

Comfénalco

Antioquia

Vigilado Supersubsidido



Tejido Vital

Condicionado de Servicios

Índice



Introducción

1

Crecimiento Personal

- 1.1. Video Consulta: Coaching Financiero | Agendable
- 1.2 Video Consulta: Coaching Tributario| Agendable
- 1.3 Video Consulta: Coaching Legal| Agendable

2

Bienestar Preventivo y Estilos de vida en Equilibrio

- 2.1 Video Consulta: Tutor Pedagógico (Primaria y Secundaria)
- 2.2 Video Consulta: Wellness
 - 2.2.1 Entrenador Personalizado - Agendable
 - 2.2.2 Pilates - Agendable
 - 2.2.3 Yoga - Agendable
 - 2.2.4 Mindfulness - Agendable
- 2.3 Streaming Integral: Yoga, Meditación, Alimentación saludable, liderazgo y crecimiento personal.
- 2.4 Streaming Wikidoc en Bienestar
- 2.5 Webinars “Vive Bien Talks”

Índice

3

Atención Domiciliaria y servicios Presenciales

- 3.1 Cuidador presencial por enfermedad y/o accidente
- 3.2 Spa en casa : Masajes relajantes

4

Mundo Mascotas

- 4.1 Orientación Veterinaria – Agendable
- 4.2 Etólogo Veterinario – Agendable
- 4.3 Médico veterinario a domicilio - agendable
- 4.4 Baño y peluquería - agendable
- 4.5 Guardería - agendable
- 4.6 Directorio Veterinario

Índice

5

Service Level Agreement

7

Consideraciones

6

Exclusiones

8

Canales de soporte al cliente (SAC)





CRECIMIENTO PERSONAL





COBERTURA DE LOS SERVICIOS

1.1 Coach Financiero– Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa el servicio de asesoría en salud financiera, a través de la plataforma de MediSmart (consulta virtual por video). Por medio de esta asistencia, nuestro equipo de expertos en finanzas personales se enfocará en resolver temas relacionados con la situación financiera del usuario. Realizarán un análisis de ingresos, gastos, deudas y activos para comprender completamente su situación financiera. Además, brindarán apoyo en el establecimiento de metas financieras a corto, mediano y largo plazo, y ayudarán a crear un presupuesto realista para administrar gastos y ahorrar de manera efectiva. También ofrecerán consejos sobre reducción de gastos, gestión de deudas, inversiones y educación financiera.

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 48 y 60 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 60 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) que se parametrize para el socio comercial. **Cantidad de servicios: Ilimitados**

COBERTURA DE LOS SERVICIOS

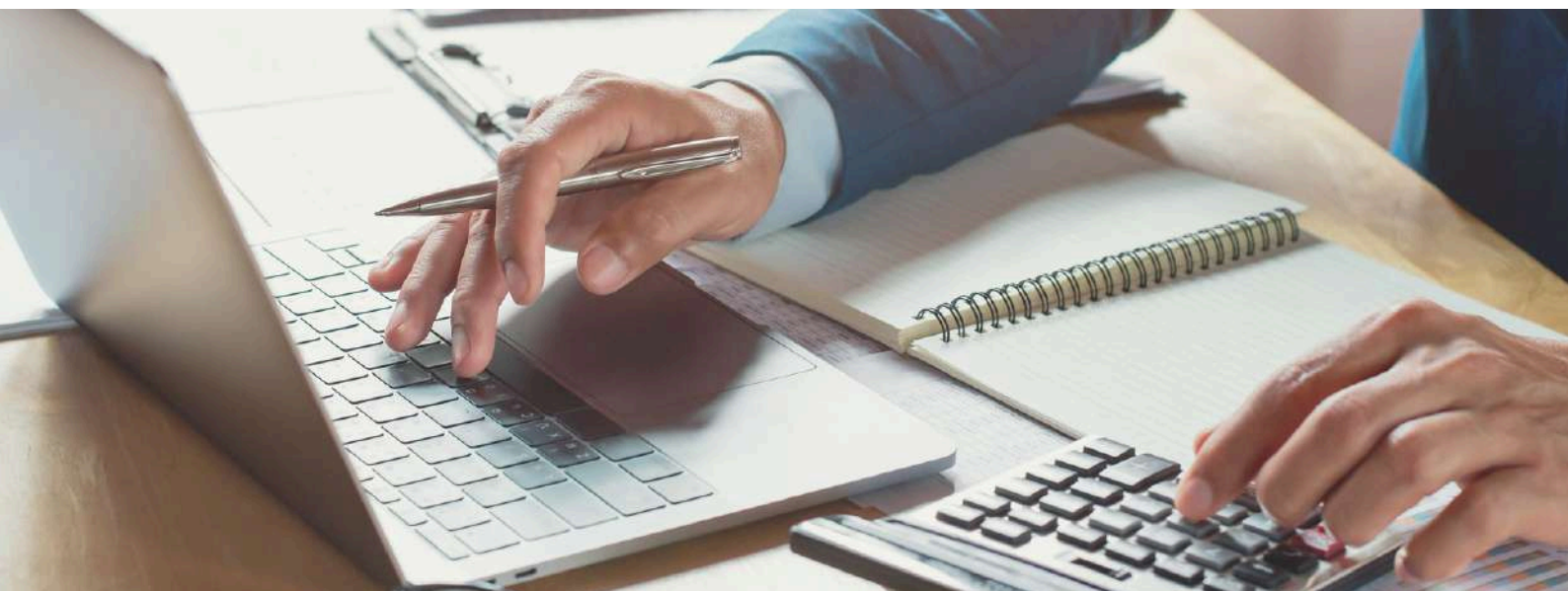
1.2 Coach Tributario– Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa el servicio de asesoría contable, a través de la plataforma de MediSmart (consulta virtual por video). Por medio de esta asistencia, nuestro equipo de expertos se enfocará en ofrecerte orientación personalizada sobre la preparación y presentación de tus declaraciones de renta, manteniéndote al día con las últimas actualizaciones en materia fiscal.

Te brindaremos un análisis detallado de tu situación financiera, considerando ingresos, gastos, deudas y activos, para que puedas tomar decisiones informadas. Además, te ayudaremos a organizar los documentos necesarios y te ofreceremos estrategias prácticas para optimizar tu carga tributaria, siempre con un enfoque preventivo y evitando posibles inconvenientes legales o auditorías.

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 48 y 60 horas, sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y estará disponible en el siguiente horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) que se parametrize para el socio comercial. **Cantidad de servicios: Ilimitados**





1

COBERTURA DE LOS SERVICIOS

1.3 Coach Legal – Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia?

Poner a disposición de los usuarios del programa el servicio de asesoría legal básica, a través de la plataforma de MediSmart (consulta virtual por video). Por medio de esta asistencia, nuestro equipo de expertos brindará orientación jurídica en temas comunes del ámbito civil, familiar, laboral, comercial y contractual, aclarando dudas sobre derechos, deberes, procesos legales y documentos jurídicos.

