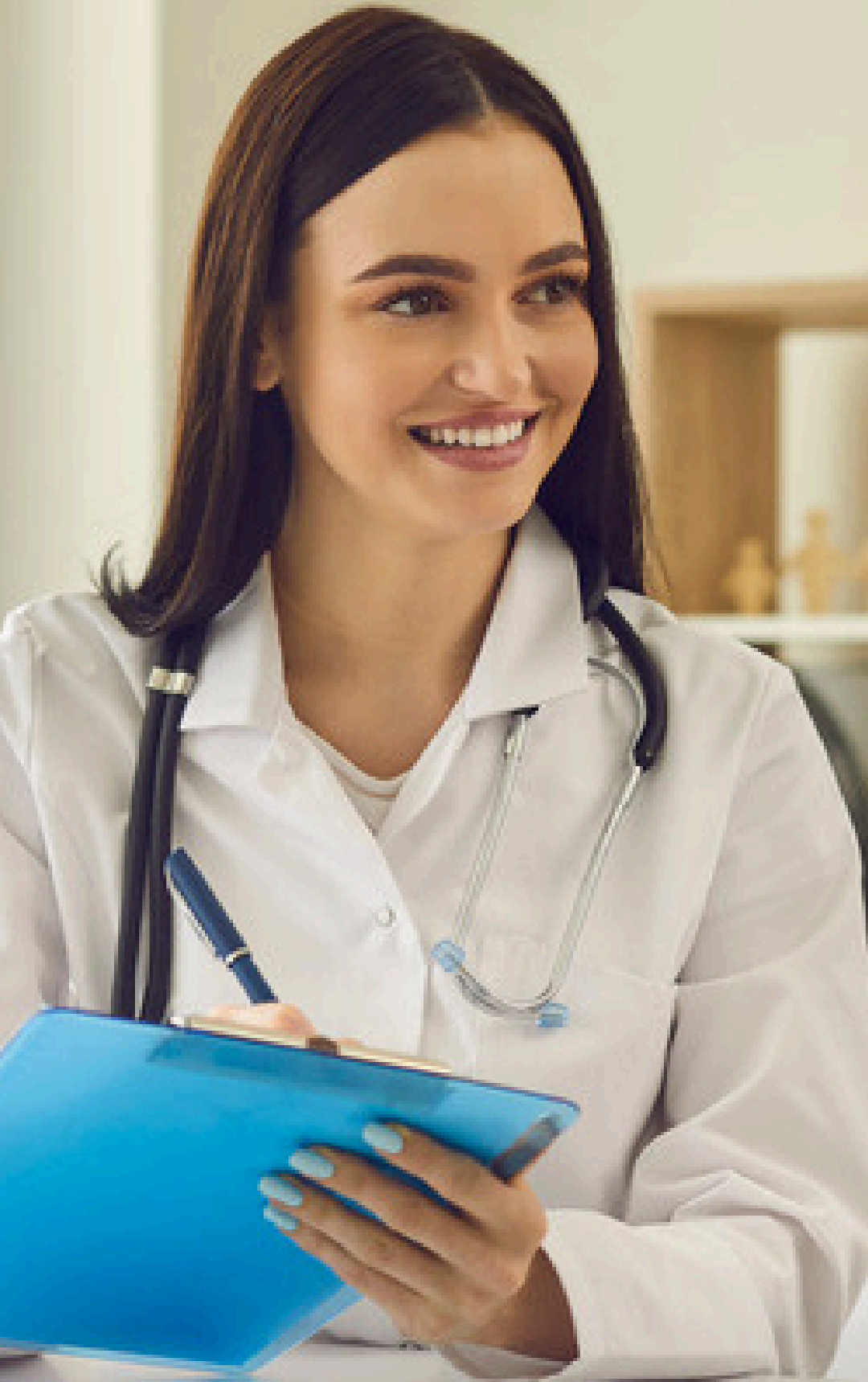


Con Medismart tienes el control de tu tiempo y tu bienestar

Medismart es una compañía multilatina, presente en 8 países de Latinoamérica (Chile, Colombia, México, Ecuador, Perú, Bolivia, Argentina y Costa Rica) enfocada en la construcción y prestación de servicios en salud, bienestar y protección. Con la ayuda de tecnología e inteligencia artificial, buscamos acercar nuestros servicios a toda la población, permitiendo que puedan acceder a ellos desde cualquier lugar y en cualquier momento.

MediSmart cuenta con un ecosistema digital que permite que el usuario tenga una mejor experiencia al tomar servicios de salud y bienestar. El principal objetivo de MediSmart es redefinir la forma de acceder a servicios de salud: eliminando los copagos, tiempos de espera y las limitaciones en el uso de los servicios.





COBERTURA

SALUD PREVENTIVA

1

1

COBERTURA DE LOS SERVICIOS SALUD PREVENTIVA Y ESTILOS DE VIDA

1.1 Smatcheck– Herramienta

¿Cuál es el objetivo de este servicio? Poner a disposición de los usuarios una herramienta que utiliza inteligencia artificial para la lectura de más de 10 signos vitales, diseñada para promover la prevención y el cuidado de la salud de manera efectiva. A través de esta tecnología, buscamos empoderar a las personas para que comprendan la importancia de las revisiones regulares, sepan cuándo y por qué realizarse estos exámenes, y tomen medidas proactivas para preservar su bienestar. Con ello, contribuimos a la detección temprana de enfermedades, mejorando la calidad de vida y promoviendo el bienestar general.

Este servicio no requiere agendamiento y está disponible en el horario de lunes a domingo, 24 HORAS. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (**www.prosegurnegocio.medismart.live** o **www.prosegrhogar.medismart.live**) ingresando al ícono SMARTCHECK. **Cantidad de consultas: Ilimitadas.**

Monitoreo de signos vitales a través de Inteligencia Artificial



1

Sensores: los sensores del smartcheck capturan información de forma no invasiva, por medio de la cámara del dispositivo.

2

Recopilación de Datos: los sensores recopilan información en tiempo real y lo envían a un sistema central para el procesamiento.

3

Procesamiento de Datos: los algoritmos de inteligencia artificial analizan los datos para identificar posibles anomalías o problemas de salud.

4

Interpretación y Alertas: la herramienta arroja e interpreta los resultados en forma de un semáforo:

- **verde:** signos normales
- **amarillo:** atención y precaución
- **rojo:** riesgo y revisión.

1

COBERTURA DE LOS SERVICIOS SALUD PREVENTIVA Y ESTILOS DE VIDA

1.2 Hábitos Saludables – Wellness Plus

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa el servicio de acceso a la plataforma digital Hanufit, a través de la plataforma de MediSmart. Por medio de esta asistencia, los usuarios podrán acceder a Hanufit, una innovadora plataforma diseñada para ofrecer contenido detallado y recursos en diversas áreas de salud, bienestar y fitness.

Hanufit es una plataforma autogestionable, ofrece un análisis integral de los hábitos de vida del usuario para comprender completamente su situación de salud y bienestar. Además, proporciona apoyo en la organización y planificación de rutinas de ejercicio, programas de nutrición y prácticas de bienestar.

Este servicio no requiere un agendamiento previo en la plataforma, es de libre acceso para titulares y beneficiarios, está disponible siempre en el ecosistema digital (URL) (**www.prosegurnegocio.medismart.live ó www.prosegurhogar.medismart.live**) al ingresar al ecosistema debe dar clic al módulo WELLNESS PLUS. Allí será redirigido a Hanufit, plataforma digital donde puede consumir los servicios descritos para este servicio. **Cantidad de servicios: Ilimitados.**

medismart
Live

Inicio Mi pauta Nutrición Mi progreso Buscar



Programa Franco Yoga

Un programa diseñado para poder meditar con facilidad en posturas de Yoga.

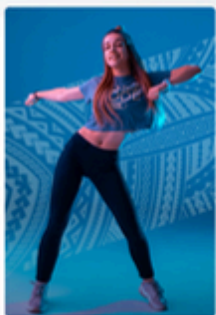
▶ VER AHORA

MÁS INFORMACIÓN

Disciplinas



Elongación y Movilidad



Baile



Kids



Indoor Cycling



HIIT / Tabata



Combat



60+

1

COBERTURA DE LOS SERVICIOS SALUD PREVENTIVA Y ESTILOS DE VIDA



Vigilado Supersalud

1.3 Wellness – Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa el servicio de Bienestar Integral ilimitado, a través de la plataforma de Medismart (**VIDEO CONSULTA INDIVIDUAL**). Por medio de esta asistencia, conectamos a los usuarios a sesiones virtuales individuales en: Yoga, Entrenamiento Personal, Mindfulness y Pilates.

1.3.1 Entrenador personalizado: Instructor/a que guiará a los usuarios en técnicas para lograr pérdida de peso y ganar masa muscular. El profesional guiará el plan de entrenamiento personalizado y acompañamiento virtual en los ejercicios para evitar lesiones.

1.3.2 Pilates: Instructor/a que guiará a los usuarios en trabajar todos los músculos del cuerpo **sin salir de casa** (estiramiento, fortalecimiento y equilibrio).

1.3.3 Yoga: Instructor/a que guiará a los usuarios en ejercicios para mantener el bienestar mental, físico, y mejorar la flexibilidad, postura y balance.

1.3.4 Mindfulness: Instructor/a que guiará a los usuarios en ejercicios mentales que ayudarán a aumentar la autoconciencia, reducir los síntomas físicos y psicológicos a consecuencia del estrés.

Estos servicios son agendables. El acceso está habilitado para titulares y beneficiarios, el servicio está disponible en el ecosistema digital (URL) (**www.prosegurnegocio.medismart.live ó www.prosegurhogar.medismart.live**) al ingresar al ecosistema debe dar clic al módulo BIENESTAR INTEGRAL y realizar el agendamiento con el profesional de preferencia. La oportunidad de encontrar una agenda disponible para estos servicios es de un máximo de entre 24 y 48 horas, sin importar el profesional ni la especialidad de bienestar. La duración de la atención será de 30 minutos para Personal Trainer, Meditación y Pilates y de 1 hora para la sesión de yoga. **Cantidad de servicios: ilimitados.**

1

COBERTURA DE LOS SERVICIOS SALUD PREVENTIVA Y ESTILOS DE VIDA

1.4 Red de descuento en optometría

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios el acceso a descuentos preferenciales en servicios de optometría y productos ópticos, a través de la red aliada gestionada por Medismart.

Este beneficio permite acceder a tarifas preferenciales sobre el valor comercial vigente en las ópticas aliadas activas dentro del programa.

1.4.1 Alcance del servicio

El beneficio incluye acceso a descuentos en:

- Consulta de optometría
- Valoraciones y exámenes visuales
- Adaptación de lentes de contacto
- Lentes oftálmicos
- Monturas
- Lentes de contacto
- Otros servicios complementarios de salud visual ofrecidos por la red aliada

La disponibilidad de profesionales y productos dependerá de cada sede de la red de ópticas aliada.



1

COBERTURA DE LOS SERVICIOS SALUD PREVENTIVA Y ESTILOS DE VIDA

1.4.2 Ruta para acceder al servicio:

Para solicitar el beneficio, el usuario deberá:

1. Ingresar a la URL correspondiente:

- www.prosegurnegocio.medismart.live
- www.prosegurhogar.medismart.live

1. Dirigirse al módulo "Descuento en Optometría".

2. Desde allí será redirigido al canal oficial de WhatsApp del Centro de Experiencia Integral Medismart.

3. A través de este canal, un asesor:

- Confirmará el porcentaje de descuento aplicable.
- Indicará la red aliada disponible en la ciudad donde se encuentre el usuario.
- Brindará instrucciones para acceder al beneficio.

⚠ El porcentaje de descuento y la red aliada se indican al usuario al momento de la solicitud del servicio con los asesores del Centro de Experiencia Integral Medismart.

1.4.3 Condiciones del descuento

- El descuento aplica exclusivamente sobre el valor comercial vigente definido por la óptica aliada.
- No es acumulable con otras promociones o campañas internas del establecimiento de la red aliada.
- No es transferible a terceros.
- No es canjeable por dinero.
- Aplica únicamente en las ópticas aliadas informadas por el Centro de Experiencia Integral Medismart.



1

COBERTURA DE LOS SERVICIOS SALUD PREVENTIVA Y ESTILOS DE VIDA

1.4.5 Naturaleza del beneficio

Este beneficio corresponde a un servicio de descuento.

- No es un servicio reembolsable.
- No genera devolución posterior de dinero.

El usuario deberá asumir el pago directamente en la óptica aliada, aplicando el porcentaje de descuento previamente confirmado.

1.4.6 Limitaciones y exclusiones

El beneficio:

- No aplica en establecimientos que no pertenezcan a la red aliada informada por Medismart.
- No incluye medicamentos oftálmicos.
- No aplica sobre productos en promoción, liquidación o combos especiales (salvo autorización expresa de la red aliada).
- No cubre tratamientos especializados.
- No aplica si el usuario no sigue el canal oficial de solicitud indicado en este condicionado.



1

COBERTURA DE LOS SERVICIOS SALUD PREVENTIVA Y ESTILOS DE VIDA

1.4.7 Responsabilidad

- Medismart actúa como facilitador del beneficio a través de su red de ópticas aliadas.
- La calidad del servicio, tiempos de entrega, garantía de productos, adaptación de lentes y condiciones técnicas son responsabilidad exclusiva de la óptica aliada.

Medismart no asume responsabilidad por:

- Errores en fórmulas médicas externas.
- Demoras en fabricación.
- Inconformidades con monturas o lentes.
- Situaciones derivadas directamente de la red de ópticas aliada.





