

Apreciado asegurado(a),

Equidad Seguros ha querido acompañarte en este momento de contingencia que estamos viviendo en el país, es por ello por lo que hemos puesto a tu disposición las siguientes asistencias; por favor antes de solicitarlas te invitamos a leer detenidamente el documento.

# NUEVOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

## CONTINGENCIA COVID-19

### Términos y Condiciones.

#### 1. Orientación Médica Telefónica:

La orientación médica atenderá la solicitud de los asegurados de LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES, por vía telefónica o video conferencia y acuerdo con sintomatología o eventos reportados, se realizará un diagnóstico inicial y presuntivo con el objetivo de orientar al asegurado respecto de las conductas que, a asumir por parte del paciente, se le dará las recomendaciones de acuerdo con diagnóstico y se le indicarán signos de alarma de acuerdo con lo analizado.

Igualmente, a través de la línea de atención se responderán todas las consultas del asegurado en relación al virus COVID-19 de acuerdo al protocolo de la secretaría de salud, con el objetivo de reforzar las medidas de autocuidado o indicar si se debe remitir a un centro de salud.

Este servicio es solicitado por el asegurado mediante la línea de atención habitual para la prestación de la asistencia.

**Horario de atención:** El servicio se solicitará en cualquier momento en que el asegurado lo necesite, en horario laboral.



**Procedimiento de solicitud de asistencia:** El asegurado llama a la línea #324, ingresa por asistencias y selecciona el ramo al que pertenezca la póliza, allí se toma la solicitud, en caso de que el asegurado solicite orientación médica será transferido al personal médico con el fin de que se guíe al asegurado respecto a su solicitud.

Número de servicios: 2

## 2. Tutor de tareas en línea:

La asesoría de tareas en línea se prestará a los hijos de los asegurados de LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES que requieran de una asesoría en tareas respecto a temas de matemáticas, física, química, español, lenguas extranjeras: inglés. La orientación de tareas se prestará por **una (1) hora**.

**Horario de atención:** El servicio se solicitará en cualquier momento en que el asegurado lo necesite, la solicitud debe realizarse en horario hábil de lunes a viernes 8 y sábado hasta medio día para programar la conferencia con el tutor.

**Procedimiento de solicitud de asistencia:** El asegurado llama a la línea #324, ingresa por asistencias y selecciona el ramo al que pertenezca la póliza, allí se toma la solicitud y se programa la orientación con el tutor.

Número de servicios: 2

## 3. Asesoría Telefónica Nutricional:

La asesoría telefónica nutricional se prestará a los asegurados de LA EQUIDAD SEGUROS que presenten dudas e inquietudes sobre la correcta nutrición y alimentación, enfocada en el tiempo de cuarentena, resolviendo y guiando a los asegurados a una correcta alimentación para mantener sus hábitos. La asesoría la realizará el personal estudiado en el tema, nutricionista, el cual podrá enviar con previo consentimiento del asegurado información al correo electrónico sobre recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluyendo sugerencias para diabéticos, vegetarianos, intolerancia a la lactosa, etc.



**Horario de atención:** El servicio se solicitará en cualquier momento en que el asegurado lo necesite, la solicitud debe realizarse en horario hábil de lunes a viernes y sábado hasta medio día para programar la conferencia con el nutricionista.

**Procedimiento de solicitud de asistencia:** El asegurado llama a la línea #324, ingresa por asistencias y selecciona el ramo al que pertenezca la póliza, allí se toma la solicitud y se programa la orientación con el nutricionista.

Número de servicios: 1

#### 4. Transporte hasta centro médico:

El transporte hasta centros médicos se prestará para los asegurados de LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES que presenten citas médicas prioritarios, consultas externas prioritarias, procedimientos programados o urgencia médica.

**Horario de atención:** El servicio se solicitará en cualquier momento en que el asegurado lo necesite, línea de atención 7x24.

**Procedimiento de solicitud de asistencia:** El asegurado llama a la línea #324, ingresa por asistencias y selecciona el ramo al que pertenezca la póliza, allí se toma la solicitud y coordina el transporte hasta el centro médico.

Número de servicios 1

#### 5. Asesoría Legal Laboral:

La asesoría legal laboral se prestará a los asegurados de LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES que presenten dudas e inquietudes sobre: derechos y obligaciones de trabajadores y empleadores, modelos y asesoría de contratos, estudio del contrato laboral (Beneficios y Falencias), terminación Unilateral o Bilateral de Contratos de Trabajo, liquidación del Contrato, conciliaciones ante el inspector de Trabajo, reglamentos de trabajo, proyección y revisión de liquidaciones y/o indemnizaciones laborales, obligaciones frente al servicio doméstico, régimen seguridad social independientes, empleados y pensionados, entre otras inquietudes que puedan presentar. La asesoría la realizará un abogado.





**Horario de atención:** El servicio se solicitará en cualquier momento en que el asegurado lo necesite, la solicitud debe realizarse en horario hábil de lunes a viernes y sábado hasta medio día para programar la conferencia con el abogado.

**Procedimiento de solicitud de asistencia:** El asegurado llama a la línea #324, ingresa por asistencias y selecciona el ramo al que pertenezca la póliza, allí se toma la solicitud y se programa la orientación con el abogado.

Número de servicios 2

## 6. Helpdesk:

La asesoría helpdesk se prestará a los asegurados de LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES que presenten dudas e inquietudes sobre: uso básico del computador, navegación en internet, bloqueo de páginas, uso básico programas de office. (Word, Excel, Power Point, Outlook), configuración y tips para su utilización, configurar correo en Outlook, instalación y capacitación para utilizar herramientas especializadas como Skype y SkyDrive, obtención de diagnósticos de fallas de software del PC, comprobación de actualizaciones de sistema operativo, configuración y tips en Windows o sistema operativo. La asesoría la realizará un ingeniero o técnico y no incluye costos de licencias o costos asociados a la asesoría.

**Horario de atención:** El servicio se solicitará en cualquier momento en que el asegurado lo necesite, la solicitud debe realizarse en horario hábil de lunes a viernes y sábado hasta medio día para programar la conferencia.

**Procedimiento de solicitud de asistencia:** El asegurado llama a la línea #324, ingresa por asistencias y selecciona el ramo al que pertenezca la póliza, allí se toma la solicitud y se programa la asistencia.

Número de servicios 2



## 7. Phono Chef:

El servicio de PHONOCHEF se prestará a los asegurados de LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES que requieran de una orientación y asesoría de un chef para la preparación de platos de cocina colombiana. La orientación será de hasta una (1) hora y no incluirá gastos por ingredientes ni suministro de equipos de cocina.

**Horario de atención:** El servicio se solicitará en cualquier momento en que el asegurado lo necesite, la solicitud debe realizarse en horario hábil de lunes a viernes y sábados hasta el mediodía para programar la llamada con el chef.

**Procedimiento de solicitud de asistencia:** El asegurado debe llamar a la línea #324, ingresar por asistencias y seleccionar el ramo al que pertenezca su póliza, allí se tomará la solicitud y se programará la llamada con el chef.

Número de servicios: 1