Este servicio está enfocado en ofrecer una guía general que permita al usuario comprender su situación legal, recibir recomendaciones iniciales y, en caso necesario, identificar si requiere asesoría legal especializada o acompañamiento presencial por parte de un abogado.

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 48 y 60 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y estará disponible en el siguiente horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) que se parametrize para el socio comercial. **Cantidad de servicios: Ilimitados**



2

**BIENESTAR PREVENTIVO Y
ESTILOS DE VIDA EN EQUILIBRIO**

2

COBERTURA DE LOS SERVICIOS

2.1 Tutor Pedagógico (Primaria y Secundaria) | Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Este servicio pone a disposición de los usuarios del programa sesiones virtuales de acompañamiento pedagógico a través de la plataforma de MediSmart (consulta por videollamada). El objetivo es brindar orientación personalizada por parte de un equipo de profesionales en educación, enfocados en apoyar procesos académicos de estudiantes de primaria y secundaria, fortaleciendo sus habilidades de aprendizaje y contribuyendo a un mejor desempeño escolar.

Durante la sesión, el tutor realizará una revisión de las necesidades académicas del estudiante, identificando dificultades, oportunidades de mejora y objetivos educativos. A partir de este diagnóstico, se brindará acompañamiento guiado en la comprensión de temas específicos, desarrollo de tareas o refuerzos académicos, así como estrategias de estudio y hábitos de aprendizaje, siempre desde un enfoque preventivo, pedagógico y formativo.

La disponibilidad para agendar este servicio será de entre 48 y 60 horas. Cada sesión tendrá una duración aproximada de 30 minutos. Este servicio requiere agendamiento previo por medio de la plataforma habilitada. La atención estará disponible de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 09:00 p.m. El acceso se realizará a través del ecosistema digital (URL) parametrizado para el socio comercial

Cantidad de servicios: Ilimitados

2 COBERTURA DE LOS SERVICIOS

2.3 Hábitos Saludables – Wellness Plus

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa el servicio de acceso a la plataforma digital Hanufit, a través de la plataforma de MediSmart. Por medio de esta asistencia, los usuarios podrán acceder a Hanufit, una innovadora plataforma diseñada para ofrecer asesoramiento detallado y recursos en diversas áreas de salud, bienestar y fitness.

Hanufit ofrece un análisis integral de los hábitos de vida del usuario para comprender completamente su situación de salud y bienestar. Además, proporciona apoyo en la organización y planificación de rutinas de ejercicio, programas de nutrición y prácticas de bienestar.

Este servicio no requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y estará disponible siempre a través del ecosistema digital (URL) que se parametrize para el socio comercial.

medismart
Live Lo.

Inicio Mi pauta Nutrición Mi progreso Buscar



Programa

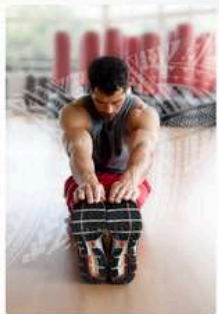
Franco Yoga

Un programa diseñado para poder meditar con facilidad en posturas de Yoga.

▶ VER AHORA

MÁS INFORMACIÓN

Disciplinas



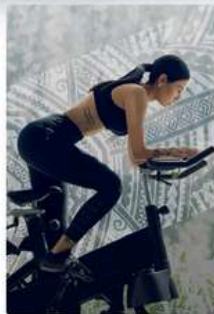
Elongación y Movilidad



Baile



Kids



Indoor Cycling



HIIT / Tabata



Combat



60+

COBERTURA

Comfenalco
Antioquia

© 2023 Comfenalco

2

COBERTURA DE LOS SERVICIOS

2.4. Wikidoc en Bienestar – Herramienta

¿Cuál es el objetivo de este servicio? Poner a disposición de los usuarios recursos informativos y educativos relacionados con la salud y el bienestar a través del ecosistema, con el fin de promover la educación en salud, empoderar a las personas para tomar decisiones informadas sobre su bienestar, fomentar la prevención de enfermedades a través de la promoción de estilos de vida saludables, y brindar apoyo para el autocuidado; permitiendo a las personas comprender y gestionar sus condiciones de salud de manera efectiva, mejorando así su calidad de vida y bienestar general.

Este servicio no requiere agendamiento, y está disponible en el horario de lunes a domingo, 24 HORAS. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) que se parametrize para el socio comercial. **Cantidad de consultas: ilimitados.**



2

COBERTURA DE LOS SERVICIOS

2.5. Webinars – Vive Bien Talks

Ciclo de Webinars – Bienestar y Crecimiento Personal

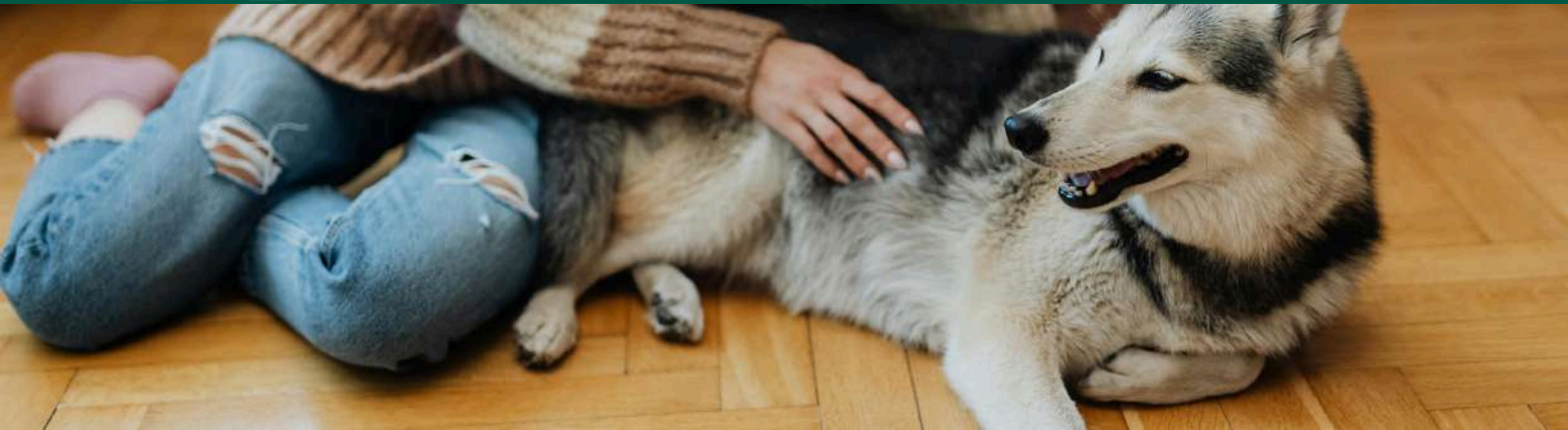
Poner a disposición de los usuarios del programa el Ciclo de Webinars en Bienestar y Crecimiento Personal, orientado a brindar espacios educativos virtuales en los cuales se abordarán temas relacionados con organización financiera personal, orientación tributaria básica, fundamentos legales en situaciones cotidianas y construcción de hábitos de bienestar. Estas sesiones serán impartidas por profesionales idóneos y tienen como finalidad ofrecer orientación general, estrategias prácticas y herramientas conceptuales para el fortalecimiento del desarrollo personal y el bienestar emocional, sin que ello implique asesoría individual, representación legal, elaboración de trámites o atención psicológica especializada.