2 | ATENCIÓN PRIORITARIA

2

COBERTURA DE LOS SERVICIOS ATENCIÓN PRIORITARIA



Vigilado Supersalud

2.1. Telemedicina Medicina General – Atención Prioritaria 24/7.

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa el servicio de Telemedicina en Medicina General 24/7, a través de la plataforma digital de Medismart, mediante consulta virtual individual por video.

El servicio tiene como finalidad:

- Valorar la sintomatología informada por el usuario.
- Emitir orientación médica.
- Realizar diagnóstico presuntivo cuando aplique.
- Brindar recomendaciones médicas necesarias y apropiadas.
- Resolver inquietudes relacionadas con temas generales de salud y prevención.

Este servicio no está destinado a la atención de emergencias vitales ni accidentes que requieran atención presencial inmediata. La atención médica se basa exclusivamente en la información suministrada por el usuario durante la consulta virtual.

Durante la consulta, el profesional de la salud podrá, si lo considera pertinente:

- Formular medicamentos.
- Emitir incapacidades médicas.
- Ordenar exámenes diagnósticos.

Importante:

Medismart no cuenta con alianzas con laboratorios ni farmacias para la adquisición de medicamentos o realización de exámenes ordenados.

Por lo tanto, el usuario deberá asumir directamente el costo de medicamentos y exámenes en el establecimiento de su preferencia.

Todos los documentos derivados de la consulta (fórmulas, incapacidades, órdenes médicas) serán:

- Enviados al correo electrónico registrado por el usuario.
- Disponibles en el ecosistema digital, en el módulo Historial (ver manual de uso)

2

COBERTURA DE LOS SERVICIOS ATENCIÓN PRIORITARIA



2.1.2 Modalidad del servicio:

- Atención inmediata.
- Video consulta
- No requiere agendamiento previo.
- Tiempo máximo de espera: 15 - 20 minutos.
- La duración de la consulta no está limitada y dependerá del criterio médico y pertinencia clínica.

2.1.3 Disponibilidad:

El servicio es ILIMITADO y está disponible:

- Lunes a domingo.
- 24 horas al día.
- 365 días del año.
- Disponible para titular y beneficiarios

2.1.4 Ruta de acceso al servicio:

Para acceder a la atención, el usuario deberá:

1. Ingresar a la URL correspondiente:

- www.prosegurnegocio.medismart.live
- www.prosegurhogar.medismart.live

2. Ingresar al ecosistema con su usuario y contraseña.

3. Hacer clic en el módulo:

4. "MEDICINA GENERAL ATENCIÓN 24/7".

Desde allí podrá iniciar la consulta virtual inmediata.



2 COBERTURA DE LOS SERVICIOS ATENCIÓN PRIORITARIA

2.2 Médico a Domicilio | Atención Presencial 24/7 *Bajo pertinencia médica.

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Medismart, a través de su red de proveedores, ofrece a los usuarios del programa el servicio de médico domiciliario ilimitado, con el objetivo de brindar atención presencial cuando el usuario requiera asistencia médica en su lugar de residencia o en el lugar donde se encuentre, siempre dentro del área de cobertura.

Este servicio contempla consulta médica presencial en el domicilio del usuario en casos de urgencia no vital, siempre según pertinencia médica y dentro del área de cobertura. Durante la visita, el profesional realizará valoración clínica, diagnóstico inicial y prescripción de los medicamentos necesarios, así como la administración de medicamentos básicos requeridos durante la atención —incluyendo analgésicos, antipiréticos, antiinflamatorios, antiespasmódicos y antihistamínicos— sin costo adicional para el usuario. En caso de que la condición del paciente lo amerite, el médico podrá emitir una remisión a un centro hospitalario para atención presencial complementaria.

2.2.1 Activación del Servicio de Atención Domiciliaria 24/7:

Para activar el servicio, el usuario debe ingresar al ecosistema digital con su perfil y dirigirse a la sección "Atención Inmediata con Médico General". En este espacio, un profesional de la salud realizará una valoración inicial del usuario mediante videollamada. Con base en este diagnóstico preliminar, y si se determina que la condición requiere atención presencial, se activará el envío del médico al domicilio, siempre sujeto al área de cobertura.

La coordinación de los servicios se realizará según el nivel de triage determinado por el médico tratante, teniendo en cuenta la condición clínica y el estado en el que se encuentre el usuario, con el fin de garantizar una atención oportuna y acorde a la necesidad identificada. El proceso se considera iniciado una vez que el circuito médico confirma la asignación del profesional y este se desplaza hacia el lugar de atención.

En caso de que la condición del usuario sugiera una necesidad de atención más urgente, el profesional remoto orientará sobre la ruta de atención inmediata más apropiada. Este servicio está disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. El usuario podrá acceder al servicio mediante el ecosistema digital (URL) parametrizado para el socio comercial. **Las consultas disponibles para el usuario son ilimitadas.**

2.2.3 Cobertura Geográfica :

El servicio aplica dentro del territorio nacional, en zonas urbanas y municipios donde exista cobertura operativa de la red asistencial contratada.

El derecho a los servicios presenciales señalados se extiende a los usuarios que se encuentran en ciudades principales e intermedias con nomenclatura del siguiente ámbito territorial: ANTIOQUIA Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rio Negro, Sabaneta, Copacabana, Apartadó, La Estrella, BOGOTÁ D.C., Bogotá, CUNDINAMARCA, Soacha, Chica, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera, VALLE DEL CAUCA Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Buga, Tuluá, ATLÁNTICO Barranquilla, Soledad, Córdoba, Candelaria, Malambo, BOLÍVAR Cartagena, Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, girón, Pie de Cuesta, San Gil, NORTE DE SANTANDER, Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, Pamplona, Ocaña, META, Villavicencio, Acacias, Restrepo, Cumaral, Puerto Gaitán, Puerto López, TOLIMA, Ibagué, Espinal, Melgar, Monterita, Cereté, CALDAS, Manizales, Chinchiná, HUILA, Neiva, Pitalito, Campo Alegre, Garzón, Rivera, RISARALDA, Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal, La Virginia, MAGDALENA, Santa Marta, BOYACÁ, Tunja, Duitama, Sogamoso, Ciénaga, Chiquinquirá, QUINDÍO, Armenia, Calarcá, CAUCA, Popayán, CESAR, Valledupar, Aguachica, San Martín, Agustín Codazzi, CASANARE, Yopal, Aguazul, Sincelejo, Corozal, NARIÑO, Pasto, Ipiales, Tumaco.

No obstante, no se extiende a zonas de conflicto armado, áreas con problemas de orden público, presencia de pandillas o cualquier otra área insegura que ponga en riesgo la integridad del personal médico.

A continuación, compartimos el listado de zonas rojas identificadas por nuestros aliados a nivel nacional.

En estos puntos específicos, la prestación del servicio podrá requerir más tiempo para su atención domiciliaria, dado que dependemos de la validación y disponibilidad del proveedor al momento de recibir la solicitud.

El tiempo estimado de disponibilidad será informado una vez se realice la validación con el proveedor correspondiente.

- Bosa: La Libertad, El Recreo, Bosa Centro, Laureles, El Porvenir, Olarte, Bosa Occidental, San Bernardino, El Retazo, El Corzo, El Jardín, Escocia, José Antonio Galán, Santa Fe (Bosa), La Estación, Islandia, Porvenir, La Veguita, Brasilia, Villa Emma, San Antonio.
- Usme: Yomasa, Alfonso López, Gran Yomasa, La Flora, San Juan Bautista, El Bosque, El Uval, La Andrea, Los Soches, Virrey Sur Oriental, Santa Librada, Monteblanco, Danubio Azul, Montecarlo, Curití, La Requilina, El Nuevo Portal, Uvalito, San Andrés Alto, San Isidro.
- Suba: El Rincón, La Gaitana, Bilbao, Lisboa, Tibabuyes, Tibabuyes Occidental, Lombardía, Villa Cindy, Tuna Alta, Tuna Baja, El Poa, Santa Cecilia, Pinar de Suba, Villa Elisa, San Carlos de Tibabuyes, Britalia, Corinto, Cañiza
- Engativá: Florencia, Santa Mónica, Boyacá Real, Normandía (sectores), Villa Luz, Bonanza, Garcés Navas, El Muelle, Álamos Norte, Álamos Sur, Minuto de Dios, La Estrada, La Riviera, Bachué, Bolivia, París, El Cortijo, San Ignacio, Santa Cecilia, Ferias Occidental.
- Rafael Uribe Uribe: Restrepo, Bravo Páez, Centenario, Gustavo Restrepo, Inglés, Olaya, San Jorge, Marruecos, San Carlos, Quiroga, San Benito, Inglés II, San José, Granjas de San Pablo, Marco Fidel Suárez.
- San cristobal: San Cristóbal Pueblo, El Triunfo, Moralba, La Hondonada, Villa Javier, Ramajal, Amapolas, Altamira, Guacamayas, Los Libertadores, San Blas, San Martín de Loba, La Gloria, El Quindío, La Victoria, San Isidro, Bello Horizonte.
- Santa fe / Los mártires (centro): Las Cruces, Santa Fe, San Bernardo, San Victorino, Egipto, Belén, La Capuchina, Germania, Voto Nacional, Santa Inés, La Favorita, Paloquemao, Ricaurte, Samper Mendoza, Eduardo Santos, San Facón, Santa Isabel, El Listón, Las Nieves, La Pepita.
- Chapinero: Chapinero Central, Chapinero Alto, Marly, Pardo Rubio, El Castillo, Emaus, Lourdes (zona nocturna), Bosque Calderón, Quinta Camacho (sectores nocturnos).
- Tunjuelito: Venecia, San Benito, Tunjuelito Centro, Villa Mayor, Inglés, San Carlos, El Carmen, San José de los Pinos.
- Puente aranda: Zona Industrial, Galán, La Camelia, Puente Aranda, San Rafael, Trinidad, Centenario, El Ejido, Techo, Ciudad Montes, Industrial Centenario.
- Teusaquillo – Barrios unidos: Siete de Agosto, La Esmeralda, San Fernando, Galerías (zona comercial), La Soledad (sectores), Las Nieves, Palermo, La Magdalena, Campín, San Luis, Javeriana.
- Usaquen: San Cristóbal, La Uribe, Santa Cecilia Alta, Verbenal, Toberín (sectores), Villa Nidia, Buenavista, Codito, San Antonio Norte.
- ANTIOQUIA: Abriaquí, Amagá, Amalfi, Angostura, Anorí, Anzá, Apartadó, Arboletes, Armenia, Briceño, Buriticá, Cáceres, Caicedo, Campamento, Cañasgordas, Carepa, Caucasia, Chigorodó, Cisneros, Ciudad Bolívar, Concordia, Dabeiba, Ebéjico, El Bagre, Entreríos, Fredonia, Frontino, Giraldo, Heliconia, Ituango, Liborina, Maceo, Murindó, Mutatá, Nechí, Necoclí, Olaya, Peque, Pueblo Rico, Puerto Berrío, Remedios, Sabanalarga, San José de la Montaña, San Juan de Urabá, San Pedro de los Milagros, San Pedro de Urabá, San Roque, Santa Fe de Antioquia, Santo Domingo, Segovia, Sopetrán, Tarazá, Tarso, Turbo, Uramita, Urrao, Valdivia, Valparaíso, Vegachí, Venecia, Vigía del Fuerte, Yalí, Yarumal, Yolombó, Yondó, Zaragoza.
- ARAUCA: Arauca, Arauquita, Cravo Norte, Fortul, Puerto Rondón, Saravena, Tame.
- BOLÍVAR: Achí, Altos del Rosario, Arenal, Arjona, Barranco de Loba, Cantagallo, El Carmen de Bolívar, Magangué, María La Baja, Montecristo, Morales, Norosí, Pinillos, Río Viejo, San Jacinto, San Jacinto del Cauca, San Pablo, Santa Rosa del Sur, Simití, Tiquisio.

- BOYACÁ: Chita, Cubará, El Cocuy, Güicán, Labranzagrande, Paya, Pisva.
- CAQUETÁ: Cartagena del Chairá, El Doncello, El Paujil, Milán, Montañita, Puerto Rico, San Vicente del Caguán, Solano.
- CASANARE: Aguazul, Hato Corozal, La Salina, Paz de Ariporo, Pore, Sácama, Támara.
- CAUCA: Almaguer, Argelia, Balboa, Bolívar, Buenos Aires, Cajibío, Caldono, Caloto, Corinto, El Tambo, Florencia, Guapi, Inzá, Jambaló, La Vega, López, Mercaderes, Miranda, Morales, Páez, Piendamó, San Sebastián, Santa Rosa, Silvia, Suárez, Sucre, Timbiquí, Toribío, Totoró.
- CESAR: Agustín Codazzi, Astrea, Becerril, Chimichagua, Curumaní, La Gloria, La Paz, Pailitas, Pelaya, Río de Oro, San Diego, Tamalameque.
- CHOCÓ: Acandí, Alto Baudó, Atrato, Bagadó, Bahía Solano, Bajo Baudó, Bojayá, Carmen del Darién, Cértegui, Condoto, El Cantón del San Pablo, El Litoral del San Juan, Istmina, Juradó, Lloró, Medio Atrato, Medio Baudó, Medio San Juan, Nóvita, Nuquí, Río Quito, Riosucio, San José del Palmar, Sipí, Tadó, Unguía, Unión Panamericana.
- CÓRDOBA: Ayapel, Buenavista, Canalete, Cereté, Chinú, Ciénaga de Oro, La Apartada, Loricá, Los Córdoba, Montelíbano, Moñitos, Planeta Rica, Pueblo Nuevo, Puerto Escondido, Puerto Libertador, Sahagún, San Carlos, San José de Uré, San Pelayo, Tierralta, Valencia.
- GUAINIÁ: Cacahual, Mapiripana, Morichal, Puerto Colombia.
- GUAVIARE: Calamar, El Retorno, Miraflores, San José del Guaviare.
- HUILA: Colombia.
- LA GUAJIRA: Dibulla, El Molino, Fonseca, La Jagua del Pilar, San Juan del Cesar, Villanueva.
- MAGDALENA: Guamal, Pijiño del Carmen, San Sebastián de Buenavista.
- META: Granada, La Macarena, Mapiripán, Mesetas, Puerto Concordia, Puerto Lleras, Puerto Rico, San Juan de Arama, San Martín, Uribe, Vista Hermosa.
- NARIÑO: Ancuya, Barbacoas, Colón, Consacá, Cumbal, Cumbitara, El Charco, El Rosario, Francisco Pizarro, Guachucal, Jurisdicción de Tumaco, La Tola, Leiva, Magüí, Mallama, Mosquera, Olaya Herrera, Policarpa, Providencia, Ricaurte, Roberto Payán, Samaniego, Santa Bárbara, Santa Cruz, Tumaco, Túquerres.
- NORTE DE SANTANDER: Bucarasica, Chinácota, Chitagá, Convención, El Carmen, El Tarra, El Zulia, Hacarí, Herrán, La Playa, Labateca, Ocaña, Puerto Santander, Ragonvalia, San Calixto, San Cayetano, Sardinata, Teorama, Tibú, Toledo.
- PUTUMAYO: Puerto Asís, Puerto Caicedo, Puerto Guzmán, San Miguel, Valle del Guamuez, Villagarzón.
- SANTANDER: Barrancabermeja, Concepción, Puerto Wilches.
- SUCRE: Corozal, Coveñas, Sampués, San Onofre, Tolú.
- TOLIMA: Planadas, Rioblanco.
- VALLE DEL CAUCA: Bolívar.
- VAUPÉS: Carurú.
- VICHADA: Cumaribo, Puerto Carreño.



