

PLAN: **ECCI**  
**CONTIGO**

Condicionado de Servicios de  
Asistencia



Asistencia para todos a la medida  
de cada necesidad en las  
**familias multiespecie**



<https://ccasist.com/>



@cc\_asist



/company/colombochilenasistencias/



/ccasist



PLAN: **ECCI**  
**CONTIGO**

Asistencia para todos a la medida  
de cada necesidad en las  
**familias multiespecie**

## Asistencia Médica



**Servicio Asistencial:**  
Orientación Médica  
Telefónica



**Monto máximo de cobertura:**  
**Mensual:** Sin límite



**Número de eventos:**  
**Mensual:** Sin límite

## Orientación Médica Telefónica

**COLOMBO CHILENA** pone a disposición del usuario el servicio de orientación médica telefónica, efectuando un diagnóstico y orientación de las conductas que el usuario debe asumir, las recomendaciones y signos de alarma; todo de acuerdo con el protocolo de manejo.

Se maneja asesoría básica en caso de:

- Gripe
- Fiebre
- Dolor de Cabeza
- Congestión Nasal
- Dolor de Garganta
- Nauseas o Vomito
- Otros síntomas de carácter general y triage básico.

Se realiza el seguimiento telefónico de la evolución clínica, hasta por 72 horas, para dar acompañamiento y hacer las indicaciones respectivas acorde a la evolución del usuario.

El costo de los medicamentos derivados de esta asistencia debe ser asumido por el **USUARIO**. Se realiza atención para usuarios con preexistencias médicas.

El médico tratante no se encuentra autorizado para emitir soportes de licencia médica, ni lectura de exámenes.

La coordinación de los servicios debe realizarse por medio de la Central de Operaciones de **COLOMBO CHILENA** comunicándose al número (601) 6532424.

**Tiempo de Respuesta:** 15 a 30 minutos. Conferencia telefónica con el profesional médico.

PLAN: **ECCI**  
**CONTIGO**

Asistencia para todos a la medida de cada necesidad en las **familias multiespecie**

## Asistencia Médica



**Servicio Asistencial:**

Médico en Sitio



**Monto máximo por evento:**

**Mensual:** Hasta COP 150.000 por evento.



**Número de eventos:**

**Mensual:** Sin límite

## Médico en Sitio

En caso de que el usuario requiera una asistencia médica que le provoque compromiso en su estado general de salud, una vez se comunique con la línea de asistencia se realizara la clasificación del triage por medio de orientación médica telefónica; bajo pertinencia médica y según el nivel de complejidad, se le asignara el servicio de médico en sitio.

El costo de los medicamentos, exámenes médicos, entre otros derivados de esta asistencia deberán ser asumidos por el **USUARIO**. Se realiza atención para usuarios con preexistencias médicas.

El médico tratante no se encuentra autorizado para emitir soportes de licencia médica, ni lectura de exámenes médicos.

**Tiempo de Respuesta:** Domicilio en ciudades principales se prestará antes de noventa (90) minutos, en municipios y zonas veredales será antes de ciento veinte (120) minutos, siempre que las condiciones de vía y movilidad lo permitan.



PLAN: **ECCI**  
**CONTIGO**

Asistencia para todos a la medida de cada necesidad en las **familias multiespecie**

## Asistencia Médica



**Servicio Asistencial:**

Traslado en Ambulancia



**Monto máximo por evento:**

**Mensual:** Hasta COP 800.000 por evento.



**Número de eventos:**

**Mensual:** Sin límite

## Traslado en Ambulancia

En caso que el usuario sufra un accidente, urgencia (que le provoque lesiones o traumatismos) o emergencia médica que requiera a criterio de la central médica de **COLOMBO CHILENA**, manejo en centro hospitalario, **COLOMBO CHILENA** gestionara y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario o clínica que se encuentren en convenio con la EPS a la cual pertenezca el usuario; dependiendo del criterio de la central médica, el traslado podrá realizarse en cualquiera de los siguientes medios:

- **Traslado en Ambulancia Básica: TAB:** Cuando el estado clínico del paciente no registre compromiso del estado vital y no se requiera acompañamiento médico, **COLOMBO CHILENA** coordinara y pondrá a disposición del usuario una unidad móvil de traslado de pacientes TAB para que lo traslade hasta el centro hospitalario más cercano.
- **Traslado en Ambulancia Medicalizada: TAM:** Cuando la central médica de **COLOMBO CHILENA** haya clasificado la condición clínica del paciente y se defina que su estado de salud compromete su estado vital, **COLOMBO CHILENA** coordinara y realizara seguimiento al traslado del paciente hasta su arribo al centro médico más cercano.

El costo de los medicamentos a domicilio, exámenes a posterior, entre otros derivados de esta asistencia a posterior serán asumidos por el usuario. Los costos de medicamentos, exámenes, imagenología, entre otros que se brinden en el momento de la urgencia serán cubiertos por **COLOMBO CHILENA** siempre y cuando, los gastos no excedan el monto máximo cubierto; si excede el monto de cobertura el usuario pagara el excedente al centro médico de manera directa.

El usuario debe contar con una entidad promotora de salud (EPS) para su remisión. **COLOMBO CHILENA** es un plan complementario de bienestar para el usuario. Se realiza atención para usuarios con preexistencias médicas.

**Tiempo de Respuesta:** Traslado en ambulancia por urgencia en TAB será de máximo de cincuenta (50) minutos y TAM antes de cuarenta (40) minutos.



## PLAN: ECCI CONTIGO

Asistencia para todos a la medida de cada necesidad en las **familias multiespecie**

### Asistencia Psicológica



**Servicio Asistencial:**  
Orientación  
Psicológica Telefónica

**Monto máximo por evento:**  
**Mensual:** Sin limite

**Número de eventos:**  
**Mensual:** Sin límite

### Orientación Psicológica Telefónica

Este servicio de asesoría telefónica se presta al usuario las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Orientación en inconvenientes relacionados con temas familiares, pareja, entorno social, sexualidad juvenil, trastornos alimenticios, bullying, manejo del trabajo bajo presión, manejo del estrés, manejo de depresión y ansiedad, soledad, fobias, entre otros temas básicos del ámbito psicológico.

**COLOMBO CHILENA** efectúa el primer filtro psicológico brindando orientación al usuario respecto a las acciones que debe tomar. No cubre servicios de psicología clínica, ni psiquiatría. **COLOMBO CHILENA** se encuentra autorizada a través de sus profesionales a direccionar al usuario en caso de requerir servicios clínicos o psiquiátricos.

Los inconvenientes manifestados por los usuarios son tratados bajo la debida confidencialidad y reserva de datos necesaria para la atención oportuna del usuario.

La coordinación de los servicios debe realizarse por medio de la Central de Operaciones de **COLOMBO CHILENA**.

**Tiempo de Respuesta:** 15 a 30 minutos. Conferencia telefónica con el profesional psicológico. La duración de la llamada tiene un tiempo máximo de 20 a 30 minutos dependiendo el caso que presente el usuario.



## PLAN: ECCI CONTIGO

Asistencia para todos a la medida de cada necesidad en las **familias multiespecie**

### Asistencia Vial



#### Servicio Asistencial:

Asistencia Vial



#### Monto máximo por evento:

**Mensual:** Hasta COP 150.000 por evento.



#### Número de eventos:

**Mensual:** Sin límite

### Servicio de Grúa y Auxilio Vial

En caso que los usuarios tengan alguna complicación con su vehículo o motocicleta, **COLOMBO CHILENA** brinda atención en servicio de grúa y auxilio vial con las siguientes características:

- El **USUARIO** puede inscribir un vehículo liviano, motocicleta o bicicleta por usuario o beneficiario para la prestación de los servicios de asistencia vial a través de la línea (601) 6532424.
- **Servicio de Grúa:** Aplica para vehículos livianos, motocicletas y bicicletas. Remolque de vehículo, motocicleta o bicicleta al destino que indique el **USUARIO**. En caso de existir un excedente del servicio **COLOMBO CHILENA** se compromete a comunicar al **USUARIO** el monto del mismo para autorización previa. El excedente debe ser pagado de forma inmediata al proveedor del servicio por parte del **USUARIO** a la culminación del mismo. El titular del vehículo, motocicleta o bicicleta deberá acompañar la grúa durante el trayecto de traslado hasta el lugar de destino. El vehículo, motocicleta o bicicleta debe ser propiedad del titular o beneficiario del servicio.
- **Cerrajería Vial:** En caso de que el usuario pierda la llave de su vehículo o motocicleta se enviara servicio técnico para su apertura. Quedan excluidos de este servicio reparaciones relacionadas con el sistema de apertura del vehículo: Llaves inteligentes, telecomandos, sistema de bloqueo central y alarma.
- **Paso de Corriente:** Cuando el usuario reporte agotamiento de la batería de su vehículo, se gestionara el envío de un técnico que se encargara del suministro de corriente para lograr su encendido.
- **Cambio de Llanta:** El usuario deberá contar con la llanta de repuesto. Si el usuario solicita el cambio de mas de una llanta cada una se contara como un evento (Servicio adicional).
- **Suministro de Combustible:** Cubre un (1) galón de gasolina corriente para desvare del vehículo del usuario.

El servicio no cubre vehículos semipesados, pesados, ni patinetas eléctricas.



# PROCESO DE ATENCIÓN

¡¡Revisa nuestro proceso de atención!!



Si deseas solicitar un servicio de asistencia solo comunícate con nosotros: (601) 6532424

1

## Llamada

Origen:

- Usuario
- Beneficiario

Nuestros asesores especializados reciben el llamado de los usuarios o beneficiarios a través de la línea exclusiva (601) 6532424.

2

## Recepción

Registro de datos y recepción de sintomatología.

Se efectúa el registro de datos en nuestro CRM y se toma el registro del servicio a través de preguntas de rigor. Se realiza inscripción del titular y sus beneficiarios.

3

## Coordinación

Búsqueda de proveedor y remisión del servicio.

Búsqueda de proveedor más cercano y disponible para la prestación del servicio. Se asigna la asistencia correspondiente anunciando al usuario tiempo de respuesta y protocolos aplicables para la atención.

4

## Seguimiento

Control del servicio: Proveedor y Usuario

Nuestro call center efectúa seguimiento al proveedor y al usuario conociendo el tiempo de llegada y el resultado de la prestación del servicio.

5

## Compañía

Seguimiento durante tres (3) días. Estado del paciente o mascota.

Nos encontramos atentos al estado del usuario en la asistencia médica luego de la atención durante 3 días conociendo sus requerimientos adicionales.

6

## Cierre

Fin del servicio.

Se realiza cierre del servicio asistencial acorde a los comentarios del usuario durante el seguimiento de tres (3) días.

7

## Calidad

Llamada de satisfacción.

El área de calidad ejecuta la llamada de satisfacción cinco (5) días hábiles posteriores a la prestación del servicio.



# CONDICIONES DEL SERVICIO



## Nombre del Plan

ECCI  
CONTIGO



## Línea Exclusiva:

ECCI CONTIGO:  
(601) 6532424



## Servicio:

24/7



## Línea Informativa

Derivación de PQRSF al cliente corporativo relacionadas con inquietudes de los usuarios no correspondientes a servicios asistenciales. Línea **6013537171**



## Proveedores:

A nivel nacional siempre y cuando la infraestructura lo permita. En caso de sectores con difícil acceso se indicara al usuario el proceso a seguir para la prestación efectiva del servicio.



## Cobertura:

### Mensual:

- Cobertura para el titular (Estudiante) y su núcleo familiar en primer grado de consanguinidad.
- Docentes, Administrativos y Estudiantes de Intercambio.