Ciclo de Webinars – Bienestar Preventivo y Estilos de Vida en equilibrio

Poner a disposición de los usuarios del programa el Ciclo de Webinars en Bienestar Preventivo y Estilos de Vida en equilibrio, enfocado en promover el autocuidado y la prevención mediante contenidos relacionados con manejo del estrés, técnicas de respiración y relajación, nutrición balanceada y educación sobre la importancia del monitoreo regular del estado de bienestar. Estas sesiones tienen carácter orientativo y educativo, y no constituyen diagnóstico, tratamiento médico ni sustituyen la consulta profesional presencial cuando esta sea requerida.



2 | COBERTURA DE LOS SERVICIOS



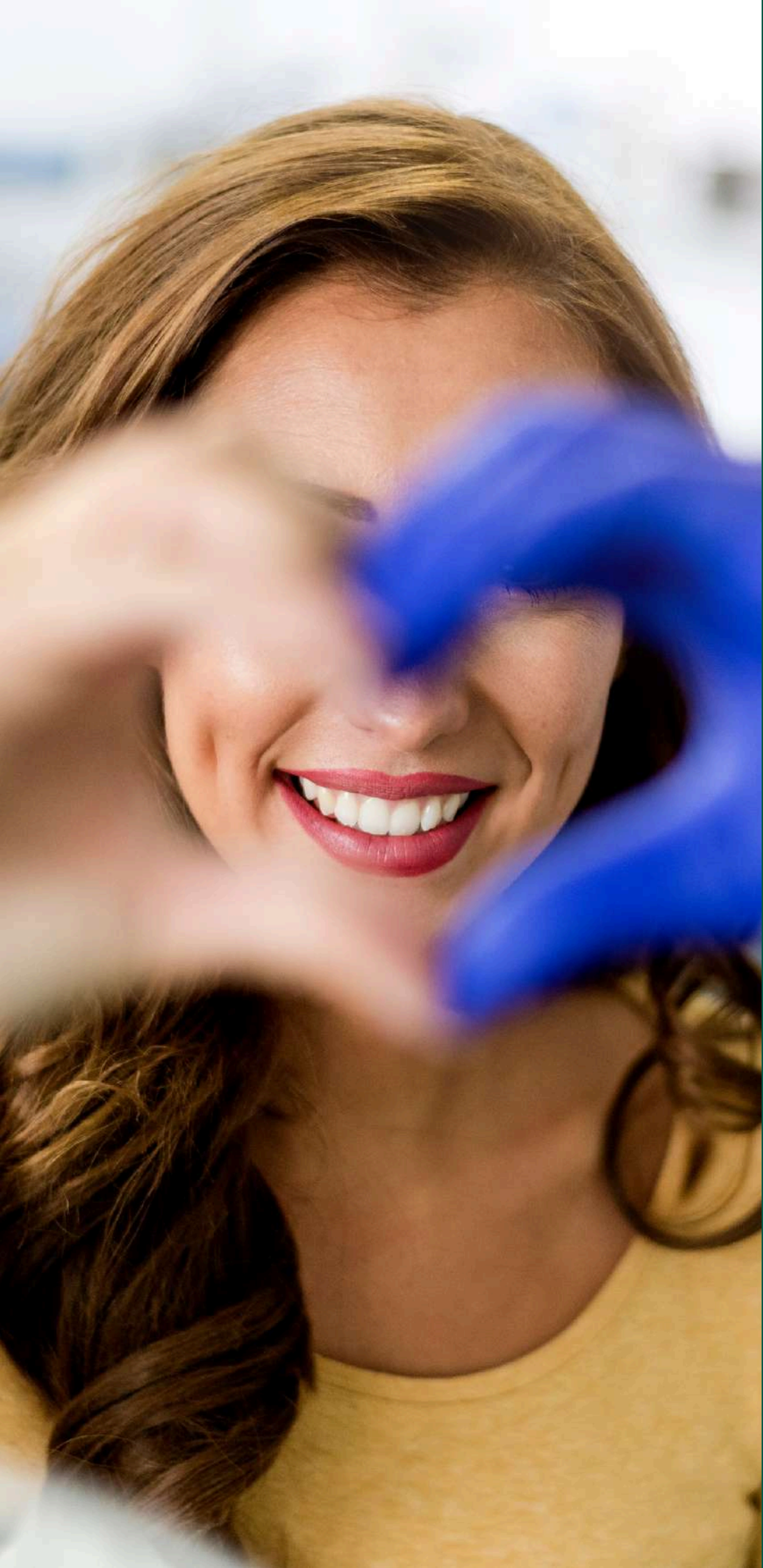
Ciclo de Webinars – Mundo Mascotas

Poner a disposición de los usuarios del programa el Ciclo de Webinars en Bienestar y Crecimiento Personal, orientado a brindar espacios educativos virtuales en los cuales se abordarán temas relacionados con organización financiera personal, orientación tributaria básica, fundamentos legales en situaciones cotidianas y construcción de hábitos de bienestar. Estas sesiones serán impartidas por profesionales idóneos y tienen como finalidad ofrecer orientación general, estrategias prácticas y herramientas conceptuales para el fortalecimiento del desarrollo personal y el bienestar emocional, sin que ello implique asesoría individual, representación legal, elaboración de trámites o atención psicológica especializada.

Ciclo de Webinars – Bienestar Preventivo y Estilos de Vida en equilibrio

Poner a disposición de los usuarios del programa el Ciclo de Webinars en Bienestar Animal, orientado a fortalecer conocimientos sobre el cuidado responsable de mascotas, identificación de señales de comportamiento, prevención de enfermedades y prácticas básicas de bienestar. La información se brindará por profesionales en medicina veterinaria y etología en un formato educativo, sin que ello implique diagnóstico clínico, prescripción de medicamentos o atención de urgencias veterinarias.

Los Webinars del programa serán coordinados en conjunto con Comfenalco, con el fin de definir las fechas, horarios y temáticas específicas de cada sesión. La convocatoria a los usuarios se realizará a través de los canales de comunicación oficiales de Comfenalco, garantizando la correcta difusión y participación de los beneficiarios. MediSmart brindará el apoyo logístico y técnico necesario para la programación, conexión y ejecución de los espacios virtuales, asegurando su adecuada realización dentro del periodo acordado.



ATENCIÓN DOMICILIARIA Y SERVICIOS PRESENCIALES

3

COBERTURA DE LOS SERVICIOS

3.1 Cuidador por enfermedad y/o accidente.

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Este servicio ofrece acompañamiento presencial por parte de un cuidador capacitado para brindar apoyo básico a personas que, debido a una enfermedad o accidente, requieren asistencia temporal en sus actividades cotidianas. Su propósito es garantizar bienestar, seguridad y apoyo continuo al paciente y a su familia durante el proceso de recuperación.