2

COBERTURA DE LOS SERVICIOS
ATENCIÓN PRIORITARIA

2.3 Traslado en Ambulancia | Servicio Presencial 24/7

*Bajo pertinencia medica

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Medismart, a través de su red de proveedores, pone a disposición de los usuarios del programa el servicio de traslado en ambulancia terrestre las 24 horas del día. Este servicio está destinado a atender situaciones en las que el usuario presente una urgencia médica que, según criterio del médico tratante, requiera una atención presencial inmediata en un centro hospitalario.

Ante esta necesidad, se gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia hasta el centro asistencial más cercano, siempre y cuando exista infraestructura privada disponible que permita efectuar el traslado de manera oportuna. Para acceder a este servicio, es requisito que el usuario cuente con afiliación activa a una EPS, debido a los procedimientos y coordinaciones requeridas al momento de la atención hospitalaria.

2.3.1 Activación del Servicio Traslado en Ambulancia:

Para activar el servicio, el usuario debe ingresar al ecosistema digital con su perfil y dirigirse a la sección "Atención Inmediata con Médico General". En este espacio, un profesional de la salud realizará una valoración inicial del usuario mediante videollamada. Con base en este diagnóstico preliminar, y si se determina que la condición requiere atención presencial, se activará el envío de la ambulancia al domicilio, siempre sujeto al área de cobertura.

La coordinación de los servicios se realizará según el nivel de triage determinado por el médico tratante, teniendo en cuenta la condición clínica y el estado en el que se encuentre el usuario, con el fin de garantizar una atención oportuna y acorde a la necesidad identificada. El proceso se considera iniciado una vez que el circuito médico confirma la asignación del profesional y este se desplaza hacia el lugar de atención.

En caso de que la condición del usuario sugiera una necesidad de atención más urgente, el profesional remoto orientará sobre la ruta de atención inmediata más apropiada. Este servicio está disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. El usuario podrá acceder al servicio mediante el ecosistema digital (URL) parametrizado para el socio comercial **Las consultas disponibles para el usuario son ilimitadas.**

2.3.2 Cobertura Geográfica :

El servicio aplica dentro del territorio nacional, en zonas urbanas y municipios donde exista cobertura operativa de la red asistencial contratada.

El derecho a los servicios presenciales señalados se extiende a los usuarios que se encuentran en ciudades principales e intermedias con nomenclatura del siguiente ámbito territorial: ANTIOQUIA Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rio Negro, Sabaneta, Copacabana, Apartadó, La Estrella, BOGOTÁ D.C., Bogotá, CUNDINAMARCA, Soacha, Chica, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera, VALLE DEL CAUCA Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Buga, Tuluá, ATLÁNTICO Barranquilla, Soledad, Córdoba, Candelaria, Malambo, BOLÍVAR Cartagena, Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, girón, Pie de Cuesta, San Gil, NORTE DE SANTANDER, Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, Pamplona, Ocaña, META, Villavicencio, Acacias, Restrepo, Cumaral, Puerto Gaitán, Puerto López, TOLIMA, Ibagué, Espinal, Melgar, Monterita, Cereté, CALDAS, Manizales, Chinchiná, HUILA, Neiva, Pitalito, Campo Alegre, Garzón, Rivera, RISARALDA, Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal, La Virginia, MAGDALENA, Santa Marta, BOYACÁ, Tunja, Duitama, Sogamoso, Ciénaga, Chiquinquirá, QUINDÍO, Armenia, Calarcá, CAUCA, Popayán, CESAR, Valledupar, Aguachica, San Martín, Agustín Codazzi, CASANARE, Yopal, Aguazul, Sincelejo, Corozal, NARIÑO, Pasto, Ipiales, Tumaco.

No obstante, no se extiende a zonas de conflicto armado, áreas con problemas de orden público, presencia de pandillas o cualquier otra área insegura que ponga en riesgo la integridad del personal médico.

A continuación, compartimos el Listado de zonas rojas identificadas por nuestros aliados a nivel nacional.

En estos puntos específicos, la prestación del servicio podrá requerir más tiempo para su atención domiciliaria, dado que dependemos de la validación y disponibilidad del proveedor al momento de recibir la solicitud.

El tiempo estimado de disponibilidad será informado una vez se realice la validación con el proveedor correspondiente.

BOGOTA:

- Kennedy: María Paz, Patio Bonito, Tintal, Gran Britalia, Castilla, Carvajal, Marsella, Mandalay, Las Margaritas, Pío XII, Villa Alsacia, La Rivera, María Cano, San Andrés, Tintalito, Caldas, Las Delicias, Britalia, Catalina, Chucua de la Vaca.

- Ciudad bolívar: Lucero Alto, Lucero Bajo, Arborizadora Alta, Arborizadora Baja, Candelaria La Nueva, San Francisco, Jerusalén, El Paraíso, Potosí, Caracolí, Quiba Alta, Quiba Baja, Sierra Morena, Santa Viviana, Juan Pablo II, Bella Flor, El Tesoro, El Mochuelo, Mirador de la Estancia, Ismael Perdomo, Madelena (sectores altos).
- Bosa: La Libertad, El Recreo, Bosa Centro, Laureles, El Porvenir, Olarte, Bosa Occidental, San Bernardino, El Retazo, El Corzo, El Jardín, Escocia, José Antonio Galán, Santa Fe (Bosa), La Estación, Islandia, Porvenir, La Veguita, Brasilia, Villa Emma, San Antonio.
- Usme: Yomasa, Alfonso López, Gran Yomasa, La Flora, San Juan Bautista, El Bosque, El Uval, La Andrea, Los Soches, Virrey Sur Oriental, Santa Librada, Monteblanco, Danubio Azul, Montecarlo, Curití, La Requilina, El Nuevo Portal, Uvalito, San Andrés Alto, San Isidro.
- Suba: El Rincón, La Gaitana, Bilbao, Lisboa, Tibabuyes, Tibabuyes Occidental, Lombardía, Villa Cindy, Tuna Alta, Tuna Baja, El Poa, Santa Cecilia, Pinar de Suba, Villa Elisa, San Carlos de Tibabuyes, Britalia, Corinto, Cañiza
- Engativá: Florencia, Santa Mónica, Boyacá Real, Normandía (sectores), Villa Luz, Bonanza, Garcés Navas, El Muelle, Álamos Norte, Álamos Sur, Minuto de Dios, La Estrada, La Riviera, Bachué, Bolivia, París, El Cortijo, San Ignacio, Santa Cecilia, Ferias Occidental.
- Rafael Uribe Uribe: Restrepo, Bravo Páez, Centenario, Gustavo Restrepo, Inglés, Olaya, San Jorge, Marruecos, San Carlos, Quiroga, San Benito, Inglés II, San José, Granjas de San Pablo, Marco Fidel Suárez.
- San cristobal: San Cristóbal Pueblo, El Triunfo, Moralba, La Hondonada, Villa Javier, Ramajal, Amapolas, Altamira, Guacamayas, Los Libertadores, San Blas, San Martín de Loba, La Gloria, El Quindío, La Victoria, San Isidro, Bello Horizonte.
- Santa fe / Los mártires (centro): Las Cruces, Santa Fe, San Bernardo, San Victorino, Egipto, Belén, La Capuchina, Germania, Voto Nacional, Santa Inés, La Favorita, Paloquemao, Ricaurte, Samper Mendoza, Eduardo Santos, San Facón, Santa Isabel, El Listón, Las Nieves, La Pepita.
- Chapinero: Chapinero Central, Chapinero Alto, Marly, Pardo Rubio, El Castillo, Emaus, Lourdes (zona nocturna), Bosque Calderón, Quinta Camacho (sectores nocturnos).
- Tunjuelito: Venecia, San Benito, Tunjuelito Centro, Villa Mayor, Inglés, San Carlos, El Carmen, San José de los Pinos.
- Puente aranda: Zona Industrial, Galán, La Camelia, Puente Aranda, San Rafael, Trinidad, Centenario, El Ejido, Techo, Ciudad Montes, Industrial Centenario.
- Teusaquillo – Barrios unidos: Siete de Agosto, La Esmeralda, San Fernando, Galerías (zona comercial), La Soledad (sectores), Las Nieves, Palermo, La Magdalena, Campín, San Luis, Javeriana.
- Usaquen: San Cristóbal, La Uribe, Santa Cecilia Alta, Verbenal, Toberín (sectores), Villa Nidia, Buenavista, Codito, San Antonio Norte.
- ANTIOQUIA: Abriaquí, Amagá, Amalfi, Angostura, Anorí, Anzá, Apartadó, Arboletes, Armenia, Briceño, Buriticá, Cáceres, Caicedo, Campamento, Cañasgordas, Carepa, Caucasia, Chigorodó, Cisneros, Ciudad Bolívar, Concordia, Dabeiba, Ebéjico, El Bagre, Entreríos, Fredonia, Frontino, Giraldo, Heliconia, Ituango, Liborina, Maceo, Murindó, Mutatá, Nechí, Necoclí, Olaya, Peque, Pueblo Rico, Puerto Berrío, Remedios, Sabanalarga, San José de la Montaña, San Juan de Urabá, San Pedro de los Milagros, San Pedro de Urabá, San Roque, Santa Fe de Antioquia, Santo Domingo, Segovia, Sopetrán, Tarazá, Tarso, Turbo, Uramita, Urrao, Valdivia, Valparaíso, Vegachí, Venecia, Vigía del Fuerte, Yalí, Yarumal, Yolombó, Yondó, Zaragoza.

- ARAUCA: Arauca, Arauquita, Cravo Norte, Fortul, Puerto Rondón, Saravena, Tame.
- BOLÍVAR: Achí, Altos del Rosario, Arenal, Arjona, Barranco de Loba, Cantagallo, El Carmen de Bolívar, Magangué, María La Baja, Montecristo, Morales, Norosí, Pinillos, Río Viejo, San Jacinto, San Jacinto del Cauca, San Pablo, Santa Rosa del Sur, Simití, Tiquisio.
- BOYACÁ: Chita, Cubará, El Cocuy, Güicán, Labranzagrande, Paya, Pisva.
- CAQUETÁ: Cartagena del Chairá, El Doncello, El Paujil, Milán, Montañita, Puerto Rico, San Vicente del Caguán, Solano.
- CASANARE: Aguazul, Hato Corozal, La Salina, Paz de Ariporo, Pore, Sácama, Támara.
- CAUCA: Almaguer, Argelia, Balboa, Bolívar, Buenos Aires, Cajibío, Caldone, Caloto, Corinto, El Tambo, Florencia, Guapi, Inzá, Jambaló, La Vega, López, Mercaderes, Miranda, Morales, Páez, Piendamó, San Sebastián, Santa Rosa, Silvia, Suárez, Sucre, Timbiquí, Toribío, Totoró.
- CESAR: Agustín Codazzi, Astrea, Becerril, Chimichagua, Curumaní, La Gloria, La Paz, Pailitas, Pelaya, Río de Oro, San Diego, Tamalameque.
- CHOCÓ: Acañí, Alto Baudó, Atrato, Bagadó, Bahía Solano, Bajo Baudó, Bojayá, Carmen del Darién, Cértegui, Condoto, El Cantón del San Pablo, El Litoral del San Juan, Istmina, Juradó, Lloró, Medio Atrato, Medio Baudó, Medio San Juan, Nóvita, Nuquí, Río Quito, Riosucio, San José del Palmar, Sipí, Tadó, Unguía, Unión Panamericana.
- CÓRDOBA: Ayapel, Buenavista, Canalete, Cereté, Chinú, Ciénaga de Oro, La Apartada, Loricá, Los Córdoba, Montelíbano, Moñitos, Planeta Rica, Pueblo Nuevo, Puerto Escondido, Puerto Libertador, Sahagún, San Carlos, San José de Uré, San Pelayo, Tierralta, Valencia.
- GUAINIÁ: Cacahual, Mapiripana, Morichal, Puerto Colombia.
- GUAVIARE: Calamar, El Retorno, Miraflores, San José del Guaviare.
- HUILA: Colombia.
- LA GUAJIRA: Dibulla, El Molino, Fonseca, La Jagua del Pilar, San Juan del Cesar, Villanueva.
- MAGDALENA: Guamal, Pijiño del Carmen, San Sebastián de Buenavista.
- META: Granada, La Macarena, Mapiripán, Mesetas, Puerto Concordia, Puerto Lleras, Puerto Rico, San Juan de Arama, San Martín, Uribe, Vista Hermosa.
- NARIÑO: Ancuya, Barbacoas, Colón, Consacá, Cumbal, Cumbitara, El Charco, El Rosario, Francisco Pizarro, Guachucal, Jurisdicción de Tumaco, La Tola, Leiva, Magüí, Mallama, Mosquera, Olaya Herrera, Policarpa, Providencia, Ricaurte, Roberto Payán, Samaniego, Santa Bárbara, Santa Cruz, Tumaco, Túquerres.
- NORTE DE SANTANDER: Bucarasica, Chinácota, Chitagá, Convención, El Carmen, El Tarra, El Zulia, Hacarí, Herrán, La Playa, Labateca, Ocaña, Puerto Santander, Ragonvalia, San Calixto, San Cayetano, Sardinata, Teorama, Tibú, Toledo.
- PUTUMAYO: Puerto Asís, Puerto Caicedo, Puerto Guzmán, San Miguel, Valle del Guamuez, Villagarzón.
- SANTANDER: Barrancabermeja, Concepción, Puerto Wilches.
- SUCRE: Corozal, Coveñas, Sampués, San Onofre, Tolú.
- TOLIMA: Planadas, Rioblanco.
- VALLE DEL CAUCA: Bolívar.
- VAUPÉS: Carurú.
- VICHADA: Cumaribo, Puerto Carreño.

