

## ANEXO ASISTENCIAS

01/01/2021-1407-A-34-GR-0000000000160-D000

Compañía de Seguros Bolívar otorga como beneficio adicional para los deudores del Banco Davivienda, asegurados en las pólizas de Vida Grupo Deudores, los siguientes servicios de Asistencia:

### SERVICIOS DE ASISTENCIA

Estas asistencias aplican para los clientes con seguros vigentes de las líneas Comerciales y Consumo, según conste en la carátula de la póliza, con excepción de la línea Tarjetas de Crédito:

Los siguientes servicios serán prestados por proveedores de la Red de la Compañía de Seguros Bolívar S.A.:

#### 1.1. Orientación Médica Telefónica

Un médico estará a disposición del **ASEGURADO** o miembro de su grupo familiar que lo requiera, vía telefónica las 24 horas, los 365 días del año, realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se debe asumir mientras hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

##### 1.1.1. Exclusiones

- a) No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- b) No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- c) No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- d) El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico o enfermera a domicilio.

Número de eventos durante la vigencia de la póliza: Ilimitado

#### 1.2. Orientación Nutricional Telefónica o Virtual

Un nutricionista estará a disposición del asegurado o miembro de su grupo familiar que lo requiera, vía telefónica o virtual por medio de una aplicación o por WhatsApp, para asesorarlo y resolver consultas relacionadas con el cuadro nutricional de los alimentos, dietas y alimentos adecuados según sus necesidades y/o las de su grupo familiar, así como para enviar información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación saludable.

Número de eventos durante la vigencia de la póliza: Ilimitado

#### 1.3. Orientación Psicológica Telefónica o Virtual

Se brindará al **ASEGURADO** o miembro de su grupo familiar que lo requiera, apoyo puntual no de urgencia por parte de un profesional en psicología, quien estará disponible vía telefónica o virtual por medio de una aplicación o por WhatsApp, para fortalecer la salud mental del asegurado y/o su grupo familiar.

Número de eventos durante la vigencia de la póliza: Ilimitado

#### 1.4. Orientación Médica Veterinaria Telefónica

Se brindará orientación médica veterinaria telefónica, a solicitud del **ASEGURADO**, mediante la cual tendrá acceso a información sobre el cuidado de su mascota, contando con la atención telefónica directa de un veterinario coordinado por el proveedor de servicios contratado por Seguros Bolívar, el cual orientará en las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional presencial veterinario-mascota.

Con esta asistencia, podrá hacer las consultas necesarias sobre:

Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota.

Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota.

#### 1.5. Video Doctor - Adulto o Pediátrico

En caso de que el asegurado o miembro del grupo familiar requiera una orientación médica virtual, ésta se brindará así:

- a) Orientación médica virtual las 24 horas, los 365 días del año.
- b) Recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de una aplicación o por WhatsApp.
- c) Un médico realizará la orientación médica en los procedimientos y conductas provisionales que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial en caso de que lo requiera.
- d) Se elaborará una historia clínica electrónica
- e) Se prescriben recetas electrónicas.
- f) Se interpretarán resultados médicos.
- g) No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual.
- h) No se cambian protocolos de tratamiento vía virtual.
- i) El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

Número de eventos durante la vigencia de la póliza: 12 al año (1 mensual).