

TÉRMINOS Y CONDICIONES

SUSCRIPCIÓN A PLATAFORMA GEHNIOS PARA SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA G-360

1. Características de los servicios ofrecidos por tu suscripción a la plataforma Gehnios

- Orientaciones médicas telefónicas ilimitadas 24 horas realizada por médico general;
- Visitas médicas domiciliarias por urgencias;
- Transporte de ambulancia;
- Cobertura extensible a miembros de la familia en primer grado de consanguinidad;
- Cobertura en las principales ciudades capitales y poblaciones aledañas;
- Asistencia médica remota internacional;
- Visitas médicas programadas con especialista por urgencias: Pediatría, Medicina interna;
- 1 sesión de valoración psicológica por año;
- 1 sesión de valoración de terapia física, ocupacional y fonoaudiología por año;
- Servicios odontológicos de urgencia ilimitados

2. Condiciones

- Se otorga el uso no exclusivo y no transferible de la plataforma que GEHNIOS dispone para la prestación de los servicios cubiertos por la suscripción y de acuerdo con los términos y condiciones propios de la plataforma indicados en <https://app.gehnios.com/terminos-y-condiciones/>.
- La suscripción tendrá una duración mínima de 1 año y será renovada automáticamente en períodos iguales;
- El pago de la suscripción se hará mensualmente con cargo a la tarjeta de crédito registrada por el usuario;
- La fecha de inicio de los servicios cubiertos por la suscripción es el día siguiente al día del primer pago;
- Los servicios de la suscripción podrán ser suspendidos de manera inmediata en caso de incumplimiento en los pagos mensuales;
- Después del primer año no se harán devoluciones prorrateadas en caso de cancelación de la suscripción, no obstante, la cobertura de servicios continuará vigente hasta el final del mes en el que se hace efectiva la cancelación;
- El límite máximo de edad para la suscripción y permanencia de usuarios es de 70 años;
- Para hacer uso de los beneficios de los servicios asistenciales cubiertos por la suscripción, los clientes deben identificarse con su documento de identidad ante el prestador del servicio para validar su elegibilidad;
- Para hacer uso de los beneficios de la suscripción, el usuario debe seguir el siguiente proceso:
 - Solicitar asistencia a Gehnios a través de la plataforma <https://app.gehnios.com> o en su defecto a través de los canales establecidos:
 - Línea nacional de atención: +57 (1) 508 7478
 - WhatsApp corporativos +57 (316) 671 8080 / +57 (1) 508 7478
 - operaciones@gehnios.com
 - GEHNIOS solicita valoración telefónica a través de plataforma digital a nombre del cliente;
 - Profesional suscrito a la plataforma GEHNIOS se comunica telefónicamente, realiza la valoración médica y deja reporte de valoración en plataforma;
 - Según la valoración telefónica, GEHNIOS tramita una consulta domiciliaria, y/o traslado en caso de que el profesional lo considere necesario y coordina directamente con el usuario;
 - El profesional deja las indicaciones del servicio en la plataforma y el usuario puede accederlas en cualquier momento;
 - Si el usuario así lo requiere, puede solicitar su medicamento u órdenes de exámenes a través de la plataforma y GEHNIOS coordinará a través de sus aliados lo requerido para entrega de medicamentos y coordinación de tomas a costos preferenciales;
- GEHNIOS podrá realizar auditorías en cualquier momento para verificar que el servicio fue prestado a un usuario elegible. En caso de encontrarse que la asistencia fue usada para una persona no elegible,

el usuario principal de la cuenta deberá cancelar el costo de la asistencia y GEHNIOS podrá finalizar la suscripción sin derecho a ningún reembolso al usuario;

- GEHNIOS podrá declinar en cualquier momento la afiliación de usuarios que no cumplan con los criterios de elegibilidad arriba descritos;
- No se realizará ningún tipo de reembolso o pago por servicios que no hayan sido agendados a través de la plataforma GEHNIOS o alguno de sus canales de servicio;
- Los afiliados deberán cumplir de manera puntual a las citas agendadas de lo contrario GEHNIOS podrá aplicar una penalidad igual al 50% del servicio ofrecido por la plataforma de manera individual;
- Las urgencias se definen como alteraciones a la integridad física causada por trauma o enfermedad;
- Si el usuario requiere tratamientos no cubiertos por la suscripción, tendrá acceso a descuentos especiales sobre las tarifas particulares establecidas por la red prestadores de los servicios. Estos descuento no serán acumulables con otros descuentos y promociones vigentes;
- Los servicios odontológicos cubiertos por la suscripción son:

○ Cobertura:

TABLA DE BENEFICIOS
• Consulta Odontológica de Urgencia
• Valoraciones con especialistas sin costo
• Fisioterapia Oral
• Radiografía periapical
• Obturación Provisional
• Cementación de Corona o provisional
• Resina de Fotocurado (dientes anteriores y posteriores)
• Ionómero de vidrio
• Exodoncia método cerrado
• Exodoncia simple

○ Condiciones:

- La cobertura del plan asistencial es para atender urgencias dentales que deberán ser previamente autorizadas por GEHNIOS durante la solicitud de la cita;
- La atención dental urgente se enfoca en el manejo de afecciones que requieren atención inmediata para aliviar el dolor severo y/o el riesgo de infección;

Se consideran atenciones de urgencias:

- ⇒ Dolor dental severo por inflamación pulpar
- ⇒ Pericoronitis o dolor del tercer molar
- ⇒ Osteítis postoperatoria quirúrgica, cambios en el apósito seco
- ⇒ Absceso o infección bacteriana localizada que produce dolor e hinchazón localizados
- ⇒ Fractura de dientes que causa dolor o causa trauma en los tejidos blandos
- ⇒ Trauma dental con avulsión / luxación
- ⇒ Tratamiento dental antes de los procedimientos médicos críticos
- ⇒ Biopsia de tejido anormal
- ⇒ Caries dentales extensas que causan dolor
- ⇒ Manejo con técnicas de restauración provisionales cuando sea posible
- ⇒ Retiro de suturas
- ⇒ Ajuste de la dentadura en pacientes con radiación / oncología
- ⇒ Ajustes o reparaciones de la dentadura cuando la función está impedida
- ⇒ Reemplazo del relleno temporal en el acceso endo aberturas en pacientes que experimentan dolor

De igual manera, los procedimientos que no se consideran urgencias son:

- ⇒ Exámenes orales iniciales o periódicos y visitas de recuerdo, incluidas radiografías de rutina
 - ⇒ Limpieza dental de rutina y terapias preventivas
 - ⇒ Procedimientos de ortodoncia
 - ⇒ Extracción de dientes asintomáticos
 - ⇒ Odontología restauradora, incluido el tratamiento de lesiones cariosas asintomáticas
 - ⇒ Procedimientos dentales estéticos
- Los horarios de atención de urgencias dentales serán de lunes a domingo de 8am a 7pm;
 - En la cobertura odontológica no están incluidos los retratamientos de endodoncia o retratamientos de conductos
- Exclusiones:
- Tratamientos y procedimientos estéticos para fines de embellecimiento y cualquier cirugía oral, maxilofacial o reconstructiva dental;
 - Condiciones pre-existentes originadas antes del inicio de la cobertura del plan;
 - Tratamientos originados en enfermedades mentales y lesiones sufridas por el asegurado cuando este se encuentre bajo efectos de sustancias psicotrópicas, alcohólicas o en estados de enajenación mental de cualquier etiología;
 - Exámenes, procedimientos quirúrgicos y en general, el tratamiento de lesiones o afecciones de origen dental no incluidos en la tabla de beneficios;
 - Lesiones o enfermedades sufridas en guerra, declarada o no, rebelión, sedición y asonada bajo la definición que de ellas se establece en el ordenamiento penal colombiano, cuando el asegurado sea participe de estas;
 - Lesiones autoinflingidas y/ o intento de suicidio;
 - Los tratamientos hospitalarios y/o ambulatorios como consecuencia complicación de un tratamiento odontológico;
 - Procedimientos que exijan hospitalización o atención domiciliaria;
 - Tratamientos experimentales y aplicación de medicamentos y/o material importado no reconocido en Colombia y en la asistencia odontológica; prótesis, implantes, rehabilitación oral, disfunciones de la articulación temporo mandibular, servicios de ortodoncia y/o ortopedia funcional; servicios con metales preciosos y/o cualquier tipo de porcelanas o cerámica (prostodoncia y/o rehabilitación);
 - Tratamientos ni controles de las siguientes especialidades: cirugía, radiología, prostodoncia, periodoncia, ortopedia funcional de los maxilares, ortodoncia, endodoncia, odontopediatría y cualquier otra no contemplada específicamente;
 - Odontología cosmética;
 - Juegos periapicales completos y radiografías panorámicas para el diagnóstico de tratamientos especializados, carillas para cambios de forma, tamaño o color de los dientes, o el cambio de amalgamas que se encuentren adaptadas y funcionales por resinas, así mismo restauraciones para sensibilidad dental, blanqueamientos de dientes no vitales reparación de perforaciones dentales, salvo las causadas por los odontólogos adscritos a la red y procedimientos preprotésicos en general;
 - Anestesia general o sedación en niños y adultos.
 - Radioterapia o quimioterapia.