2

COBERTURA DE LOS SERVICIOS ATENCIÓN PRIORITARIA

Clasificación de triage | Médico domiciliario y Ambulancia

Nivel de Triage	Color	Acción / Tiempo de coordinación
Triage I – Emergencia	Rojo	Ambulancia inmediata: 40 – 50 min
Triage II – Urgencia	Naranja	Médico domiciliario: 90 – 120 min en ciudades principales / > 120 min en ciudades secundarias Ambulancia: 90 min en ciudades principales / 120 min en ciudades secundarias
Triage III – Urgencia diferida	Amarillo	Médico domiciliario: 120 – 180 min en ciudades principales / \geq 180 min en ciudades secundarias Ambulancia: 90 min en ciudades principales / 120 min en ciudades secundarias
Triage IV – Atención programada	Verde	Médico domiciliario: 2 – 4 horas
Triage V – Atención programada	Azul	Médico domiciliario: 2 – 4 horas

2

COBERTURA DE LOS SERVICIOS ATENCIÓN PRIORITARIA

2.4 TRASLADO A CITAS MÉDICAS – (BOLSA DE 5 EVENTOS AL AÑO)

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? El servicio de traslado a citas médicas tiene como finalidad transportar al usuario desde su domicilio hasta el centro médico donde tenga una cita previamente programada, y retornarlo nuevamente a su lugar de origen. Este servicio está diseñado para facilitar el acceso a la atención médica, ofreciendo acompañamiento general durante el desplazamiento.

El acompañante asignado no prestará servicios de enfermería ni asistencia médica, limitándose a acompañar al usuario durante el traslado y esperarlo en el centro médico hasta finalizar la cita.

Coordinación del Traslado: Medismart será responsable de coordinar el medio de transporte más adecuado para realizar el traslado de ida y regreso entre el domicilio del usuario y el centro médico donde se efectuará la cita.

Duración del Servicio: La duración total del evento será ÚNICAMENTE de hasta 3–4 horas, contadas desde la llegada del proveedor a la residencia del usuario hasta el retorno al mismo lugar, bajo ningún motivo se extenderá la duración del evento. **Cantidad de servicios: 5 servicios por vigencia. Periodo de carencia 90 días:** (Se brinda el servicio una vez se hayan cumplido 90 días de activación del plan.)

Acompañamiento: El acompañante asignado por el aliado no realizará labores de enfermería, monitoreo clínico ni asistencia médica durante el traslado.

Cobertura Geográfica: El servicio se prestará únicamente dentro del perímetro urbano de las siguientes ciudades:

Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Cúcuta, Bucaramanga, Pereira, Santa Marta, Ibagué, Manizales, Villavicencio, Pasto, Montería y Valledupar.

No obstante, no se extiende a zonas de conflicto armado, áreas con problemas de orden público, presencia de pandillas o cualquier otra área insegura que ponga en riesgo la integridad del personal médico.

No se realizan traslados entre ciudades ni hacia municipios o veredas aledañas.

Condiciones Generales

- Cobertura urbana: El servicio se limita exclusivamente al perímetro urbano definido para cada ciudad.
- Finalidad del servicio: Solo aplica para asistir a citas médicas previamente programadas. No incluye diligencias personales, laborales, educativas, recreativas o trámites distintos al motivo médico.

2

COBERTURA DE LOS SERVICIOS ATENCIÓN PRIORITARIA

- **Destino fijo:** El traslado solo se realizará hacia el centro médico informado en la solicitud.
- **Punto de recogida y retorno:** El usuario será recogido en el punto indicado y retornado al mismo lugar.
- **Duración máxima:** La duración total del servicio será de máximo 3–4 horas por evento (ida y regreso).
- **Agendamiento:** Debe solicitarse a través del Centro de Experiencia Integral de medismart, comunicándose a las líneas de WhatsApp 312 4163170, 310 8931374 o 313 2136751, con mínimo 48 horas de anticipación y se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., sujeto a disponibilidad.

Acompañante autorizado: En el momento de agendar el servicio se debe indicar al asesor del Centro de Experiencia Integral de medismart el nombre completo, documento de identidad y teléfono del acompañante autorizado del paciente.

- **Eventos permitidos:** eventos por año (5 eventos por grupo familiar).

Datos Obligatorios para Solicitar el Servicio: El usuario deberá suministrar la siguiente información:

- Nombre completo
- Número de cédula
- Edad
- Correo electrónico
- Especialidad o motivo de la cita
- Fecha y hora de la cita
- Fecha de compra del plan de asistencias
- Dirección de origen
- Dirección de destino
- Número telefónico de contacto

Nota importante: Es obligatorio adjuntar la orden médica correspondiente a la cita.

Si el usuario no la presenta, no se realizará la programación del servicio y la solicitud quedará sin efecto.

Alcance y límites del servicio:

Bolsa de días disponibles:

El servicio contempla 5 días por vigencia.

- Aplica para el titular y hasta dos (2) beneficiarios registrados.
- Los 5 eventos as constituyen una única bolsa de días compartida entre titular y beneficiarios.
- El consumo por cualquiera de ellos descuenta días de la misma bolsa.
- El beneficio no se renueva por cambio de beneficiarios.: Esto significa que, independientemente de que se modifiquen los beneficiarios, el máximo disponible seguirá siendo de cinco (5) eventos por vigencia.

Periodo de carencia: 90 días: Se brinda el servicio una vez se hayan cumplido 90 días de activación del plan.

2

COBERTURA DE LOS SERVICIOS ATENCIÓN PRIORITARIA

2.4.1 Exclusiones- Servicio traslado a citas medicas

1. Traslados fuera de la cobertura urbana o hacia/desde municipios aledaños.
2. Traslados por motivos no médicos: diligencias personales, laborales, educativas, recreativas, etc.
3. Procedimientos quirúrgicos, cirugías ambulatorias o citas de larga duración que excedan el límite de 3-4 horas.
4. Traslados de urgencia: el servicio no sustituye ambulancias ni transporte asistencial.
5. Cambios de destino: no se permiten desvíos, paradas adicionales o alteración de la ruta.
6. Órdenes médicas no válidas o inexistentes.
7. Exceder límites de eventos cubiertos
8. Solicitudes fuera del horario de operación.
9. Traslados en zonas con problemas de orden público o riesgo para el usuario o el personal.
10. Usuarios que requieran soporte vital, monitoreo médico o asistencia especializada durante el traslado.
11. Traslados compartidos o con acompañantes no autorizados: El servicio es asignado solo para un paciente y este tiene derecho a asignar un acompañante autorizado en el momento del agendamiento.
12. Incumplimiento del horario programado: si el usuario no está presente en el punto de recogida, el servicio se considerará prestado y se descontará de la cantidad de eventos disponibles.
13. Requerimientos de cuidados médicos especializados durante el traslado.
14. El conductor no realizará cambios de ruta, esperas prolongadas ni recogerá personas adicionales.

2

COBERTURA DE LOS SERVICIOS ATENCIÓN PRIORITARIA

2.5 Cuidador en casa o en institución hospitalaria por enfermedad y/o accidente. (Bolsa de 5 días al año)

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? El servicio de Cuidador en Casa ofrece acompañamiento presencial por parte de un cuidador capacitado, con el fin de brindar apoyo básico a personas y/o adultos mayores que, debido a enfermedad o accidente, requieren asistencia temporal en sus actividades cotidianas.

Su propósito es garantizar bienestar, seguridad y acompañamiento continuo al paciente y su familia durante el proceso de recuperación.

El cuidador brinda apoyo en:

- Alimentación e hidratación asistida
- Higiene personal y confort
- Movilización básica
- Compañía y acompañamiento
- Comunicación y orientación general
- Estimulación básica

Este servicio no incluye procedimientos clínicos ni actividades exclusivas del personal de enfermería.

2.5.1 Alcance y límites del servicio

Bolsa de días disponibles:

- El servicio contempla 5 días por vigencia.
- Aplica para el titular y hasta dos (2) beneficiarios registrados.
- Los 5 días constituyen una única bolsa de días compartida entre titular y beneficiarios.
- El consumo por cualquiera de ellos descuenta días de la misma bolsa.
- El beneficio no se renueva por cambio de beneficiarios.

Esto significa que, independientemente de que se modifiquen los beneficiarios, el máximo disponible seguirá siendo de cinco (5) días por vigencia.

Periodo de carencia: 90 días: Se brinda el servicio una vez se hayan cumplido 90 días de activación del plan.



2.5.2 Duración del servicio

Cada día de servicio tendrá las siguientes condiciones:

- Hasta 6 horas continuas por día.
- No se prestan jornadas superiores a este límite.
- No incluye turnos nocturnos.

El servicio podrá brindarse en:

- Domicilio del paciente.
- Instituciones hospitalarias.
- Escenarios de hospitalización domiciliaria.

La asignación del número de días dependerá de la condición médica y de la disponibilidad dentro de la bolsa anual.

2.5.3 Solicitud y activación

El servicio debe solicitarse con mínimo dos (2) días hábiles de anticipación.

Ruta de activación:

1. Ingresar a:

- www.prosegurnegocio.medismart.live
- www.prosecurhogar.medismart.live

2. Hacer clic en el módulo "Cuidador en Casa".

3. El sistema redirigirá al canal oficial del Centro de Experiencia Integral (CEI) Medismart, donde se deberá formalizar la solicitud.

Al momento de la solicitud se deberá:

- Indicar el número de cédula del titular del servicio.
- Entregar la información requerida.
- Enviar los documentos solicitados.

Las solicitudes podrán hacerse en cualquier momento, pero la programación del servicio dependerá del cumplimiento del plazo mínimo de anticipación y la validación del caso

2.5.4 Documentos requeridos

Para gestionar la activación, el usuario deberá presentar:

- Historia clínica reciente o documento que respalde la condición de enfermedad o accidente.
- Documento de identidad del paciente.
- Información de contacto del responsable o tutor, si aplica.
- Cualquier otro documento solicitado por el equipo de validación para confirmar la pertinencia del servicio.

2.5.6 Cobertura geográfica

El servicio está disponible en perímetro urbano de las siguientes ciudades:

Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Cúcuta, Pereira, Santa Marta y Manizales.

No se extiende servicio a zonas de conflicto armado, áreas con problemas de orden público, presencia de pandillas o cualquier otra área insegura que ponga en riesgo la integridad del personal médico.

2.5.7 Exclusiones

El servicio no incluye:

- Procedimientos clínicos o asistenciales propios de enfermería (curaciones, administración de medicamentos, sondajes, canalización, toma de signos vitales avanzados).
- Atención médica de emergencia.
- Traslados en ambulancia.
- Medicamentos o insumos médicos.
- Actividades domésticas generales (limpieza profunda, lavado de ropa, preparación de alimentos complejos).
- Servicio de niñera o cuidado no relacionado con la condición clínica.
- Acompañamiento a pacientes que requieran cuidados de alta complejidad o vigilancia permanente.
- Jornadas superiores a 6 horas continuas.
- Horas adicionales o tiempos de espera.

No se brindará el servicio cuando:

- El paciente esté postrado en cama o tenga deterioro cognitivo sin acompañante responsable.
- No se entregue la documentación completa en el momento de solicitud del servicio.
- No se cumpla el plazo mínimo de solicitud.
- Exista impedimento de entrada de los cuidadores a los lugares donde se encuentre el beneficiario.
- Exista impedimento de cumplir con el normal servicio a causa de catástrofe, epidemia, pandemia, tumulto o guerra
- Cuando el titular o el beneficiario utilice de manera engañosa el servicio o poniendo en riesgo la seguridad, vida o salud del cuidador.

Si el usuario cancela el servicio una vez iniciado, el día se considerará consumido.