El cuidador brinda acompañamiento en tareas como alimentación e hidratación asistida, higiene y confort, movilización básica, compañía, comunicación, estimulación y orientación general, sin realizar procedimientos clínicos o actividades exclusivas del personal de enfermería.

Solicitud y tiempos de activación

El servicio deberá ser solicitado con un mínimo de 2 días hábiles de anticipación.

Las solicitudes podrán hacerse en cualquier momento, pero la asignación del cuidador y la programación del servicio dependerán del cumplimiento de este plazo. El profesional encargado del caso confirmará la solicitud y orientará al usuario respecto al proceso y los documentos necesarios para activar el acompañamiento.

Cantidad de servicios: 5 días por Vigencia. Aplica Solo para el Titular

Duración del servicio

El servicio contará con los siguientes parámetros:

- Las jornadas cubrirán hasta 6 horas continuas por día.
- La duración diaria o nocturna no podrá exceder este límite en ningún caso.
- El número total de días será definido según la condición del paciente.

El servicio se brindará en domicilio, instituciones hospitalarias o en escenarios de hospitalización domiciliaria, según lo requiera la condición del paciente.





3 | COBERTURA DE LOS SERVICIOS

Documentos requeridos para activar el servicio.

Para gestionar la activación, el usuario deberá presentar:

- Historia clínica reciente, resumen o documento que respalde la condición de enfermedad o accidente.
- Documento de identidad del paciente.
- Información de contacto del responsable o tutor, si aplica.
- Cualquier otro documento solicitado por el equipo de validación para confirmar la pertinencia del servicio.

Cobertura geográfica: El servicio estará disponible en las siguientes ciudades Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Cúcuta, Pereira, Santa Marta y Manizales.

EXCLUSIONES

Este servicio no incluye:

1. Procedimientos clínicos o asistenciales propios de enfermería (curaciones, administración de medicamentos, sondajes, canalización, toma de signos avanzados).
2. Soporte médico o atención de emergencias.
3. Actividades domésticas generales como limpieza profunda, lavado de ropa, preparación de alimentos complejos o servicios de ama de llaves.
4. Cuidado de niños, niñera o acompañamiento no relacionado con la condición clínica del paciente.
5. Traslados en ambulancia o movilización especial que requiera personal asistencial.
6. Jornadas superiores a 6 horas continuas por día o turnos nocturnos.
7. Acompañamiento a pacientes que requieran cuidados de alta complejidad o vigilancia permanente.
8. Activación del servicio sin la documentación completa o sin cumplir con el plazo mínimo de 2 días hábiles de anticipación.

3

COBERTURA DE LOS SERVICIOS

3.2 Spa en casa : Masajes relajantes

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? El objetivo de este servicio es ofrecer a los usuarios una experiencia de bienestar integral en la comodidad de su hogar, mediante la prestación de masajes relajantes que promuevan el descanso físico, la reducción del estrés y la mejora del equilibrio emocional. El servicio está diseñado para brindar una atención segura, oportuna y personalizada, facilitando espacios de relajación y autocuidado sin necesidad de desplazamientos, y contribuyendo al bienestar general del usuario.

Servicios Disponibles

- Masaje relajante
- Duración: 60 minutos.

Cantidad de servicios: 2 por Vigencia. Aplica Solo para el Titular

Condiciones Generales

- El usuario podrá modificar la fecha, hora, ubicación o preferencia de género del terapeuta con una antelación mínima de 24 horas, sin límite en el número de cambios siempre que se cumpla dicho plazo.
- El usuario podrá cancelar el servicio sin penalidad, siempre que se realice con al menos 24 horas de anticipación.
- Si el usuario no cancela oportunamente o no se presenta, el servicio será registrado como evento realizado.
- Si transcurren 15 minutos desde la llegada del terapeuta sin que el usuario se presente ni notifique su retraso, el evento se considerará prestado en su totalidad.
- Cada solicitud debe incluir: nombre completo del usuario, correo electrónico, número telefónico, tipo y duración del servicio, fecha y hora programada, dirección completa (incluyendo torre, apartamento y condiciones de parqueadero), y preferencia de género del terapeuta.



3

COBERTURA DE LOS SERVICIOS

- El usuario deberá estar disponible 15 minutos antes del inicio del servicio para preparar el espacio donde se realizará la sesión.
- Si existen retrasos atribuibles al usuario que afecten el inicio oportuno del servicio, dicho tiempo será descontado de la duración total, sin compensación adicional.
- El servicio se ejecutará estrictamente dentro del tiempo establecido (60 minutos).

Cobertura: El servicio estará disponible en las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín, Cali, Santa Marta, Barranquilla y Cartagena. Horario de atención: Domingo a domingo, de 7:00 a.m. a 9:00 p.m.

El agendamiento debe realizarse con un mínimo de 48 horas de anticipación.

EXCLUSIONES

El servicio no incluye ni se prestará en los siguientes casos:

1. Masajes relajantes no constituyen terapias físicas ni reemplazan tratamientos de rehabilitación.
2. El servicio es personal e intransferible; no podrá ser cedido a terceros.
3. Solicitudes con menos de 48 horas de anticipación.
4. Prestación en lugares que no cumplan condiciones mínimas de seguridad, privacidad, higiene o accesibilidad.
5. El proveedor no realizará adecuación del espacio ni transporte adicional de equipos.
6. No se prestarán masajes a personas con condiciones médicas que lo contraindiquen (fiebre, infecciones, heridas abiertas, enfermedades contagiosas de la piel, inflamaciones graves, trombosis, hipertensión no controlada, fracturas recientes, entre otros).
7. No se asumirán complicaciones derivadas de información falsa u omitida por el usuario.
8. No aplica para menores de edad sin acompañamiento y consentimiento escrito de un adulto responsable.
9. No habrá reembolso por servicios realizados fuera del proceso de agendamiento oficial o por proveedores no autorizados.
10. No incluye productos adicionales distintos de los insumos estándar del masaje (aceites, cremas o insumos básicos).



4 | MUNDO MASCOTAS

4 | COBERTURA DE LOS SERVICIOS

4.1 Etólogo Veterinario – Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa el servicio de Etología Veterinaria ilimitada, a través de la plataforma de MediSmart (consulta virtual por video). A través de esta asistencia, conectamos a los usuarios y sus mascotas con nuestros expertos en etología para brindar orientación sobre el comportamiento de sus animales, incluyendo la identificación y manejo de problemas de conducta, recomendaciones para la socialización, entrenamiento y enriquecimiento ambiental, así como consejos para mejorar la relación entre la mascota y su dueño. Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones virtuales, basadas en la información aportada por el usuario; la orientación está encaminada a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir en relación con el caso descrito por el mismo sobre la mascota.

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 48 y 60 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) que se parametrize para el socio comercial. **Cantidad de servicios: Ilimitados**



4.2 Orientación Veterinaria – Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa el servicio de Orientación Veterinaria ilimitada, a través de la plataforma de MediSmart (consulta virtual por video). Por medio de esta asistencia, conectamos a los usuarios y sus mascotas, con nuestros veterinarios para brindar una orientación en el manejo de dolores y síntomas, guía en tratamientos, control de patologías, conductas, desparasitación, vacunación, entre otros.

