

GRUPO MOK

Más valor para tus clientes

Condicionado de Servicios y Asistencias



Auxilio en compra
de medicamentos



Traslado Citas
médicas



Traslado en
ambulancia



CONTENIDO

SECCIÓN 1. SERVICIOS GRUPO MOK

1. Servicios, Eventos y Monto Límite
2. Vigencia de los Servicios
3. Ámbito Territorial

SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

1. Auxilio por compra de medicamentos
2. Traslado citas médicas
3. Traslado en ambulancia

SECCIÓN 3. EXCLUSIONES

SECCIÓN 4. POLÍTICA DE REEMBOLSOS

1. Alcance y definición de Reembolso
2. Procedimiento para el Reembolso

SECCIÓN 5. SOLICITUD DE SERVICIO

1. Líneas de atención para solicitar el Servicio
2. Información para solicitar el Servicio
3. Verificación y ejecución del Servicio
4. Líneas de servicio atención al cliente
5. Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el Tope por Evento

SECCIÓN 6. GLOSARIO



SECCIÓN 1. SERVICIOS

1. Servicios, Eventos y Monto Límite

SERVICIOS	Eventos	Tope por Evento
Auxilio por Compra de medicamentos	2	\$ 60.000
Traslado a citas médicas	2	\$ 60.000
Traslado en ambulancia	2	\$ 300.000

- **Servicios:** Entiéndase por Servicios los servicios que prestará exclusivamente GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S., en adelante GRUPO MOK, con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.
- **Eventos:** Entiéndase por Eventos el número de veces que el Cliente accede a los Servicios, durante toda la vigencia de las mismas. Los Servicios se prestarán únicamente hasta el límite de eventos descritos en el recuadro anterior.
- **Tope por Evento:** Entiéndase por Tope por Evento el costo máximo de los Servicios que prestará GRUPO MOK, durante toda la vigencia de las mismas. El Tope por Evento de los Servicios será el descrito en el recuadro anterior, cualquier valor que exceda el Tope por Evento debe ser cubierto por el Cliente.

2. Vigencia de los servicios

La Vigencia de los Servicios corresponde al período durante el cual el Cliente tiene derecho a recibir los Servicios relacionadas en el numeral 1° de esta Sección.

La Vigencia de los Servicios aquí incorporados iniciará desde el día en que el Cliente adquiera los Servicios (Correo de bienvenida) y hasta los 12 meses, lo cual se pondrá en conocimiento del Cliente mediante correo electrónico.

3. **Ámbito territorial**

Los Servicios se prestarán en el casco urbano de las siguientes ciudades o municipios del territorio nacional:

ANTIOQUIA: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas.

ATLANTICO: Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo.

BOGOTA D.C.: Bogotá.

BOLÍVAR: Cartagena.

BOYACÁ: Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá.

CALDAS: Manizales, Chinchiná.

CASANARE: Yopal, Aguazul.

CAUCA: Popayán.

CESÁR: Valledupar.

CÓRDOBA: Montería.

CUNDINAMARCA: Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera.

HUILA: Neiva, Campo Alegre, Garzón, Rivera.

MAGDALENA: Santa Marta.

META: Villavicencio.

NARIÑO: Pasto, Ipiales.

NORTE DE SANTANDER: Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, Pamplona.

QUINDIO: Armenia, Calarcá.

RISARALDA: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal.

SANTANDER: Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil.

SUCRE: Sincelejo, Corozal.

TOLIMA: Ibagué, Espinal, Melgar.

VALLE DEL CAUCA: Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Guadalajara de Buga, Bugalagrande, Tuluá

SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

1. Auxilio por Compra de medicamentos

En virtud de este Servicio el Cliente tendrá derecho a la entrega de un auxilio económico por el valor que haya pagado por los medicamentos que le formule un médico profesional, hasta el tope por evento, para lo cual deberá tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Realizar los pasos descritos en la sección 4 de este condicionado, sobre la política de reembolso.
- Si el valor de los medicamentos es superior al tope por evento, únicamente se reembolsará la suma que corresponda hasta el tope por evento.
- El Cliente deberá entregar copia de la formula expedida por un médico profesional, además de los documentos que se requieran para el reembolso.
- El Cliente deberá realizar las gestiones pertinentes para adquirir los medicamentos.
- Este auxilio cubre únicamente el valor que el Cliente haya realmente pagado por los medicamentos prescritos por un médico, de modo que no incluye otros costos como domicilio, transporte, etc.





2. Traslado a citas médicas

En virtud de este Servicio el Cliente tendrá a disposición un vehículo automóvil que preste el servicio de transporte particular o público, el cual lo transportará desde el lugar donde se encuentre hasta el centro médico para asistir a la cita médica. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del Cliente y dentro del perímetro urbano de las ciudades y municipios descritos en el Ámbito Territorial de este condicionado, atendiendo los siguientes ítems:

- El servicio debe ser coordinado con 48 horas de anticipación.
- El Cliente debe informar exactamente las direcciones de del lugar desde donde se trasladará y del Centro Médico.
- El servicio únicamente cubre un trayecto (del lugar de origen hasta el Centro Médico).
- En caso de que el Cliente requiera cancelar el servicio, deberá hacerlo con 6 horas de anticipación, de lo contrario, se entenderá como prestado.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- Este servicio no incluye cargar equipajes, maletas, tanques de oxígeno y demás elementos.
- Este servicio no incluye ningún tipo de gestión médica, administración de medicamentos, primeros auxilios, curaciones, ni cuidados paliativos.