2

COBERTURA DE LOS SERVICIOS ATENCIÓN PRIORITARIA

2.6 Obligaciones del Usuario de los servicios presenciales (cuidador en casa, traslado en ambulancia, médico domiciliario):

Para garantizar una atención segura, oportuna y adecuada, el paciente deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Brindar información veraz y completa al momento de la solicitud, incluyendo datos personales, dirección exacta, estado de salud actual, antecedentes relevantes y síntomas presentados.
2. Permitir la evaluación de pertinencia médica, entendiendo que la asignación del médico a domicilio o del traslado en ambulancia está sujeta al criterio del equipo médico y a los protocolos establecidos.
3. Garantizar condiciones de acceso al domicilio, asegurando que el personal de salud pueda ingresar de manera segura y sin restricciones al lugar de atención.
4. Contar con un adulto responsable presente durante la atención, en caso de que el paciente sea menor de edad, adulto mayor o persona en condición de dependencia.
5. Seguir las indicaciones del personal médico y asistencial, antes, durante y después de la atención, incluyendo recomendaciones de traslado, remisión o seguimiento.
6. Abstenerse de realizar solicitudes falsas, injustificadas o con fines distintos a la atención médica, ya que esto podrá generar restricciones en el servicio.
7. Informar oportunamente cualquier cambio o cancelación, una vez realizada la solicitud, para evitar desplazamientos innecesarios del personal médico o asistencial y evitar descontar días del límite de eventos permitidos.



CLÍNICA DIGITAL

3

COBERTURA DE LOS SERVICIOS CLÍNICA DIGITAL

3.1 Telemedicina Psicología | Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa el servicio de telemedicina en Psicología ilimitada, a través de la plataforma de MediSmart (consulta virtual por video). Este servicio tiene como objetivo atender consultas virtuales para orientar, diagnosticar, dar acompañamiento y ofrecer recomendaciones psicológicas necesarias y apropiadas, según la sintomatología informada por el usuario durante la consulta. Además, se brindará información oportuna y pertinente para abordar inquietudes relacionadas con temas generales de salud mental, prevención y/o síntomas que no estén asociados a situaciones de emergencia psicológica que requieran atención inmediata presencial, sin que esto implique una obligación de atención o tratamiento.

Bajo este servicio se brindará apoyo virtual basado en la información proporcionada por el usuario. La atención está orientada a ofrecer contención emocional y apoyo en situaciones de crisis, proporcionando recomendaciones y buenas prácticas para manejar el caso presentado.

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 24 y 48 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) (www.prosegurnegocio.medismart.live o www.prosegurhogar.medismart.live), ingresando al módulo SALUD MENTAL. **Cantidad de servicios: Ilimitados.**



3

COBERTURA DE LOS SERVICIOS
CLÍNICA DIGITAL

3.2 Telemedicina Pediatría – Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa, el servicio de telemedicina en Pediatría ilimitada, a través de la plataforma de Medismart (consulta virtual por video). Este servicio tiene como objetivo atender consultas virtuales para valorar, diagnosticar y ofrecer recomendaciones médicas necesarias y apropiadas, según la sintomatología informada por el usuario durante la consulta. Por medio de esta atención, los usuarios podrán acceder a evaluaciones pediátricas completas, diagnóstico y tratamiento de afecciones infantiles, seguimiento del desarrollo y crecimiento del niño, prescripción y ajuste de medicamentos específicos para niños, así como educación sobre cuidados infantiles y promoción de la salud en la infancia. Además, se brindará información oportuna y pertinente para abordar inquietudes relacionadas con temas generales de salud, prevención y/o síntomas que no estén asociados a situaciones de emergencia o accidentes que requieran atención inmediata presencial, sin que esto implique una obligación de atención o tratamiento.

Es importante destacar que, para las consultas, los menores de edad deben estar acompañados por un adulto responsable durante la cita.

Durante la consulta, el profesional de la salud podrá, si lo considera pertinente:

- Formular medicamentos.
- Emitir incapacidades médicas.
- Ordenar exámenes diagnósticos.

Importante:

Medismart no cuenta con alianzas con laboratorios ni farmacias para la adquisición de medicamentos o realización de exámenes ordenados.

Por lo tanto, el usuario deberá asumir directamente el costo de medicamentos y exámenes en el establecimiento de su preferencia.

Todos los documentos derivados de la consulta (fórmulas, incapacidades, órdenes médicas) serán:

- Enviados al correo electrónico registrado por el usuario.
- Disponibles en el ecosistema digital, en el módulo Historial (ver manual de uso)

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 24 y 48 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL)

www.prosegurnegocio.medismart.live o **www.prosegurhogar.medismart.live**, ingresar al módulo ESPECIALIDADES y realizar agendamiento. **Cantidad de servicios: Ilimitados.**

3.3 Telemedicina Médico Internista | Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa, el servicio de telemedicina en Medicina interna ilimitada, a través de la plataforma de MediSmart (consulta virtual por video). Este servicio tiene como objetivo atender consultas virtuales para valorar, diagnosticar y ofrecer recomendaciones médicas necesarias y apropiadas, según la sintomatología informada por el usuario durante la consulta. Por medio de esta atención, los usuarios podrán acceder a evaluaciones médicas integrales, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, seguimiento de condiciones crónicas, prescripción y ajuste de medicación, educación sobre salud y estilos de vida saludables. Además, se brindará información oportuna y pertinente para abordar inquietudes relacionadas con temas generales de salud, prevención y/o síntomas que no estén asociados a situaciones de emergencia o accidentes que requieran atención inmediata presencial, sin que esto implique una obligación de atención o tratamiento.

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones virtuales, basadas en la información aportada por el usuario; la atención médica está encaminada a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir en relación con el caso descrito por el mismo.

Durante la consulta, el profesional de la salud podrá, si lo considera pertinente:

- Formular medicamentos.
- Emitir incapacidades médicas.
- Ordenar exámenes diagnósticos.

Importante:

Medismart no cuenta con alianzas con laboratorios ni farmacias para la adquisición de medicamentos o realización de exámenes ordenados.

Por lo tanto, el usuario deberá asumir directamente el costo de medicamentos y exámenes en el establecimiento de su preferencia.

Todos los documentos derivados de la consulta (fórmulas, incapacidades, órdenes médicas) serán:

- Enviados al correo electrónico registrado por el usuario.
- Disponibles en el ecosistema digital, en el módulo Historial (ver manual de uso)

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 24 y 48 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL)

www.prosegurnegocio.medismart.live o **www.proseguhogar.medismart.live**, ingresar al módulo ESPECIALIDADES y realizar agendamiento. **Cantidad de servicios: Ilimitados.**

COBERTURA DE LOS SERVICIOS CLÍNICA DIGITAL

3.4 Telemedicina Dermatología | Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa, el servicio de telemedicina en Dermatología ilimitada, a través de la plataforma de MediSmart (consulta virtual por video). Este servicio tiene como objetivo atender consultas virtuales para valorar, diagnosticar y ofrecer recomendaciones médicas necesarias y apropiadas, según la sintomatología informada por el usuario durante la consulta. Por medio de esta atención, los usuarios podrán acceder a evaluaciones dermatológicas completas, diagnóstico y tratamiento de afecciones cutáneas, seguimiento de condiciones de la piel, prescripción y ajuste de medicamentos tópicos y sistémicos, entre otros. Además, se brindará información oportuna y pertinente para abordar inquietudes relacionadas con temas generales de salud, prevención y/o síntomas que no estén asociados a situaciones de emergencia o accidentes que requieran atención inmediata presencial, sin que esto implique una obligación de atención o tratamiento.

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones virtuales, basadas en la información aportada por el usuario; la atención médica está encaminada a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir en relación con el caso descrito por el mismo.

Durante la consulta, el profesional de la salud podrá, si lo considera pertinente:

- Formular medicamentos.
- Emitir incapacidades médicas.
- Ordenar exámenes diagnósticos.

Importante:

Medismart no cuenta con alianzas con laboratorios ni farmacias para la adquisición de medicamentos o realización de exámenes ordenados.

Por lo tanto, el usuario deberá asumir directamente el costo de medicamentos y exámenes en el establecimiento de su preferencia.

Todos los documentos derivados de la consulta (fórmulas, incapacidades, órdenes médicas) serán:

- Enviados al correo electrónico registrado por el usuario.
- Disponibles en el ecosistema digital, en el módulo Historial (ver manual de uso)

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 24 y 48 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) www.prosegurnegocio.medismart.live o www.prosegurhogar.medismart.live, ingresar al módulo ESPECIALIDADES y realizar agendamiento. **Cantidad de servicios: Ilimitados.**

3

COBERTURA DE LOS SERVICIOS
CLÍNICA DIGITAL

3.5 Telemedicina Fisiatría | Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa, el servicio de telemedicina en Fisiatría ilimitada, a través de la plataforma de MediSmart (consulta virtual por video). Este servicio tiene como objetivo atender consultas virtuales para valorar, diagnosticar y ofrecer recomendaciones médicas necesarias y apropiadas, según la sintomatología informada por el usuario durante la consulta.

Por medio de esta atención, los usuarios podrán acceder a evaluaciones fisiatras virtuales, tratamiento de afecciones relacionadas con la fisiatría, seguimiento de la rehabilitación y recuperación funcional, prescripción y ajuste de terapias físicas específicas, así como educación sobre cuidado físico y promoción de hábitos de bienestar. Además, se brindará información oportuna y pertinente para abordar inquietudes relacionadas con temas generales de salud, prevención y/o síntomas que no estén asociados a situaciones de emergencia o accidentes que requieran atención inmediata presencial, sin que esto implique una obligación de atención o tratamiento.

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones virtuales, basadas en la información aportada por el usuario; la atención médica está encaminada a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir en relación con el caso descrito por el mismo.

Durante la consulta, el profesional de la salud podrá, si lo considera pertinente:

- Formular medicamentos.
- Emitir incapacidades médicas.
- Ordenar exámenes diagnósticos.

Importante:

Medismart no cuenta con alianzas con laboratorios ni farmacias para la adquisición de medicamentos o realización de exámenes ordenados.

Por lo tanto, el usuario deberá asumir directamente el costo de medicamentos y exámenes en el establecimiento de su preferencia.

Todos los documentos derivados de la consulta (fórmulas, incapacidades, órdenes médicas) serán:

- Enviados al correo electrónico registrado por el usuario.
- Disponibles en el ecosistema digital, en el módulo Historial (ver manual de uso)

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 24 y 48 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) **www.prosegurnegocio.medismart.live** o **www.proseguhogar.medismart.live**, ingresar al módulo ESPECIALIDADES y realizar agendamiento. **Cantidad de servicios: Ilimitados.**

3

COBERTURA DE LOS SERVICIOS
CLÍNICA DIGITAL**3.6 Telemedicina Gastroenterología – Agendable**

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa, el servicio de telemedicina en Gastroenterología ilimitada, a través de la plataforma de MediSmart (consulta virtual por video). Por medio de esta atención, los usuarios podrán acceder a evaluaciones gastroenterológicas virtuales, tratamiento de trastornos gastrointestinales, seguimiento del bienestar digestivo, prescripción y ajuste de terapias específicas, entre otros. Además, se brindará información oportuna y pertinente para abordar inquietudes relacionadas con temas generales de salud, prevención y/o síntomas que no estén asociados a situaciones de emergencia o accidentes que requieran atención inmediata presencial, sin que esto implique una obligación de atención o tratamiento.

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones virtuales, basadas en la información aportada por el usuario; la atención médica está encaminada a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir en relación con el caso descrito por el mismo.

Durante la consulta, el profesional de la salud podrá, si lo considera pertinente:

- Formular medicamentos.
- Emitir incapacidades médicas.
- Ordenar exámenes diagnósticos.

Importante:

Medismart no cuenta con alianzas con laboratorios ni farmacias para la adquisición de medicamentos o realización de exámenes ordenados.

Por lo tanto, el usuario deberá asumir directamente el costo de medicamentos y exámenes en el establecimiento de su preferencia.

Todos los documentos derivados de la consulta (fórmulas, incapacidades, órdenes médicas) serán:

- Enviados al correo electrónico registrado por el usuario.
- Disponibles en el ecosistema digital, en el módulo Historial (ver manual de uso)

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 24 y 48 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL)

www.prosegurnegocio.medismart.live o **www.prosegurhogar.medismart.live**, ingresar al módulo ESPECIALIDADES y realizar agendamiento. **Cantidad de servicios: Ilimitados.**

3

COBERTURA DE LOS SERVICIOS
CLÍNICA DIGITAL

3.7 Telemedicina Ginecología | Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa, el servicio de telemedicina en Ginecología ilimitada, a través de la plataforma de MediSmart (consulta virtual por video). Este servicio tiene como objetivo atender consultas virtuales para valorar, diagnosticar y ofrecer recomendaciones médicas necesarias y apropiadas, según la sintomatología informada por el usuario durante la consulta. Por medio de esta atención, los usuarios podrán acceder a evaluaciones ginecológicas, tratamiento de afecciones ginecológicas, seguimiento de la salud reproductiva de la mujer, prescripción y ajuste de medicamentos específicos, así como educación sobre salud femenina y promoción de hábitos de cuidado íntimo. Además, se brindará información oportuna y pertinente para abordar inquietudes relacionadas con temas generales de salud, prevención y/o síntomas que no estén asociados a situaciones de emergencia o accidentes que requieran atención inmediata presencial, sin que esto implique una obligación de atención o tratamiento.

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones virtuales, basadas en la información aportada por el usuario; la atención médica está encaminada a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir en relación con el caso descrito por el mismo.

Durante la consulta, el profesional de la salud podrá, si lo considera pertinente:

- Formular medicamentos.
- Emitir incapacidades médicas.
- Ordenar exámenes diagnósticos.

Importante:

Medismart no cuenta con alianzas con laboratorios ni farmacias para la adquisición de medicamentos o realización de exámenes ordenados.

Por lo tanto, el usuario deberá asumir directamente el costo de medicamentos y exámenes en el establecimiento de su preferencia.

