

## CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA NACIONAL

### I. OBJETO

**ABAD LABORATORIO** ofrece a través de **48 HOORASS DÍA** los servicios de Asistencia dentro del territorio colombiano a los **ASEGURADOS**. A continuación, se expresan las Condiciones Generales y Reglamento de los servicios ofrecidos incluyendo sus exclusiones y limitaciones, las cuales recomendamos leer detalladamente para un mejor conocimiento, uso y alcance de los mismos.

### II. INTRODUCCIÓN

Todos los servicios proporcionados por este plan de asistencia médica, son cubiertos a través de **48 HOORASS DÍA**, compañía cuyo objeto principal es el de proporcionar servicios de asistencia médica durante el periodo de vigencia del plan contratado.

### III. ACEPTACIÓN DEL AFILIADO

Las presentes Condiciones Generales, junto con la restante documentación se pone a disposición del asegurado al momento de la compra del plan, conforman el contrato de asistencia médica que brinda **48 HOORASS DÍA**. El afiliado declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales, dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

1. El pago de los servicios contratados
2. El uso o el intento de uso de cualquiera de los servicios contratados

En ambos casos, el afiliado reconoce que ha elegido, leído y que acepta todos los términos y condiciones de los servicios expresados en las presentes Condiciones Generales y que las mismas rigen la relación entre las partes en todo momento convirtiéndose en un contrato de adhesión.

- El afiliado debe contactar a la línea de asistencias de **48 HOORASS DÍA** en los casos en que necesite acceder a uno de los servicios que hacen parte de las coberturas de estos planes.
- La cobertura es a nivel nacional para los servicios de teleasistencias.
- Los eventos no son acumulables en cada renovación.

### IV. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA ASISTENCIA

Para solicitar los servicios el **ASEGURADO** o **BENEFICIARIO** deberá tomar contacto previamente con la Central Operativa de 48 HOORASS DÍA a través de los números telefónicos, mails, entre otros.

Para solicitar los servicios, el **ASEGURADO** o **BENEFICIARIO** siempre deberá indicar:

- Nombre completo.
- Número de identificación.
- Lugar donde se encuentra: ciudad, dirección y teléfono
- Motivo de solicitud de la Asistencia.



Los teléfonos estarán al servicio de los clientes los 7 días de la semana, las 24 horas, todos los días del año.

### Líneas de Asistencia Exclusiva

Correo: [multiasistencia@48hoorassdia.com](mailto:multiasistencia@48hoorassdia.com)

## ASISTENCIAS INCLUIDAS

### TELEMEDICINA MÉDICO GENERAL

El beneficiario de **48 HOORASS DIA** tendrá el servicio disponible las 24 horas del día los 365 días al año, con el propósito de atender citas virtuales y telefónicas de medicina general por parte de un Especialista en Telemedicina sobre su patología a través de una consulta médica. El beneficiario es valorado y diagnosticado, con las recomendaciones apropiadas, según las necesidades de su sintomatología.

Desde la comodidad de su vivienda el beneficiario de 48 HOORASS DIA podrá solicitar una asistencia médica virtual con alguno de nuestros profesionales en la salud; de acuerdo con la disponibilidad del asegurado se pacta un horario de encuentro con nuestro doctor. Un link es generado y enviado al Asegurado con el fin de dar inicio a la asistencia médica virtual en un lapso de 30 a 60 minutos.

Parágrafo: El departamento médico de 48 HOORASS DIA se reserva el derecho de decidir el más adecuado de entre los tratamientos propuestos por el cuerpo médico.

Nota: La atención de telemedicina no referirá a incapacidades médicas, ya que las mismas se deben tramitar por medio de la EPS.

### EXCLUSIONES GENERALES

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia 48 Hoorass Día los eventos siguientes:

- a) Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas resultantes de tratamientos efectuados o llevados a cabo por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia 48 Hoorass Día, o exceptuándose lo determinado en el punto precedente.
- b) Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, las curas termales, la podología, manicura, pedicura, etc.
- c) Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de empresa (riesgos laborales), intento o acción criminal o penal del Asegurado, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.
- d) Accidentes ocasionados bajo los efectos del alcohol, drogas y cualquier clase de narcóticos y cuando se encuentre conduciendo un vehículo de tracción - sólo se cubre a quien no está conduciendo (copiloto y pasajeros). Asimismo, accidentes ocasionados por infringir la ley.
- e) Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, etc.
- f) Los partos, estados de embarazo, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los



mismos. Los abortos, o las pérdidas cualquiera sea su etiología u origen, exceptuando los casos que sean derivados de accidentes cubiertos. Asimismo, todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.

- g) Todo tipo de enfermedades mentales.
- h) El Síndrome de inmune deficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las enfermedades venéreas y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la Central de Servicios de Asistencia.
- i) Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe, sismos, huracanes, inundaciones etc.
- j) El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del Asegurado y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Asegurado de la asistencia.
- k) Los actos mal intencionados y/o de mala fe de parte del Asegurado o de sus apoderados.
- l) Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el Asegurado desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, o centro médico, o consultorio del médico. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Servicios de Asistencia de 48 Hoorass Día tales como servicio de ambulancia terrestre y/o similar.
- m) Los tratamientos que a causa de un accidente precise del control de enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas, enfermedades preexistentes o crónicas, conocidas o no por el Asegurado.
- n) Lesiones o accidentes derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público, incluyendo los vuelos fletados particulares.
- o) Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña o peleas (salvo que se tratase de un caso de legítima defensa comprobada con reporte policial), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Asegurado hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del Asegurado, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.
- p) Cualquier gasto o asistencia que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central de Servicios de Asistencia 48 Hoorass Día.
- q) Las indemnizaciones, multas o sanciones a que fuere condenado el Asegurado.
- r) Cualquier gasto judicial o tributario en el cual pueda incurrir el Asegurado.
- s) Los beneficios no cubren informes, cambios, gestiones, demandas, defensas, registros tributarios ni ningún tipo de operación diferente a la orientación telefónica.
- t) Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo, todo tipo de chequeos preventivos, hernias y sus consecuencias, de curación total, o Exámenes y/o hospitalizaciones después de superada la emergencia del accidente.
- u) Riesgos profesionales: si el motivo del servicio del Asegurado fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, así como las lesiones clasificadas como lesiones por esfuerzos repetitivos, enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma continuado o continuo, etc., o similares, tanto como sus consecuencias post tratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.
- v) Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos sin licencia de conducir.



- w) No se brindará asistencia de ningún tipo al Asegurado en situación migratoria o laboral ilegal.
- x) 48 Hoorass Día no tomará a su cargo costos por fisioterapias de ningún tipo siempre y cuando no se encuentren incluidas en el plan contratado.
- y) Enfermedades preexistentes al inicio de contrato.
- z) Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- aa) No se prestarán traslados médicos de emergencia, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas. (nota: se deben prestar los traslados de emergencia para las mascotas con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida de la mascota).