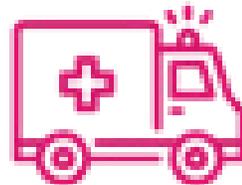
3. Traslado en ambulancia

Grupo MOK pone al alcance del Cliente el servicio de Ambulancia Básica, en caso de una lesión o traumatismo que constituya una urgencia que requiera el traslado hacia el centro médico más cercano dentro del perímetro urbano del Ámbito Territorial, en una Ambulancia Básica la cual contará con una dotación básica (unidad de intervención con equipo específico de respuesta inicial) para dar atención oportuna y adecuada al Cliente y/o Beneficiario durante el desplazamiento y será tripulada por un auxiliar de enfermería, técnico o tecnólogo en atención prehospitalaria.

Este servicio deberá ser solicitado por el Cliente únicamente mediante llamada telefónica a las líneas destinadas para tal efecto y se autorizará previa la realización de un Triage Médico Telefónico, en el cual se determinará si el servicio es procedente dependiendo de la condición médica del paciente. En ningún caso se autorizará el traslado en Ambulancia Medicalizada, la cual NO está incluida en este beneficio.

Se aclara que este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.

El servicio se prestará en el horario de domingo a domingo las 24 horas del día. El límite territorial será de 40 KM desde la ciudad principal y comprende un único trayecto. Este servicio no incluye horas de espera por lo tanto las horas de espera deben ser asumidas por el Cliente.



Condiciones adicionales del servicio

- En caso de que el Servicio supere el tope por evento se debe proceder conforme el procedimiento de reembolso descrito en este condicionado.
- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.

SECCIÓN 3. EXCLUSIONES

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades y, por tanto, GRUPO MOK no será responsable de las mismas:

- Este Servicio no aplica para traslados a entidades que no correspondan a Centros Médicos
- Este Servicio no aplica para el traslado de mascotas
- No aplica para Servicios cuyo traslado sobrepase el límite territorial de 40 KM desde la ciudad principal.
- No aplica en caso de que se requiera más de un trayecto ni horas de espera.

SECCIÓN 4. POLÍTICA DE REEMBOLSOS

1. Alcance y definición de Reembolso

Se entiende por Reembolso el pago realizado al Cliente por los Servicios ejecutados por Terceros, debido a que GRUPO MOK no lo prestó directamente o a través de su red de proveedores.

El Reembolso aplica bajo las siguientes condiciones:

- a) Que el Cliente tenga derecho a acceder al Servicio.
- b) Que GRUPO MOK no pueda prestar el Servicio directamente o a través de su red de proveedores.
- c) Que el valor del Servicio a Reembolsar sea igual o inferior al Tope, en caso de que el valor sea superior, el valor en exceso debe ser asumido directamente por el Cliente.
- d) Que el Cliente haya solicitado el reembolso dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la prestación del Servicio.
- e) Que el Cliente haya realizado los siguientes pasos para obtener la autorización previamente a la realización del Servicio:
 - i) Comunicarse con GRUPO MOK vía telefónica a cualquiera de los números indicados en este condicionado, suministrar toda la información que se requiera y solicitar la autorización para la realización del Servicio por un Tercero.
 - ii) Obtener la Autorización por parte de GRUPO MOK.
 - iii) Gestionar la realización del Servicio por parte de un Tercero después de obtener la Autorización.

2. Procedimiento para el Reembolso

El Reembolso únicamente procederá si se cumplen las condiciones descritas anteriormente. Para solicitar el Reembolso el Cliente deberá:

- Remitir vía correo electrónico a la dirección que le sea informada por GRUPO MOK los soportes de pago (factura o documento equivalente) de los Servicios realizados por el Tercero.
- Remitir vía correo electrónico a la dirección que le sea informada por GRUPO MOK la certificación de la cuenta bancaria.
- Remitir vía correo electrónico a la dirección que le sea informada por GRUPO MOK el formato de solicitud de reembolso.

En ningún caso GRUPO MOK realizará un reembolso sin que el Cliente haya remitido los documentos requeridos, los cuales, en caso de que aplique, deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley

De cualquier manera, GRUPO MOK se reserva el derecho de prestar directamente los Servicios en los municipios y ciudades que estime conveniente aun cuando no se encuentren en el Ámbito Territorial.