Todos los documentos derivados de la consulta (fórmulas, incapacidades, órdenes médicas) serán:

- Enviados al correo electrónico registrado por el usuario.
- Disponibles en el ecosistema digital, en el módulo Historial (ver manual de uso)

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 24 y 48 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL)

www.prosegurnegocio.medismart.live o www.prosegurhogar.medismart.live, ingresar al módulo ESPECIALIDADES y realizar agendamiento. **Cantidad de servicios: Ilimitados.**

3

COBERTURA DE LOS SERVICIOS
CLÍNICA DIGITAL

3.8 Telemedicina Endocrinología | Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa, el servicio de telemedicina en Endocrinología ilimitada, a través de la plataforma de MediSmart (consulta virtual por video). Este servicio tiene como objetivo atender consultas virtuales para valorar, diagnosticar y ofrecer recomendaciones médicas necesarias y apropiadas, según la sintomatología informada por el usuario durante la consulta. Por medio de esta atención, los usuarios podrán acceder a evaluaciones endocrinológicas virtuales, tratamiento de trastornos endocrinos, seguimiento de la salud hormonal, prescripción y ajuste de terapias específicas, así como educación sobre cuidado endocrino y promoción de hábitos de bienestar. Además, se brindará información oportuna y pertinente para abordar inquietudes relacionadas con temas generales de salud, prevención y/o síntomas que no estén asociados a situaciones de emergencia o accidentes que requieran atención inmediata presencial, sin que esto implique una obligación de atención o tratamiento.

Durante la consulta, el profesional de la salud podrá, si lo considera pertinente:

- Formular medicamentos.
- Emitir incapacidades médicas.
- Ordenar exámenes diagnósticos.

Importante:

Medismart no cuenta con alianzas con laboratorios ni farmacias para la adquisición de medicamentos o realización de exámenes ordenados.

Por lo tanto, el usuario deberá asumir directamente el costo de medicamentos y exámenes en el establecimiento de su preferencia.

Todos los documentos derivados de la consulta (fórmulas, incapacidades, órdenes médicas) serán:

- Enviados al correo electrónico registrado por el usuario.
- Disponibles en el ecosistema digital, en el módulo Historial (ver manual de uso)

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 24 y 48 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL)

www.prosegurnegocio.medismart.live o www.prosegurhogar.medismart.live, ingresar al módulo ESPECIALIDADES y realizar agendamiento. **Cantidad de servicios: Ilimitados.**



4 | MUNDO MASCOTAS

4

COBERTURA DE LOS SERVICIOS MUNDO MASCOTAS

4.1 Video consulta médico veterinario – Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa el servicio de Orientación Veterinaria ilimitada, a través de la plataforma de MediSmart (consulta virtual por video). Por medio de esta asistencia, conectamos a los usuarios y sus mascotas, con nuestros veterinarios para brindar una orientación en el manejo de dolores y síntomas, guía en tratamientos, control de patologías, conductas, desparasitación, vacunación, entre otros.

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 48 y 60 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos. .

Durante la consulta, el profesional de la salud podrá, si lo considera pertinente:

- Formular medicamentos.
- Ordenar exámenes diagnósticos.

Importante:

Medismart no cuenta con alianzas con laboratorios ni farmacias para la adquisición de medicamentos o realización de exámenes ordenados.

Por lo tanto, el usuario deberá asumir directamente el costo de medicamentos y exámenes en el establecimiento de su preferencia.

Todos los documentos derivados de la consulta (fórmulas, incapacidades, órdenes médicas) serán:

- Enviados al correo electrónico registrado por el usuario.
- Disponibles en el ecosistema digital, en el módulo Historial (ver manual de uso)

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 24 y 48 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) www.prosegurnegocio.medismart.live o www.proseguhogar.medismart.live, ingresar al módulo VETERINARIO Y ETOLOGO y realizar agendamiento. **Cantidad de servicios: Ilimitados.**



4

COBERTURA DE LOS SERVICIOS MUNDO MASCOTAS

4.2 Video Consulta Etólogo Veterinario – Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Brindar a los usuarios un servicio de teleorientación en Etología Veterinaria de manera ilimitada, a través de la plataforma de Medismart (consulta virtual por video). Este servicio tiene como propósito ofrecer acompañamiento especializado para comprender y manejar el comportamiento de sus mascotas, proporcionando herramientas prácticas para mejorar su bienestar emocional y la convivencia con sus cuidadores.

A través de esta atención, los usuarios podrán recibir orientación profesional sobre identificación y manejo de problemas de conducta, socialización, rutinas de entrenamiento, enriquecimiento ambiental y recomendaciones para fortalecer la relación entre la mascota y su familia. Las valoraciones se realizarán de forma virtual, basadas en la información aportada por el usuario, y estarán encaminadas a ofrecer pautas y buenas prácticas aplicables al caso descrito.

La disponibilidad para agendar este servicio será de entre 48 y 60 horas. Cada sesión tendrá una duración aproximada de 30 minutos. Este servicio requiere agendamiento previo por medio de la plataforma habilitada. La atención estará disponible de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 09:00p.m. El acceso se realizará a través del ecosistema digital (URL) parametrizado para el socio comercial. **Las consultas disponibles para el usuario son ilimitadas.**



4

COBERTURA DE LOS SERVICIOS MUNDO MASCOTAS

4.3 Baño y Peluquería -Veterinaria - 2 eventos semestrales

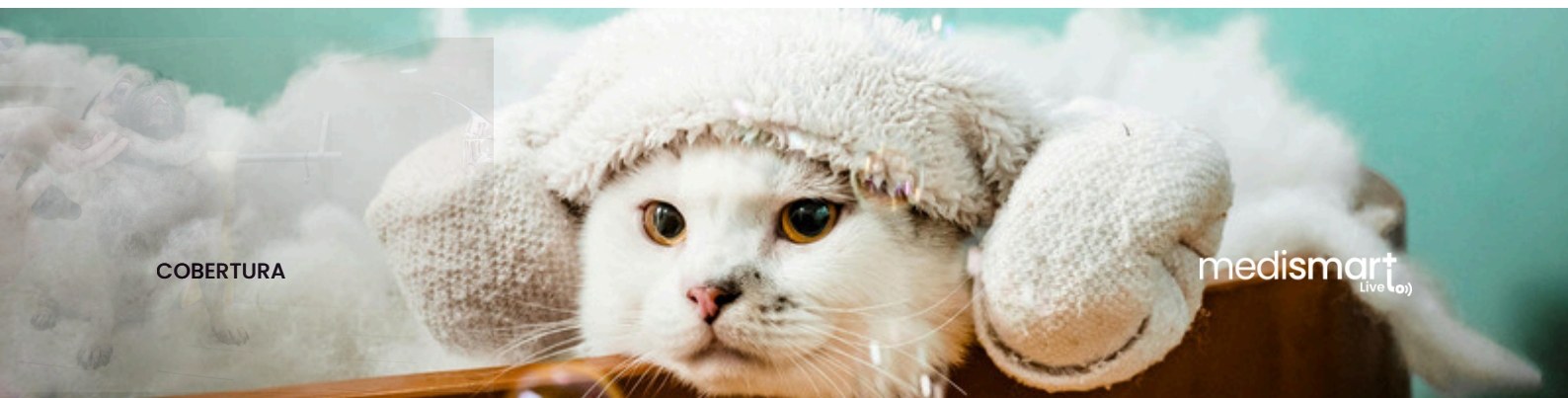
¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? El servicio de baño y peluquería para mascotas tiene como objetivo brindar a los usuarios una atención profesional, segura y acorde con las necesidades específicas de cada mascota, garantizando bienestar, higiene y comodidad durante todo el proceso. Este servicio cuenta con cobertura a nivel nacional, sujeto a la disponibilidad de prestadores habilitados. La duración del servicio dependerá del tipo de tratamiento solicitado y de los requerimientos individuales de la mascota.

Agendamiento

El servicio debe ser solicitado con anticipación a través del ecosistema digital, (URL) www.prosegunnegocio.medismart.live o www.prosegurhogar.medismart.live, ingresar al módulo BAÑO Y PELUQUERIA. Allí el ecosistema redirige al canal oficial de WhatsApp del Centro de Experiencia Integral de medismart, desde donde se realizará el agendamiento, con el fin de asegurar disponibilidad. La confirmación de la cita, las instrucciones adicionales y la ubicación exacta del prestador serán enviadas al usuario vía WhatsApp dentro de las 48 horas posteriores a la solicitud.

El usuario debe cumplir con la cita agendada, si no se presenta a la cita de baño y peluquería, se da por entregado el servicio y se descuenta del límite de eventos disponibles.

Es responsabilidad del usuario suministrar información completa y veraz sobre la mascota, incluyendo condiciones médicas, alergias, tratamientos en curso o requerimientos especiales. Cualquier servicio adicional solicitado como tratamientos dermatológicos, corte de uñas, limpieza de glándulas anales, entre otros estará sujeto a costos adicionales facturados directamente por el proveedor.



4

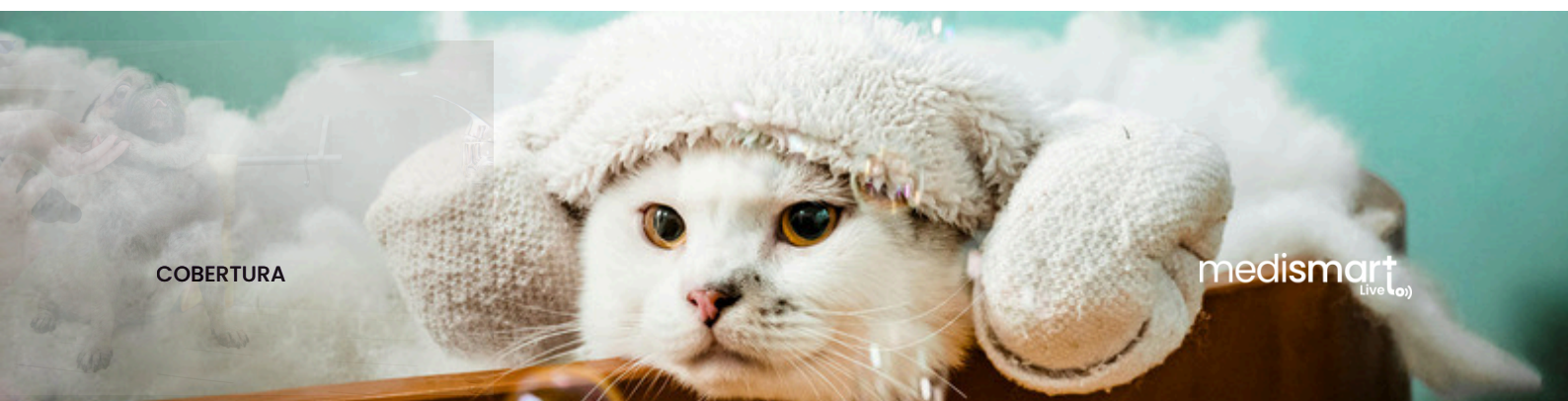
COBERTURA DE LOS SERVICIOS MUNDO MASCOTAS

4.3.1 Cobertura geográfica del servicio: Baño y Peluquería -Veterinaria. 2 eventos semestrales

El servicio cuenta con cobertura a nivel nacional, exclusivamente dentro de la red de prestadores habilitados. El usuario podrá acceder al servicio en cualquier ciudad donde existan proveedores aliados, sujeto a validación de disponibilidad:

La cobertura del servicio aplica a nivel nacional dentro del perímetro urbano de los municipios habilitados, incluyendo las siguientes ciudades: en Antioquia, Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, Apartadó y La Estrella; en Bogotá D.C.; en Cundinamarca, Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota y La Calera; en Valle del Cauca, Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Buga y Tuluá; en Atlántico, Barranquilla, Soledad, Córdoba, Candelaria y Malambo; en Bolívar, Cartagena; en Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta y San Gil; en Norte de Santander, Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, Pamplona y Ocaña; en Meta, Villavicencio, Acacías, Restrepo, Cumaral, Puerto Gaitán y Puerto López; en Tolima, Ibagué, Espinal y Melgar; en Córdoba, Montería y Cereté; en Caldas, Manizales y Chinchiná; en Huila, Neiva, Pitalito, Campoalegre, Garzón y Rivera; en Risaralda, Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal y La Virginia; en Magdalena, Santa Marta y Ciénaga; en Boyacá, Tunja, Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá; en Quindío, Armenia y Calarcá; en Cauca, Popayán; en Cesar, Valledupar, Aguachica, San Martín y Agustín Codazzi; en Casanare, Yopal y Aguazul; en Sucre, Sincelejo y Corozal; y en Nariño, Pasto, Ipiales y Tumaco.

La prestación del servicio no se extiende a zonas rurales, áreas de difícil acceso o sectores con riesgos de seguridad que comprometan la integridad del personal.



4

COBERTURA DE LOS SERVICIOS MUNDO MASCOTAS

4.3.2 Generalidades del servicio: Baño y Peluquería – Veterinaria, 2 eventos semestrales

- El servicio está diseñado exclusivamente para el titular inscrito, por lo que no es transferible, cedible ni compartible con terceros.
- Aplica únicamente para caninos y felinos que cuenten con esquema de vacunación completo y vigente, el cual podrá ser solicitado por el prestador antes de iniciar cualquier atención.
- La prestación del servicio se realizará exclusivamente a través de la red de establecimientos veterinarios y profesionales aliados, dentro del territorio nacional, y estará siempre sujeta a disponibilidad de agenda.
- Todos los servicios deberán ser agendados con un mínimo de 24 horas de anticipación, y cualquier costo adicional de desplazamiento –en caso de que aplique– será asumido directamente por el propietario de la mascota.
- Si se solicita el servicio y no se asiste conforme a las indicaciones proporcionadas, se considerará como uso del servicio.
- La duración del servicio lo indicará el prestador aliado en el momento del agendamiento.