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 48 y 60 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.

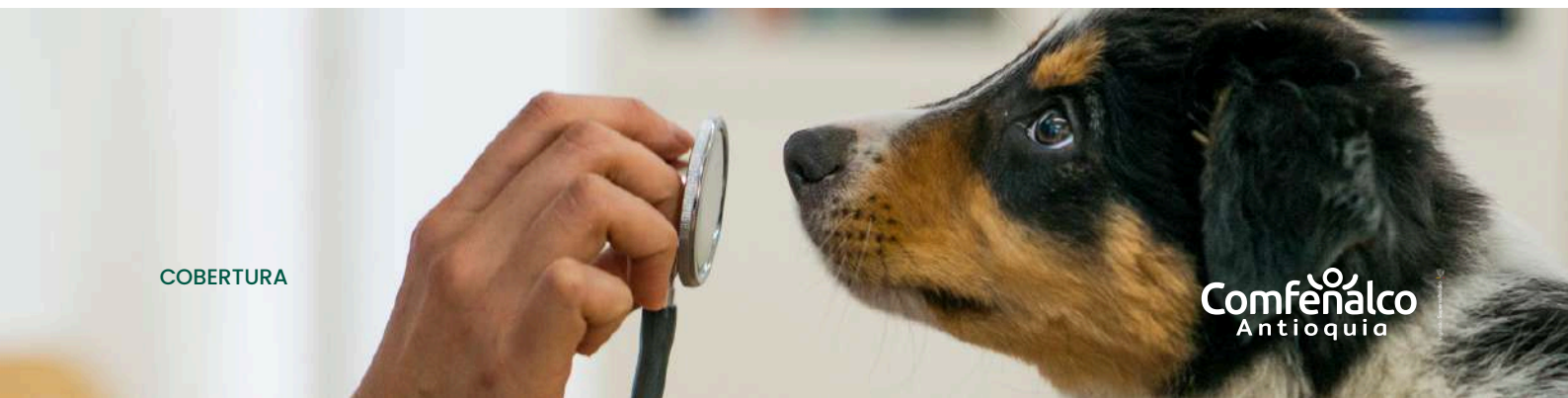
Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) que se parametrize para el socio comercial. **Cantidad de servicios: Ilimitados**

4.3 Médico Veterinario a Domicilio – Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? En caso de requerir asistencia médica veterinaria domiciliaria, se coordinará el envío de un médico veterinario a domicilio para la atención oportuna. En dicha asistencia, se podrá evaluar, diagnosticar y prescribir los medicamentos necesarios para la mascota.

Este servicio se activará desde la atención agendable virtual con el médico veterinario, en el ecosistema; y es nuestro veterinario por video-consulta quien determinará y activará el servicio presencial según la condición de la mascota. Si a discreción médica se activa el servicio, este puede tomar hasta máximo 12 horas en llegar al domicilio. **Cantidad de servicios: 2 eventos por vigencia. Aplica Solo para el Titular**

Cobertura geográfica del servicio: Acacias, Aguachica, Aguazul, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bello, Bogotá D.C., Bucaramanga, Buenaventura, Bugalagrande, Cajicá, Calarcá, Cali, Cartago, Cereté, Chía, Circasia, Cota, Cúcuta, Dosquebradas, Duitama, Envigado, Espinal, Facatativá, Flandes, Florencia, Floridablanca, Funza, Fusagasugá, Girardot, Girardota, Girón, Granada, Guadalajara de Buga, Guatavita, Ibagué, Itagüí, Jamundí, La Dorada, La Guajira, La Mesa, La Virginia, Madrid, Malambo, Manizales, Medellín, Melgar, Mompós, Montenegro, Montería, Mosquera, Neiva, Paipa, Palmira, Pamplona, Pasto, Pereira, Pie de Cuesta, Popayán, Puerto López, Restrepo, Rionegro, Salamina, Salento, San Andrés, San Antonio de Prado, San Gil, Santa Marta, Santa Rosa de Cabal, Sibaté, Sincelejo, Soacha, Sogamoso, Soledad, Tebaida, Tuluá, Tunja, Valledupar, Villavicencio, Yopal, Yumbo, Zipaquirá.





4 | COBERTURA DE LOS SERVICIOS

4.4 Baño y peluquería – Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Nuestro servicio de baño y peluquería para mascotas tiene cobertura a nivel nacional, sujeto a la disponibilidad en las áreas cubiertas por nuestra red de proveedores autorizados. El baño y el cuidado de la peluquería se realizarán de acuerdo con las necesidades específicas de cada mascota, garantizando su bienestar y comodidad durante el proceso. La duración máxima del servicio de baño y peluquería es de acuerdo con el tipo de tratamiento solicitado y las necesidades individuales de la mascota.

Se requiere realizar la solicitud con anticipación dentro de nuestro ecosistema para asegurar la disponibilidad de horarios. La confirmación y los detalles del lugar para el servicio de baño y peluquería se enviarán a través de WhatsApp dentro de las 48 horas posteriores a la solicitud del servicio, junto con instrucciones adicionales y la ubicación exacta para la cita.

Es responsabilidad del cliente proporcionar información detallada sobre la mascota, incluyendo cualquier condición médica, alergias o requerimientos especiales relacionados con el baño y el cuidado de la peluquería. Cualquier servicio adicional solicitado, como tratamientos especiales para la piel, corte de uñas, limpieza de glándulas anales, entre otros, estará sujeto a cargos adicionales y será facturado directamente por el proveedor al usuario. **Cobertura geográfica del servicio:** Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bello, Bogotá D.C., Bucaramanga, Cajicá, Cali, Chía, Cota, Cúcuta, Envigado, Florencia, Ibagué, Itagüí, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Rionegro, Sabaneta, Santa Marta, Sincelejo, Soacha, Tunja, Valledupar, Villavicencio, Yopal.