SECCIÓN 5. SOLICITUD DE SERVICIO

1. Líneas de atención para solicitar el Servicio

En caso de que el Cliente requiera un Servicio y antes de iniciar cualquier acción, deberá comunicarse vía telefónica para solicitar el servicio respectivo a las siguientes líneas de atención, las cuales estarán disponibles las 24 horas de los 365 días del año:

Línea Medellín (604)2043945

2. Información para solicitar el Servicio

Una vez el Cliente logre establecer comunicación a las líneas anteriores, deberá suministrar la información necesaria para la prestación del Servicio, para lo cual se requieren los siguientes datos inicialmente:

- Número de identificación y nombre del Cliente.
- Número telefónico de contacto.
- Servicio que precisa
- Lugar donde se encuentra
- Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.

3. Verificación y ejecución del Servicio

GRUPO MOK verificará si el Cliente tiene derecho a recibir el Servicio solicitado, lo cual será informado al Cliente.

En caso de que el Cliente tenga derecho a el Servicio solicitado, GRUPO MOK prestará el servicio de conformidad con los términos y condiciones descritos en las Secciones anteriores.

En caso de que el Cliente, no tenga derecho a el Servicio solicitado, GRUPO MOK no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación del Servicio.

Cuando el Servicio requerida supere el Tope por Evento, previamente a realizarla se consultará con el Cliente si acepta o no la ejecución de la misma. En caso negativo, GRUPO MOK se abstendrá de realizar el Servicio, en caso afirmativo GRUPO MOK procederá con la realización del Servicio y, el excedente será pagado de forma inmediata por el Cliente con sus propios recursos de acuerdo con las indicaciones que le brinde GRUPO MOK a través de los operadores de la atención del Servicio antes de la prestación del servicio.

4. Líneas de atención al cliente

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o para solicitar la cancelación del Servicio, el Cliente deberá comunicarse en el horario de 8 A.M. a 5 P.M. de lunes a viernes, a la **Línea Medellín (604)2043945**



5. Procedimiento en caso de que el servicio solicitado supere el tope por evento

Cuando el Servicio requerido supere el Tope y el Cliente tenga derecho a acceder al mismo, se procederá de la siguiente manera:

- GRUPO MOK informará al Cliente, por cualquier medio de comunicación, el valor del Servicio y el excedente respecto del Tope.
- El Cliente deberá informar a GRUPO MOK si acepta o no la realización del Servicio asumiendo el excedente. En caso de no aceptar, GRUPO MOK se abstendrá de realizar el Servicio. Sin embargo, el Cliente podrá solicitar a un Tercero la realización del Servicio y, una vez realizado, solicitar a GRUPO MOK el reembolso del valor del servicio hasta el Tope por Evento, mediante el procedimiento de reembolso.
- En caso de aceptar el Cliente pagará, con sus propios recursos, el excedente previamente a la realización del Servicio de acuerdo con las indicaciones que le brinde GRUPO MOK.
- Una vez pagado el excedente por parte del Cliente, GRUPO MOK procederá con la realización del Servicio requerido.

SECCIÓN 6. GLOSARIO

Sin perjuicio de las definiciones de las palabras o frases que se encuentren en las Secciones anteriores, a continuación, se especifican algunos términos usados en este documento:

- **Cliente:** Persona natural que adquiere los Servicios.
- **Condicionado:** Corresponde a este documento, en el cual se determinan los alcances, condiciones y requisitos de los Servicios.
- **Eventos:** Entiéndase por Eventos el número de veces que el Cliente accede a los Servicios, durante toda la vigencia de las mismas. Los Servicios se prestarán únicamente hasta el límite de eventos descritos en el condicionado
- **Reembolso:** Es el pago que se realizará al Cliente en caso de que, teniendo derecho a acceder al Servicio, no sea posible ejecutar el Servicio por parte de GRUPO MOK directamente o a través de su red de proveedores, siempre y cuando se cumplan las condiciones de procedencia de éste.
- **Servicios:** Entiéndase por Servicios los servicios que prestará exclusivamente GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S., en adelante GRUPO MOK, con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.
- **Tercero:** Es la persona natural o jurídica diferente a GRUPO MOK o sus proveedores, que realizará un Servicio previamente autorizado.
- **Tope por Evento:** Entiéndase por Tope por Evento el costo máximo de los Servicios que prestará GRUPO MOK, durante toda la vigencia de las mismas. El Tope por Evento de los Servicios será el descrito en el este condicionado, cualquier valor que exceda el Tope por Evento debe ser cubierto por el Cliente.
- **Vigencia:** Corresponde al período durante el cual el Cliente tiene derecho a recibir los Servicios.
- **Trauma o lesión:** Se refiere a una lesión o daño físico causado por una fuente externa, que puede variar desde un accidente automovilístico hasta una caída, un golpe o una herida causada por cualquier causa. Para efectos de este condicionado los traumas o lesiones que amenacen la vida de la persona no serán atendidos, por ser tratados como una situación de emergencia.
- **Urgencia:** Es la alteración de la integridad física y/o mental de una persona, causada por un trauma o lesión que genere una demanda de atención médica inmediata y efectiva, pero no implica riesgo en la vida de la persona. Las situaciones que pongan en riesgo la vida de la persona son emergencias, las cuales no serán atendidas.

GRUPO
MOK

Más valor para tus clientes

Condicionado de
Servicios y Asistencias
2024