# CONDICIONES DEL SERVICIO

## OBLIGACIONES DEL USUARIO

**EL USUARIO** estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le sean suministrados por **COLOMBO CHILENA** a:

- a). Obtener la autorización expresa de **COLOMBO CHILENA**, a través de la central de operaciones, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- b). El usuario escuchara las recomendaciones y soluciones indicadas por **COLOMBO CHILENA**, frente a los servicios que se soliciten a la empresa.

## EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO

- a). Que el solicitante no se identifique como **USUARIO** de **EL CLIENTE CORPORATIVO**
- b). Que el solicitante incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones de cobertura indicadas en este contrato.
- c). También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- d). Cualquier servicio que sea contratado directamente por el **USUARIO** a través de terceros.
- e). Cuando el **USUARIO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la emergencia para el **USUARIO** o la mascota.
- f). Autolesiones, lesiones a la mascota por parte del **USUARIO** o participación del **USUARIO** en actos delictivos ya sea culpable o dolosamente.
- g). La participación del **USUARIO** en combates, salvo en caso de defensa propia.
- h). Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- i). Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras, etc.

## OTRAS EXCLUSIONES DEL SERVICIO

**No son objeto de los servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:**

- a). La mala fe, fraude o abuso de confianza del **USUARIO**, comprobada por el personal de **COLOMBO CHILENA**.
- b). Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, maremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, tsunamis, etc.
- c). Hechos y actos del hombre derivados de: terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto, etc.
- d). Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.



# CONDICIONES DEL SERVICIO

## OTRAS EXCLUSIONES DEL SERVICIO

**No son objeto de los servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:**

- e.) Enfermedades Psiquiátricas y/o mentales en seres humanos.
- f.) Reembolsos de gastos médicos o veterinarios ambulatorios.
- g.) Enfermedades y/o accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga por parte del **USUARIO** y/o provocados a la mascota.
- h.) Daños causados a sí mismo por alteración de sus facultades mentales.
- i.) Traslado del **USUARIO** o la mascota de una clínica u hospital a otro centro de atención médica.
- j.) Enfermedades o condiciones patológicas preexistentes del **USUARIO** o la mascota sean congénitas, o las producidas debido a malos procedimientos médicos por consecuencia de cirugías y/o tratamientos realizados con anterioridad.
- k.) Gastos de Hospitalización Clínica, Quirúrgica y Unidad de cuidados intensivos.

## COMPROMISOS EN TERMINOS DE TIEMPO DE RESPUESTA Y CALIDAD

Nuestras herramientas de evaluación posterior al servicio nos ayudan a validar la calidad de este, generando una calificación del usuario de la siguiente manera:

Después de la prestación del servicio, nuestro departamento de calidad realizará una llamada de satisfacción a través de nuestro contact center, con un cuestionario muy sencillo, obteniendo información para conocer la calificación que el usuario da al servicio recibido.

Hacemos una evaluación en cada servicio y si encontramos oportunidades de mejora las aplicamos de inmediato y agradecemos al **USUARIO** por sus observaciones y sugerencias.

Estas herramientas de evaluación buscan asegurar que el usuario pueda expresar cómo fue la prestación del servicio de asistencia. La información de estas evaluaciones se generará con un mismo código de servicio, van ligadas al número de identificación del **USUARIO** y al **NIT** de nuestro proveedor; lo anterior se almacena en la plataforma de **COLOMBO CHILENA** para generar reportes periódicos de satisfacción de los servicios prestados, clasificándose por área y servicio.

**EL PROPOSITO DE COLOMBO CHILENA ES PODER BRINDAR LA MEJOR EXPERIENCIA DE SERVICIO CON LA MEJOR DISPOSICIÓN Y CALIDAD.**

## REQUISITO OBLIGATORIO

El usuario debe llamar directamente a **COLOMBO CHILENA** para la recepción y coordinación de los servicios que necesite el usuario a través de la línea telefónica (601) 6532424 donde encontrará un ejecutivo de cuenta con la experiencia para la evaluación del triage, coordinación, seguimiento y finalización del servicio solicitado. El usuario no se encuentra autorizado para dirigirse directamente a nuestros proveedores a nombre de **COLOMBO CHILENA**.

