



## ORIENTACIÓN MÉDICA Y PSICOLÓGICA

### I. Descripción de Servicios

El servicio de Orientación Médica incluye:

- Consultas médicas generales, consultas médicas de especialistas, exámenes de laboratorio clínico y diagnóstico complementario, visita médica domiciliaria en las ciudades principales, terapias físicas, cirugía estética, ópticas, odontólogos, medicina alternativa, estéticas y spa.
- Para el servicio de Orientación Psicológica, la llamada tendrá una duración de hasta quince (15) minutos y será atendida por un profesional que orientará al titular, beneficiario o cliente de Prever en el requerimiento solicitado. El profesional podrá ofrecer sus servicios y/o terapias con precio preferencial en consultorio particular.
- El servicio de Orientación Médica excluye: servicios de ambulancia, consulta de sub especialidades. El cliente se podrá comunicar las veinticuatro (24) horas de los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a la línea 01 8000 51 89 10, opción 6 a nivel nacional.
- Para reservar citas médicas, confirmar precios o solicitar servicios no emergentes, las llamadas se deben realizar en horarios laborables.
- Al solicitar el servicio, el cliente debe entregar la siguiente información:
  - a. Nombres y apellidos completos.
  - b. Número de cédula del titular.
  - c. Número de teléfono.
  - d. Especificar el requerimiento. (Indicar el día y la hora en la que se requiere el servicio)
- El asesor aliado sugerirá opciones que se ajusten a las necesidades (dependiendo de su ubicación, disponibilidad de tiempo y presupuesto).

- El aliado realizará, al número de teléfono suministrado, una llamada confirmando el requerimiento.
- El cliente deberá asistir a la cita en las condiciones necesarias.
- El cliente deberá nombrar el número de la cédula de ciudadanía del titular y llevar su propia cédula de ciudadanía al presentarse a la consulta médica. El número del documento del titular ha sido proporcionado por Prever con la remisión de la relación de los titulares que adquieren el derecho.
- En caso de requerir orientación en citas psicológicas, el cliente podrá recibir un perfilamiento previo para ubicarlo con el especialista adecuado.

## **II. Condiciones Generales**

1. La Compañía no será responsable del servicio, sin haber sido solicitado previamente y en debida forma a la Compañía.
2. Si por razones de fuerza mayor, caso fortuito o cualquier otra circunstancia, que pueda ser calificada como causa extraña, la Compañía no puede prestar el respectivo servicio, la Compañía podrá cumplir con sus obligaciones prestando un servicio similar al contratado. El suministro del servicio similar tendrá los efectos de una obligación facultativa en los términos del Artículo 1562 y siguientes del Código Civil.
3. Cualquier servicio adicional no incluido en este contrato, deberá ser pagado por el Tomador o quien se haga responsable según las condiciones vigentes al momento de la prestación.
4. La prestación de los servicios, se realizará con observancia de las normas reglamentarias establecidas en el lugar donde se preste el servicio.