El prestador podrá negar la atención si la mascota no cumple con las condiciones mínimas de seguridad, higiene, documentación, o cuando represente riesgo para el personal o para otros animales. Los servicios de baño, peluquería y guardería se prestarán exclusivamente de manera intramural, dentro del centro veterinario aliado; si el usuario solicita modalidad domiciliaria, los costos serán asumidos directamente por él.

4

COBERTURA DE LOS SERVICIOS MUNDO MASCOTAS

4.3.3 Exclusiones del servicio: Baño y Peluquería - Veterinaria. 2 eventos semestrales

- Procedimientos quirúrgicos, hospitalización o exámenes especializados.
- Servicios estéticos como tintes, accesorios, diseños de fantasía o peinados especiales.
- Atención a mascotas con conducta agresiva que represente riesgo para el equipo o terceros.
- Exámenes diagnósticos como radiografías, ecografías, pruebas de laboratorio u otros procedimientos que no estén contemplados en el alcance del servicio.
- Medicamentos, suplementos nutricionales o insumos médicos.
- Transporte de mascotas, salvo que esté explícitamente incluido en el plan contratado.
- Atenciones derivadas de accidentes o emergencias que requieran manejo hospitalario inmediato.
- Medicamentos, ayudas diagnósticas o tratamientos derivados de consultas básicas domiciliarias.
- Aplicación de vacunas, sin excepción.

Obligaciones del titular:

- Mantener vigente el esquema de vacunación de la mascota y presentar soporte cuando sea requerido.
- Informar de manera veraz cualquier condición médica previa, tratamientos activos o comportamiento especial de la mascota.
- Cumplir estrictamente con los requisitos y citas establecidas durante el agendamiento.
- Proporcionar la alimentación, medicamentos, insumos o elementos necesarios cuando el tipo de servicio lo requiera.
- Garantizar que la mascota se encuentre en un estado adecuado de higiene y manipulación segura para permitir la prestación del servicio.

4

COBERTURA DE LOS SERVICIOS MUNDO MASCOTAS

4.4 Veterinario a domicilio: (Bajo pertinencia médica en video consulta)

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Brindar a los usuarios acceso a atención médica veterinaria domiciliaria cuando su mascota requiera una valoración presencial. El servicio permite evaluar, diagnosticar y prescribir los medicamentos necesarios según la condición del animal, garantizando una atención oportuna y profesional en el hogar.

4.4.1 Activación del servicio: Veterinario a domicilio

El servicio debe ser solicitado con anticipación a través del ecosistema digital, (URL) www.prosegunegocio.medismart.live o www.prosegurhogar.medismart.live, ingresar al módulo BAÑO Y PELUQUERIA. Allí el ecosistema redirige al canal oficial de WhatsApp del Centro de Experiencia Integral de medismart, desde donde se realizará el agendamiento, con el fin de asegurar disponibilidad. La confirmación de la cita, las instrucciones adicionales y la ubicación exacta del prestador serán enviadas al usuario vía WhatsApp dentro de las 48 horas posteriores a la solicitud. **Servicios entregados bajo pertinencia médica, ilimitado.**



4

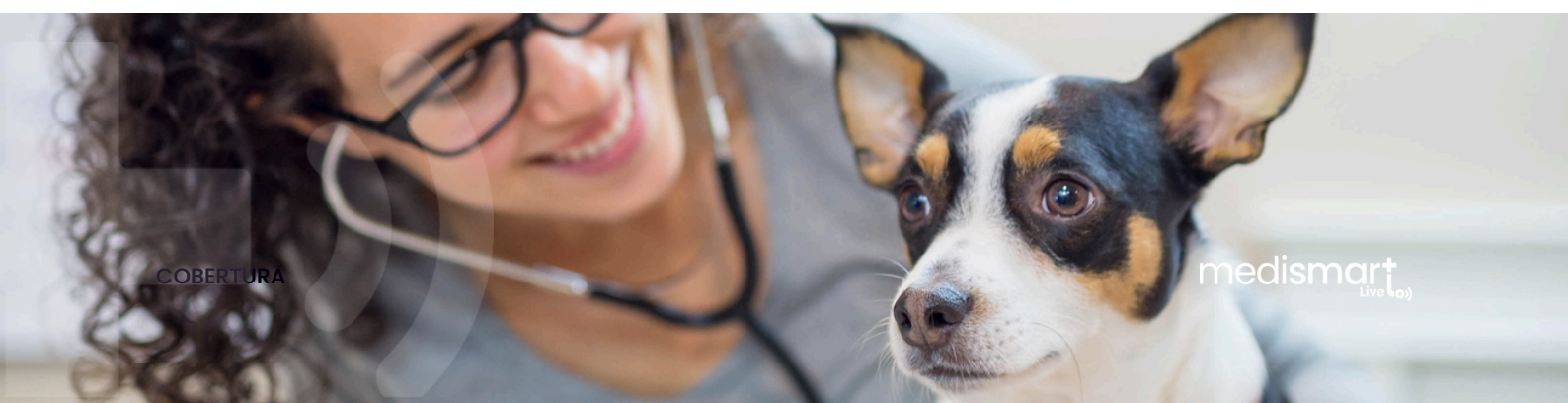
COBERTURA DE LOS SERVICIOS MUNDO MASCOTAS

4.4.3 Cobertura geográfica del servicio: Veterinario a domicilio (Bajo pertinencia médica en video consulta)

El servicio de atención veterinaria domiciliar cuenta con cobertura a nivel nacional, exclusivamente dentro de la red de prestadores habilitados. El usuario podrá acceder al servicio en cualquier ciudad donde existan proveedores aliados, sujeto a validación de disponibilidad:

La cobertura del servicio aplica a nivel nacional dentro del perímetro urbano de los municipios habilitados, incluyendo las siguientes ciudades: en Antioquia, Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, Apartadó y La Estrella; en Bogotá D.C.; en Cundinamarca, Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota y La Calera; en Valle del Cauca, Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Buga y Tuluá; en Atlántico, Barranquilla, Soledad, Córdoba, Candelaria y Malambo; en Bolívar, Cartagena; en Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta y San Gil; en Norte de Santander, Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, Pamplona y Ocaña; en Meta, Villavicencio, Acacías, Restrepo, Cumaral, Puerto Gaitán y Puerto López; en Tolima, Ibagué, Espinal y Melgar; en Córdoba, Montería y Cereté; en Caldas, Manizales y Chinchiná; en Huila, Neiva, Pitalito, Campoalegre, Garzón y Rivera; en Risaralda, Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal y La Virginia; en Magdalena, Santa Marta y Ciénaga; en Boyacá, Tunja, Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá; en Quindío, Armenia y Calarcá; en Cauca, Popayán; en Cesar, Valledupar, Aguachica, San Martín y Agustín Codazzi; en Casanare, Yopal y Aguazul; en Sucre, Sincelejo y Corozal; y en Nariño, Pasto, Ipiales y Tumaco.

No obstante, no se extiende a zonas rurales, de difícil acceso, zonas en conflicto armado, áreas con problemas de orden público, presencia de pandillas o cualquier otra área insegura que ponga en riesgo la integridad del personal médico.



4

COBERTURA DE LOS SERVICIOS MUNDO MASCOTAS

4.4.4 Generalidades del servicio: Veterinario a domicilio (Bajo pertinencia médica en video consulta)

- El servicio está diseñado exclusivamente para 2 mascotas del titular, por lo que no es transferible, cedible ni compartible con terceros.
- Aplica únicamente para caninos y felinos que cuenten con esquema de vacunación completo y vigente, el cual podrá ser solicitado por el prestador antes de iniciar cualquier atención.
- La prestación del servicio se realizará exclusivamente a través de la red de establecimientos veterinarios y profesionales aliados, dentro del territorio nacional, y estará siempre sujeta a disponibilidad de agenda.
- Todos los servicios deberán ser agendados con un mínimo de 24 horas de anticipación, y cualquier costo adicional de desplazamiento —en caso de que aplique— será asumido directamente por el propietario de la mascota.
- Si se solicita el servicio y no se asiste conforme a las indicaciones proporcionadas, se considerará como uso del servicio.
- El prestador podrá negar la atención si la mascota no cumple con las condiciones mínimas de seguridad, higiene, documentación, o cuando represente riesgo para el personal o para otros animales. Los servicios de baño, peluquería y guardería se prestarán exclusivamente de manera intramural, dentro del centro veterinario aliado; si el usuario solicita modalidad domiciliaria, los costos serán asumidos directamente por él.



4

COBERTURA DE LOS SERVICIOS MUNDO MASCOTAS

4.4.5 Exclusiones del servicio - Veterinario a domicilio (Bajo pertinencia médica en video consulta)

El servicio no cubre:

- Procedimientos quirúrgicos, hospitalización o exámenes especializados.
- Servicios estéticos como tintes, accesorios, diseños de fantasía o peinados especiales.
- Atención a mascotas con conducta agresiva que represente riesgo para el equipo o terceros.
- Exámenes diagnósticos como radiografías, ecografías, pruebas de laboratorio u otros procedimientos que no estén contemplados en el alcance del servicio.
- Medicamentos, suplementos nutricionales o insumos médicos.
- Transporte de mascotas, salvo que esté explícitamente incluido en el plan contratado.
- Atenciones derivadas de accidentes o emergencias que requieran manejo hospitalario inmediato.
- Medicamentos, ayudas diagnósticas o tratamientos derivados de consultas básicas domiciliarias.
- Aplicación de vacunas, sin excepción.

4.4.6 Obligaciones del titular

El titular del servicio deberá:

- Mantener vigente el esquema de vacunación de la mascota y presentar soporte cuando sea requerido.
- Informar de manera veraz cualquier condición médica previa, tratamientos activos o comportamiento especial de la mascota.
- Cumplir estrictamente con los requisitos y tiempos de programación establecidos para el agendamiento.
- Proporcionar la alimentación, medicamentos, insumos o elementos necesarios cuando el tipo de servicio lo requiera.
- Garantizar que la mascota se encuentre en un estado adecuado de higiene y manipulación segura para permitir la prestación del servicio.



4

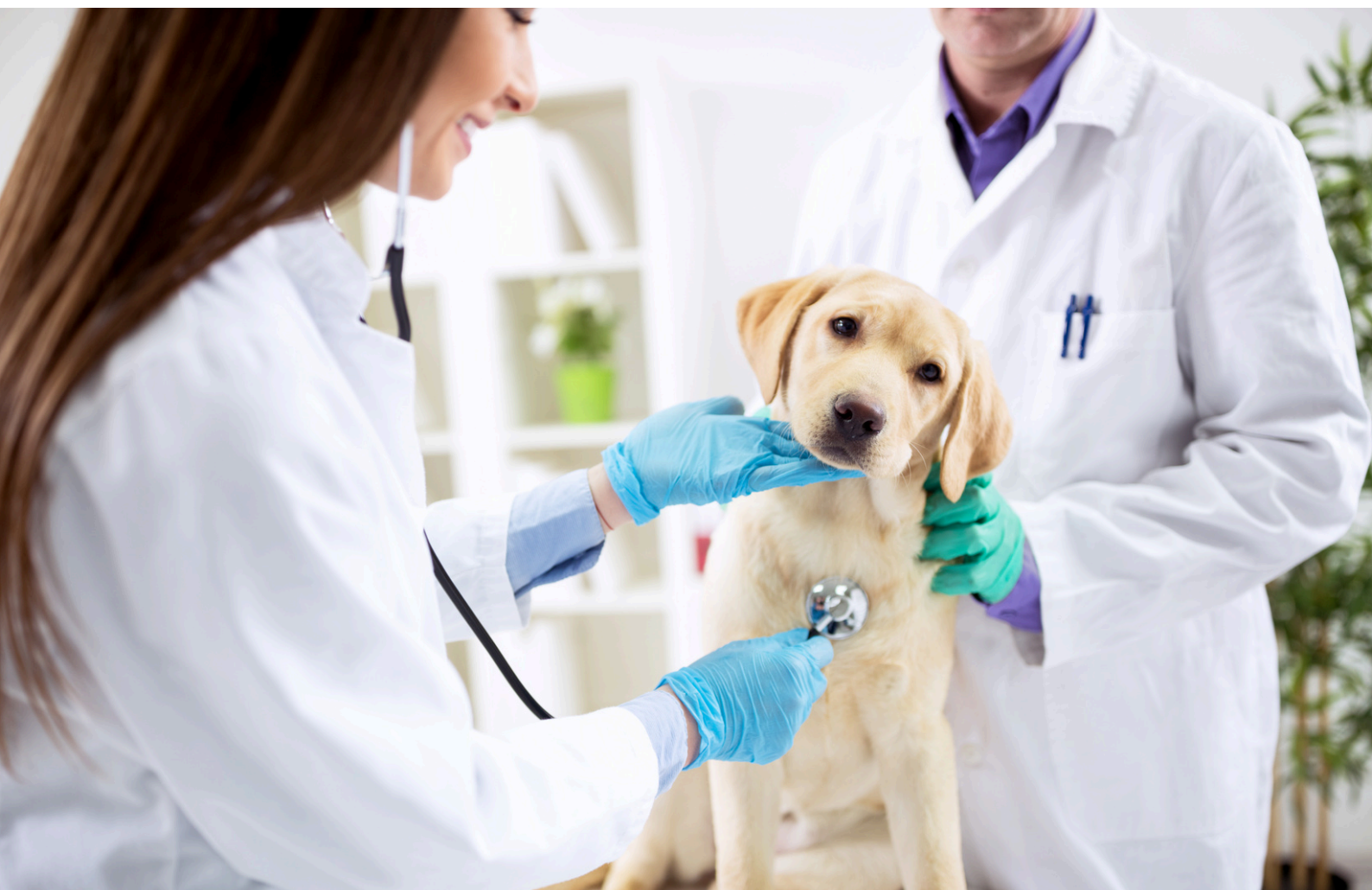
COBERTURA DE LOS SERVICIOS MUNDO MASCOTAS

4.5. Directorio Veterinario - Herramienta

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa un directorio de veterinarios por ciudad con información de contacto. Este directorio incluye información detallada de contacto, permitiendo a los usuarios encontrar fácilmente veterinarios en su área local. Con esta herramienta, facilitamos el acceso a servicios veterinarios cercanos, asegurando que las mascotas reciban la atención adecuada cuando lo necesiten.