Si se solicita el servicio y no se asiste conforme a las indicaciones proporcionadas, se considerará como uso del servicio. Este servicio requiere un agendamiento previo en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) que se parametrize para el socio comercial. **Cantidad de servicios: 2 eventos por vigencia. Aplica Solo para el Titular**

4 | COBERTURA DE LOS SERVICIOS

4.5 Guardería – Agendable

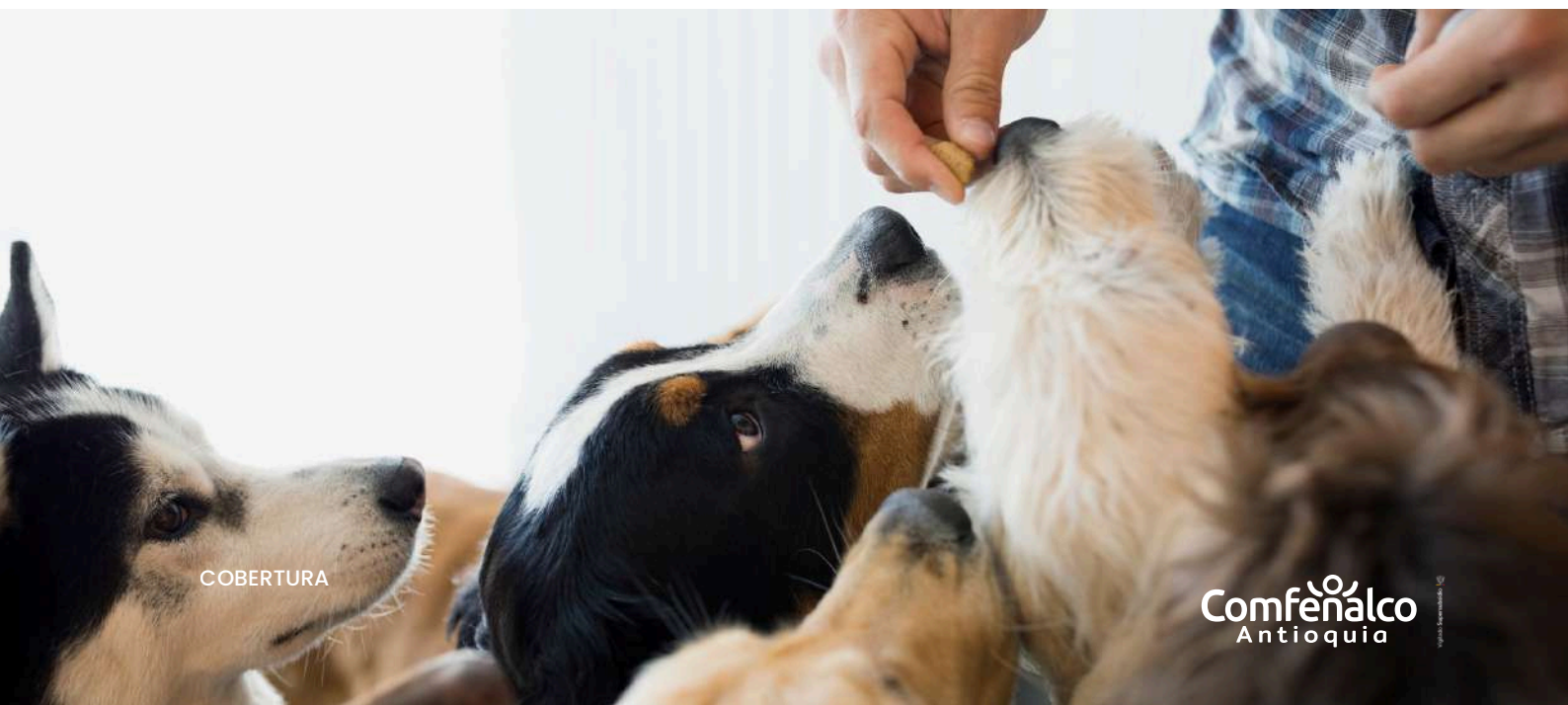
¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Nuestro servicio de guardería de mascotas ofrece cobertura a nivel nacional, sujeto a la disponibilidad en las áreas cubiertas por nuestra red de proveedores autorizados. La duración máxima del servicio es de 12 horas consecutivas, y se requiere realizar la solicitud con anticipación dentro del ecosistema.

La confirmación y detalles del lugar de la guardería se enviarán a través de WhatsApp dentro de las 48 horas posteriores a la solicitud del servicio, junto con instrucciones adicionales y la ubicación exacta para la entrega de la mascota. Es responsabilidad del cliente proporcionar información detallada sobre la mascota y cualquier requisito especial para su bienestar durante su estancia en la guardería. Cualquier servicio adicional solicitado, como alimentación especial o atención médica, estará sujeto a cargos adicionales y serán facturados directamente por la guardería al usuario.

Cobertura geográfica del servicio: Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bello, Bogotá D.C., Bucaramanga, Cajicá, Cali, Chía, Cota, Cúcuta, Envigado, Florencia, Ibagué, Itagüí, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Rionegro, Sabaneta, Santa Marta, Sincelejo, Soacha, Tunja, Valledupar, Villavicencio, Yopal. Si se solicita el servicio y no se asiste conforme a las indicaciones proporcionadas, se considerará como uso del servicio.

Este servicio requiere un agendamiento previo en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) que se parametrize para el socio comercial. **Cantidad de servicios: 2 eventos por vigencia.**