Este servicio no requiere agendamiento, y está disponible en el horario de lunes a domingo, 24 HORAS. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) www.prosegurnegocio.medismart.live o www.prosegurhogar.medismart.live

Cantidad de consultas: Ilimitados



4

COBERTURA DE LOS SERVICIOS MUNDO MASCOTAS

4.6 Guardería – Agendable (2 eventos semestrales)

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Nuestro servicio de guardería de mascotas ofrece cobertura a nivel nacional, sujeto a la disponibilidad en las áreas cubiertas por nuestra red de proveedores autorizados. **La duración máxima del servicio es de 12 horas consecutivas**, y se requiere realizar la solicitud con anticipación dentro del ecosistema.

4.6.1 Activación del servicio: Guardería veterinaria

El servicio debe ser solicitado con anticipación a través del ecosistema digital, (URL) www.prosegurnegocio.medismart.live o www.prosegrhogar.medismart.live, ingresar al módulo GUARDERIA MASCOTAS. Allí el ecosistema redirige al canal oficial de WhatsApp del Centro de Experiencia Integral de medismart, desde donde se realizará el agendamiento. La confirmación del servicio y los detalles del lugar de la guardería serán enviados al usuario por WhatsApp dentro de las 48 horas posteriores a la solicitud, junto con las instrucciones adicionales y la dirección exacta para la entrega de la mascota.

Es responsabilidad del usuario proporcionar información completa y veraz sobre la mascota, así como cualquier requerimiento especial necesario para su bienestar durante la estancia

El usuario debe cumplir con la cita agendada, si no se presenta a la cita de baño y peluquería, se da por entregado el servicio y se descuenta del límite de eventos disponibles. **Cantidad de servicios: 2 semestrales.**



4

COBERTURA DE LOS SERVICIOS MUNDO MASCOTAS

4.6.2 Cobertura geográfica del servicio:

El servicio de atención veterinaria domiciliar cuenta con cobertura a nivel nacional, exclusivamente dentro de la red de prestadores habilitados. El usuario podrá acceder al servicio en cualquier ciudad donde existan proveedores aliados, sujeto a validación de disponibilidad:

La cobertura del servicio aplica a nivel nacional dentro del perímetro urbano de los municipios habilitados, incluyendo las siguientes ciudades: en Antioquia, Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, Apartadó y La Estrella; en Bogotá D.C.; en Cundinamarca, Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota y La Calera; en Valle del Cauca, Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Buga y Tuluá; en Atlántico, Barranquilla, Soledad, Córdoba, Candelaria y Malambo; en Bolívar, Cartagena; en Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta y San Gil; en Norte de Santander, Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, Pamplona y Ocaña; en Meta, Villavicencio, Acacías, Restrepo, Cumaral, Puerto Gaitán y Puerto López; en Tolima, Ibagué, Espinal y Melgar; en Córdoba, Montería y Cereté; en Caldas, Manizales y Chinchiná; en Huila, Neiva, Pitalito, Campoalegre, Garzón y Rivera; en Risaralda, Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal y La Virginia; en Magdalena, Santa Marta y Ciénaga; en Boyacá, Tunja, Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá; en Quindío, Armenia y Calarcá; en Cauca, Popayán; en Cesar, Valledupar, Aguachica, San Martín y Agustín Codazzi; en Casanare, Yopal y Aguazul; en Sucre, Sincelejo y Corozal; y en Nariño, Pasto, Ipiales y Tumaco.

La prestación del servicio no se extiende a zonas rurales, áreas de difícil acceso o sectores con riesgos de seguridad que comprometan la integridad del personal.



4

COBERTURA DE LOS SERVICIOS MUNDO MASCOTAS

4.6.3 Generalidades del Servicio - Guardería veterinaria, 2 eventos semestrales:

- El servicio está diseñado exclusivamente para el titular o beneficiarios inscritos, por lo que no es transferible, cedible ni compartible con terceros.
- Aplica únicamente para caninos y felinos que cuenten con esquema de vacunación completo y vigente, el cual podrá ser solicitado por el prestador antes de iniciar cualquier atención.
- La prestación del servicio se realizará exclusivamente a través de la red de establecimientos veterinarios y profesionales aliados, dentro del territorio nacional, y estará siempre sujeta a disponibilidad de agenda.
- Todos los servicios deberán ser agendados con un mínimo de 24 horas de anticipación, las instrucciones para entregar la mascota al prestador serán indicadas en el momento del agendamiento, cualquier costo adicional de desplazamiento, en caso de que aplique, será asumido directamente por el propietario de la mascota.
- Si se solicita el servicio y no se asiste conforme a las indicaciones proporcionadas, se considerará como uso del servicio y se descontará de la cantidad de eventos disponibles.
- El prestador podrá negar la atención si la mascota no cumple con las condiciones mínimas de seguridad, higiene, documentación, o cuando represente riesgo para el personal o para otros animales. Los servicios de baño, peluquería y guardería se prestarán exclusivamente de manera intramural, dentro del centro veterinario aliado; si el usuario solicita modalidad domiciliaria, los costos serán asumidos directamente por él.



4

COBERTURA DE LOS SERVICIOS MUNDO MASCOTAS

4.6.4 Exclusiones del Servicio- Guardería veterinaria

El servicio no cubre:

- Procedimientos quirúrgicos, hospitalización o exámenes especializados.
- Servicios estéticos como tintes, accesorios, diseños de fantasía o peinados especiales.
- Guardería para mascotas sin esquema de vacunación vigente.
- Atención a mascotas con conducta agresiva que represente riesgo para el equipo o terceros.
- Servicios de guardería que excedan 12 horas consecutivas al día.
- Exámenes diagnósticos como radiografías, ecografías, pruebas de laboratorio u otros procedimientos que no estén contemplados en el alcance del servicio.
- Medicamentos, suplementos nutricionales o insumos médicos.
- Transporte de mascotas, salvo que esté explícitamente incluido en el plan contratado.
- Atenciones derivadas de accidentes o emergencias que requieran manejo hospitalario inmediato.
- Medicamentos, ayudas diagnósticas o tratamientos derivados de consultas básicas domiciliarias.
- Aplicación de vacunas, sin excepción.



4

COBERTURA DE LOS SERVICIOS MUNDO MASCOTAS

4.6.5 Obligaciones del titular- Guardería veterinaria

El titular del servicio deberá:

- Mantener vigente el esquema de vacunación de la mascota y presentar soporte cuando sea requerido.
- Informar de manera veraz cualquier condición médica previa, tratamientos activos o comportamiento especial de la mascota.
- Cumplir estrictamente con los requisitos y tiempos de programación establecidos para el agendamiento.
- Proporcionar la alimentación, medicamentos, insumos o elementos necesarios cuando el tipo de servicio lo requiera.
- Garantizar que la mascota se encuentre en un estado adecuado de higiene y manipulación segura para permitir la prestación del servicio.





SERVICE LEVEL AGREEMENT



5

SERVICE LEVEL AGREEMENT

5.1 SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Servicio	SLA
Fila Única - Atención inmediata Medicina General y Psicología General	El tiempo máximo de espera para ser atendido bajo esta modalidad de atención inmediata es de 15 - 20 minutos, y el tiempo de la atención no está restringido; está sujeto a la pertinencia médica determinada por el profesional de la salud.
Servicios presenciales - Médico a domicilio	Este proceso puede requerir un tiempo estimado de 2 a 5 horas, desde el momento en que el médico activa el servicio a domicilio hasta que se complete todo el circuito necesario para garantizar el envío oportuno del médico al lugar de atención del paciente.
Servicios presenciales - traslado en ambulancia	Este proceso puede demandar un tiempo estimado de 2 a 5 horas, desde que el médico activa el servicio de traslado en ambulancia hasta que se concluye todo el procedimiento necesario para garantizar la recogida del paciente. Para su posterior traslado al centro médico más cercano.

5

SERVICE LEVEL AGREEMENT

5.2 SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Servicio	SLA
Consultas agendables- Especialistas Médicos	<p>La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 24 y 48 horas, y la duración de la atención será de 30 minutos.</p> <p>A excepción de las especialidades agendables en Endocrinología, Fisiatría, Medicina Interna, Urología y Psiquiatría, donde la oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 48 y 60 horas.</p>
Consultas agendables- Wellness	<p>La oportunidad de encontrar una agenda disponible para estos servicios es de un máximo de entre 24 y 48 horas, sin importar el profesional ni la especialidad de bienestar. La duración de la atención será de 30 minutos para Personal Trainer, Meditación y Pilates, y de 1 hora para la sesión de yoga.</p>
Consultas agendables- etólogo veterinario y orientación veterinaria	<p>La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 48 y 60 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.</p>

5

SERVICE LEVEL AGREEMENT

5.3 SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Servicio	SLA
SmartCheck – Evaluación con IA	Servicio disponible 24/7, con acceso inmediato y sin requerir agendamiento previo.
Consultas agendables- etólogo veterinario y orientación veterinaria	La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 48 y 60 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.
Servicios presenciales veterinarios	La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de 48, sin importar el profesional, y la duración de la atención será determinada en el agendamiento del servicio



6 | EXCLUSIONES

6

EXCLUSIONES

6.1 Exclusiones Generales de los Servicios

Medismart no cubrirá los siguientes casos:

1. Accidentes, u otros casos que requieran atención médica inmediata presencial.
2. Tratamientos y/o especialidades no contempladas o especificadas en este documento.
3. Los gastos incurridos y los servicios originados directa o indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como telemedicina o teleorientación virtual.
4. Se excluye la transcripción de incapacidades, los medicamentos y los exámenes que se hayan podido formular.
5. Problemas de salud mental que requieran intervención de urgencia o evaluación presencial.
6. Atención de enfermedades crónicas que necesiten una gestión continuada y presencial según las pautas médicas estándar.
7. Problemas de salud que requieran pruebas físicas o diagnósticos que no puedan realizarse de manera remota.
8. Medicamentos controlados que requieren una evaluación física antes de la prescripción y, por lo tanto, no pueden ser manejados completamente a través de la telemedicina.
9. Los gastos incurridos por la compra de medicamentos o la realización de exámenes de laboratorio se hayan podido formular.





7 | CONSIDERACIONES

7

CONSIDERACIONES

7.1 Consideraciones

Para la prestación de los servicios, es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Atención Médica Virtual para Menores: Los menores deben ingresar a la consulta desde su perfil, siempre acompañados por un adulto durante la sesión.
2. Servicios Presenciales: Los servicios de atención médica a domicilio y traslado en ambulancia se gestionan a través de una consulta inicial con un médico general por videoconsulta, quien evaluará la necesidad y realizará las derivaciones pertinentes.



∞ | CANALES DE SOPORTE

8

CANALES DE SOPORTE

8. Canales de Soporte al Cliente (SAC)

El equipo de soporte de Medismart está disponible para abordar cualquier consulta que puedan tener los usuarios. Ya sea relacionada con el uso de nuestro ecosistema, información adicional que necesiten o cualquier otra inquietud, estamos listos para asistirlos.

Pueden comunicarse con nosotros a través de los siguientes canales:

- WhatsApp: +57 3124163170 Soporte
- Línea CEI: +57 3124163170

Correo electrónico: contactocolombia@medismart.live



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Servicios: Se refiere al alcance de los servicios que serán prestados por Medismart a los usuarios, en los horarios y días señalados.

Titular: Se refiere a los usuarios principales que tienen acceso a los servicios, y que han sido previamente notificados en la planilla de enrolamiento.

beneficiario: Se refiere a los individuos a quienes el titular les extiende y proporciona acceso a los servicios de atención médica y bienestar a través de la plataforma.

Service Level Agreement (SLA): Se refiere a los niveles de servicio que se deben cumplir, como tiempos de respuesta, de agendamiento y de atención en la plataforma de Medismart.

Exclusiones: Se refiere a aquellos casos o situaciones específicas que no están cubiertas por los servicios prestados por Medismart.

SAC: Se refiere al servicio especializado que brinda atención, ayuda y solución a las consultas, inquietudes o problemas de los usuarios.

Plataforma/Ecosistema: Se refiere al conjunto integrado de servicios en línea, y recursos digitales que ofrecen una experiencia unificada a los usuarios. Es el ambiente digital donde los usuarios pueden acceder, disfrutar y aprovechar los servicios de manera inmediata.

Telemedicina: Se refiere a la prestación de servicios médicos a distancia mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación. Incluye consultas médicas virtuales, seguimiento de tratamientos y otras intervenciones médicas realizadas de manera remota a través de plataformas digitales y dispositivos tecnológicos.

Atención Agendable: Se refiere a la modalidad de atención de un servicios que requiere programar una cita previamente (fecha y hora).

Atención Inmediata: Se refiere a la modalidad de atención de un servicio que se proporciona sin necesidad de programar una cita previa.

medismart

Live **lo**

Cuando la tecnología y el cuidado se unen,
la salud y el bienestar se transforman

Great
Place
To
Work®

Los Mejores
Lugares para
Trabajar™
para Mujeres

Great
Place
To
Work.



Vigilado Supersalud

Nuestras Oficinas

Chile Isidora Goyenechea 3000, ofic 1401, Las Condes, Santiago

Colombia Cra 51B #80-58, ofic 1205, Barranquilla

Mexico, Av. Ámsterdam #240 int. 302, col. Hipódromo, Cuauhtémoc, CDMX

www.medismartlive.co