Aplica Solo para el Titular

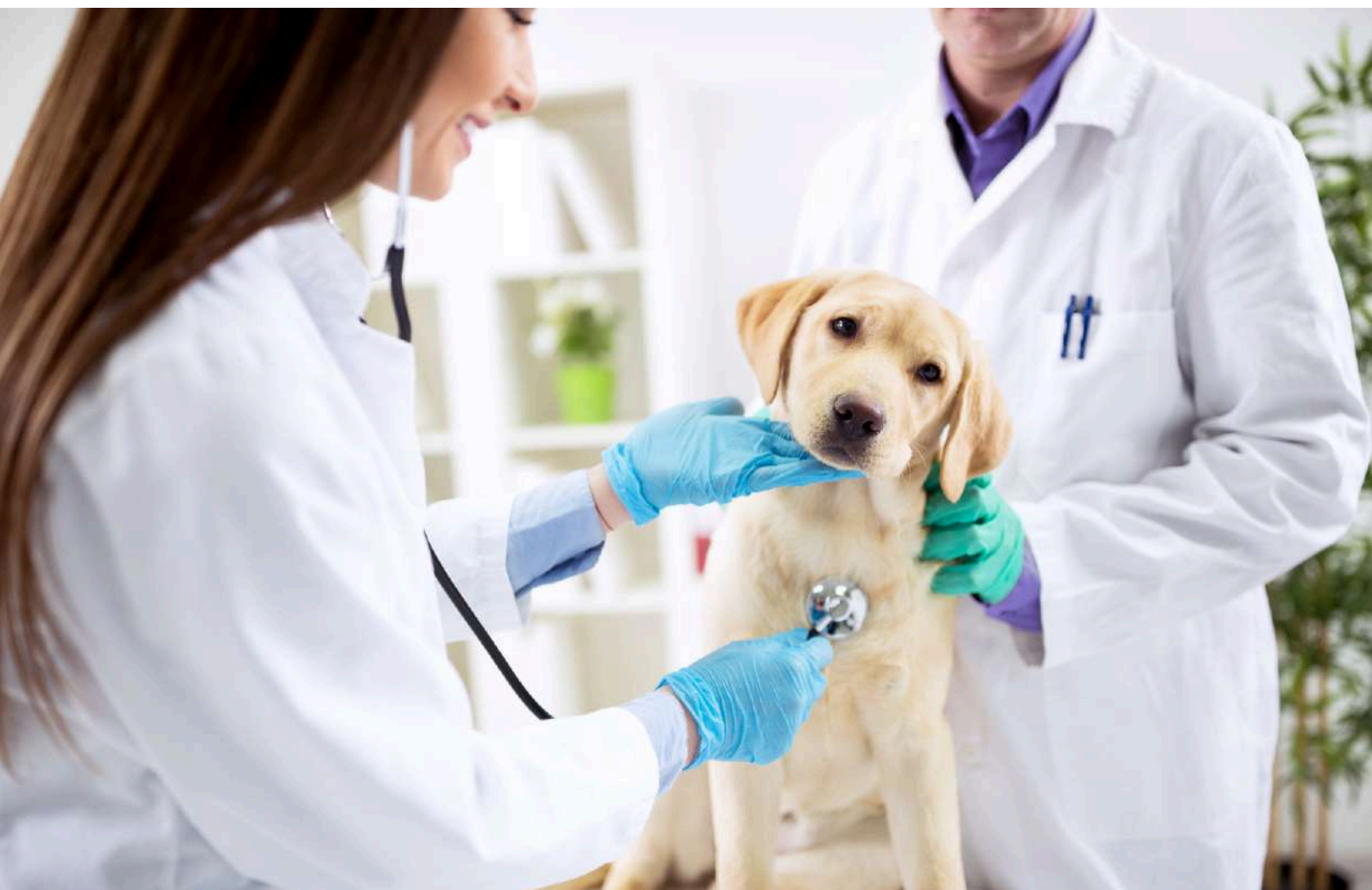


4 | COBERTURA DE LOS SERVICIOS

4.6 Directorio Veterinario - Herramienta

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa un directorio de veterinarios por ciudad con información de contacto. Este directorio incluye información detallada de contacto, permitiendo a los usuarios encontrar fácilmente veterinarios en su área local. Con esta herramienta, facilitamos el acceso a servicios veterinarios cercanos, asegurando que las mascotas reciban la atención adecuada cuando lo necesiten.

Este servicio no requiere agendamiento, y está disponible en el horario de lunes a domingo, 24 HORAS. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) que se parametrize para el socio comercial. **Cantidad de consultas: ilimitados**



5

SERVICE LEVEL AGREEMENT

5.1 SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Servicio	SLA
Coach Financiero, Tributario y Legal (Virtual)	Requiere agendamiento previo. Agenda disponible en máximo 48 a 60 horas. Atención de lunes a domingo, 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Duración: 60 minutos. Servicios ilimitados.
Tutor Pedagógico (Virtual)	Agendamiento previo. Agenda disponible en máximo 48 a 60 horas. Atención de lunes a sábado, 7:00 a.m. a 9:00 p.m. Duración: 30 minutos. Servicios ilimitados.
Wellness – Entrenador / Pilates / Mindfulness	Agendamiento previo. Agenda disponible en máximo 24 a 48 horas. Atención virtual. Duración: 30 minutos por sesión. Servicios ilimitados.
Wellness – Yoga	Agendamiento previo. Agenda disponible en máximo 24 a 48 horas. Atención virtual. Duración: 60 minutos. Servicios ilimitados.

5

SERVICE LEVEL AGREEMENT

5.1 SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Servicio	SLA
Hábitos Saludables – Wellness Plus (Hanufit)	No requiere agendamiento. Disponible 24/7. Acceso ilimitado a contenidos informativos.
Wikidoc Bienestar	Agendamiento previo. Agenda disponible en máximo 48 a 60 horas. Atención de lunes a sábado, 7:00 a.m. a 9:00 p.m. Duración: 30 minutos. Servicios ilimitados.
Webinars Vive Bien Talks	Programación definida previamente. Acceso virtual en fechas y horarios establecidos junto con Comfenalco.
Orientación Veterinaria (Virtual)	Agendamiento previo. Agenda disponible en máximo 48 a 60 horas. Atención de lunes a domingo, 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Duración: 30 minutos. Servicios ilimitados.

5

SERVICE LEVEL AGREEMENT

5.1 SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Servicio	SLA
Etólogo Veterinario (Virtual)	Agendamiento previo. Agenda disponible en máximo 48 a 60 horas. Atención de lunes a domingo, 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Duración: 30 minutos. Servicios ilimitados.
Médico Veterinario a Domicilio	Activación únicamente por criterio médico desde la video consulta. Tiempo máximo de llegada: hasta 12 horas. Cobertura: 2 eventos por vigencia. Aplica solo para el titular.
Baño y Peluquería Mascotas	Agendamiento previo. Confirmación enviada vía WhatsApp dentro de las 48 horas posteriores a la solicitud. Atención de lunes a domingo, 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Cobertura: 2 eventos por vigencia. Solo para el titular.
Guardería Mascotas	Agendamiento previo. Duración máxima: 12 horas consecutivas. Confirmación enviada vía WhatsApp dentro de las 48 horas posteriores a la solicitud. Cobertura: 2 eventos por vigencia. Solo para el Titular.

5

SERVICE LEVEL AGREEMENT

5.1 SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Servicio	SLA
Cuidador por Enfermedad y/o Accidente	Solicitud con mínimo 2 días hábiles de anticipación. Cobertura: hasta 5 días por vigencia. Duración máxima: 6 horas continuas por día. Aplica solo para el titular.
Spa en Casa – Masajes Relajantes	Solicitud con mínimo 48 horas de anticipación. Duración: 60 minutos exactos. Cobertura: 2 servicios por vigencia. Atención domingo a domingo, 7:00 a.m. a 9:00 p.m.

6 | EXCLUSIONES

6.1 Exclusiones Generales de los Servicios

Las siguientes exclusiones aplican a todos los servicios incluidos en el **Plan Tejido Vital**, de conformidad con el condicionado vigente

- 1.No se incluyen diagnósticos médicos, psicológicos, psiquiátricos, clínicos ni veterinarios presenciales.
- 2.No se presta atención de urgencias, emergencias médicas, hospitalarias o veterinarias.
- 3.No se realizan procedimientos clínicos, quirúrgicos, terapéuticos ni de enfermería.
- 4.No se incluye la prescripción, suministro, aplicación o administración de medicamentos.
- 5.No se cubren exámenes diagnósticos, laboratorios, imágenes ni valoraciones especializadas.
- 6.No se incluyen tratamientos de rehabilitación, terapias físicas, ocupacionales, psicológicas o similares.
- 7.No se presta representación legal, elaboración de documentos jurídicos, trámites formales ni actuaciones judiciales.
- 8.No se incluyen servicios prestados por fuera del ecosistema digital autorizado o por proveedores no habilitados.
- 9.No se cubren servicios solicitados sin cumplir los tiempos mínimos de agendamiento establecidos.
- 10.No se reconocen servicios no agendados, no confirmados o gestionados por canales no oficiales.
- 11.No se presta seguimiento continuo, acompañamiento permanente ni sesiones adicionales no agendadas.
- 12.En servicios virtuales, no se garantiza diagnóstico definitivo ni tratamiento médico, psicológico o veterinario.
- 13.En atención domiciliaria, no se incluyen procedimientos propios del personal de enfermería, tales como curaciones, canalizaciones, sondajes o toma de signos vitales avanzados.
- 14.No se cubre el cuidado de pacientes de alta complejidad o que requieran vigilancia clínica permanente.
- 15.No se prestan turnos nocturnos ni jornadas superiores a seis (6) horas continuas en servicios de cuidador.
- 16.No se incluyen actividades domésticas generales, tales como aseo profundo, lavado de ropa o preparación de alimentos.
- 17.No se cubre el cuidado de niños ni acompañamientos no relacionados con la condición clínica del paciente.

6 | EXCLUSIONES

- 18.No se incluyen traslados en ambulancia ni movilización asistencial especializada.
- 19.En Spa en Casa, los masajes no constituyen terapias físicas ni reemplazan tratamientos de rehabilitación.
- 20.No se presta el servicio de Spa en Casa a personas con condiciones médicas que lo contraindiquen.
- 21.No se incluye la adecuación del espacio, mobiliario adicional ni transporte especial de equipos.
- 22.No se asumen complicaciones derivadas de información falsa, incompleta u omitida por el usuario.
- 23.En Mundo Mascotas, no se cubren urgencias veterinarias, hospitalización, cirugías ni tratamientos clínicos complejos.
- 24.No se incluyen medicamentos, vacunas, desparasitantes ni servicios adicionales no contemplados en la cobertura base.
- 25.No se asume responsabilidad por condiciones médicas o de comportamiento de la mascota no informadas.
- 26.No se presta el servicio fuera de la cobertura geográfica definida para cada asistencia.
- 27.La no asistencia del usuario conforme a las indicaciones enviadas se considerará como uso del servicio.
- 28.Los servicios son personales e intransferibles, salvo disposición expresa en contrario.
- 29.No habrá reembolsos por servicios utilizados parcial o totalmente conforme a los SLA definidos.
- 30.No aplica para servicios prestados por fuera de la vigencia del plan ni por causas de fuerza mayor o caso fortuito.



7 CONSIDERACIONES

7.1 Consideraciones

Las siguientes consideraciones aplican para todos los servicios incluidos en el **Plan Tejido Vital** y deben ser tenidas en cuenta por los usuarios al momento de acceder a las asistencias:

- 1.El acceso a los servicios está condicionado a que el usuario se encuentre activo dentro de la vigencia del plan y cumpla con los criterios definidos para cada asistencia.
- 2.Los servicios que requieren atención personalizada deberán ser agendados previamente a través del ecosistema digital autorizado, respetando los tiempos mínimos de solicitud establecidos para cada servicio.
- 3.La disponibilidad de agendas, profesionales y proveedores está sujeta a capacidad operativa, cobertura geográfica y condiciones logísticas, por lo cual los tiempos indicados corresponden a plazos máximos estimados.
- 4.Los servicios virtuales se prestan como orientación, acompañamiento o guía general, y no reemplazan consultas presenciales, diagnósticos especializados, tratamientos médicos, psicológicos, legales o veterinarios.
- 5.El usuario es responsable de suministrar información veraz, completa y actualizada, tanto sobre su estado de salud como sobre las condiciones del servicio solicitado; cualquier omisión podrá afectar la correcta prestación del servicio.
- 6.En los servicios presenciales y domiciliarios, el usuario deberá garantizar condiciones adecuadas de seguridad, higiene, accesibilidad y privacidad, necesarias para la correcta ejecución del servicio.
- 7.En caso de no presentarse el usuario, no conectarse a la sesión virtual o no cancelar dentro de los tiempos establecidos, el servicio podrá ser considerado como prestado, conforme a los SLA definidos.
- 8.Los servicios con límite por vigencia, número de eventos o duración máxima no son acumulables ni transferibles a otros periodos o personas, salvo indicación expresa en contrario.
- 9.Algunos servicios aplican exclusivamente para el titular del plan, lo cual deberá ser validado al momento de la solicitud y activación.
- 10.La cobertura geográfica de los servicios presenciales y domiciliarios es limitada a las ciudades y zonas definidas en el condicionado, y está sujeta a disponibilidad de la red de proveedores.
- 11.La activación de ciertos servicios presenciales (como médico veterinario a domicilio) estará sujeta a criterio profesional previo, derivado de una atención virtual inicial.

7 CONSIDERACIONES

7.1 Consideraciones

12. Los contenidos informativos, educativos y de streaming tienen carácter preventivo y orientativo, y no constituyen asesoría individual, diagnóstico ni tratamiento.
13. Los servicios adicionales solicitados directamente al proveedor y que no estén incluidos en la cobertura base deberán ser asumidos económicamente por el usuario, sin intermediación del plan.
14. El plan no contempla reembolsos por servicios utilizados, no cancelados oportunamente o prestados conforme a las condiciones establecidas.
15. El prestador se reserva el derecho de reprogramar o cancelar un servicio en caso de fuerza mayor, condiciones de riesgo, incumplimiento de requisitos o información inconsistente por parte del usuario.



8. Canales de Soporte al Cliente (SAC)

El equipo de soporte de Medismart, está disponible para abordar cualquier consulta que puedan tener los usuarios. Ya sea relacionada con el uso de nuestro ecosistema, información adicional que necesiten o cualquier otra inquietud, estamos listos para asistirlos.

Pueden comunicarte con nosotros a través de los siguientes canales:

- WhatsApp: (+57) 3124163170 (+57) 304 5984195
- Correo electrónico: tejidovital@comfenalcoantioquia.com



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Servicios: Se refiere al alcance de los servicios que serán prestados por Medismart a los usuarios, en los horarios y días señalados.

Titular: Se refiere a los usuarios principales que tienen acceso a los servicios, y que han sido previamente notificados en la planilla de enrolamiento.

beneficiario: Se refiere a los individuos a quienes el titular les extiende y proporciona acceso a los servicios de atención médica y bienestar a través de la plataforma.

Service Level Agreement (SLA): Se refiere a los niveles de servicio que se deben cumplir, como tiempos de respuesta, de agendamiento y de atención en la plataforma de Medismart.

Exclusiones: Se refiere a aquellos casos o situaciones específicas que no están cubiertas por los servicios prestados por Medismart.

SAC: Se refiere al servicio especializado que brinda atención, ayuda y solución a las consultas, inquietudes o problemas de los usuarios.

Plataforma/Ecosistema: Se refiere al conjunto integrado de servicios en línea, y recursos digitales que ofrecen una experiencia unificada a los usuarios. Es el ambiente digital donde los usuarios pueden acceder, disfrutar y aprovechar los servicios de manera inmediata.

Telemedicina: Se refiere a la prestación de servicios médicos a distancia mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación. Incluye consultas médicas virtuales, seguimiento de tratamientos y otras intervenciones médicas realizadas de manera remota a través de plataformas digitales y dispositivos tecnológicos.

Atención Agendable: Se refiere a la modalidad de atención de un servicios que requiere programar una cita previamente (fecha y hora).

Atención Inmediata: Se refiere a la modalidad de atención de un servicio que se proporciona sin necesidad de programar una cita previa.

Comfenalco Antioquia

Tejido Vital



Vigilado Supersubsidio