

PLAN: **MULTIESPECIE**

Condicionado de Servicios de  
Asistencia



Asistencia para todos a la medida  
de cada necesidad en las  
**familias multiespecie**



<https://ccasist.com/>



@cc\_asist



/company/colombochilenasistencias/



/ccasist

PLAN:

## MULTIESPECIE



Asistencia para todos a la medida de cada necesidad en las **familias multiespecie**

### Asistencia Médica



**Servicio Asistencial:**  
Orientación Médica  
Telefónica



**Monto máximo de cobertura:**  
**Mensual:** Sin límite



**Número de eventos:**  
**Mensual:** Sin límite

### Orientación Médica Telefónica

**COLOMBO CHILENA** pone a disposición del usuario el servicio de orientación médica telefónica, efectuando un diagnóstico y orientación de las conductas que el usuario debe asumir, las recomendaciones y signos de alarma; todo de acuerdo con el protocolo de manejo.

Se maneja asesoría básica en caso de:

- Gripe
- Fiebre
- Dolor de Cabeza
- Congestión Nasal
- Dolor de Garganta
- Nauseas o Vomito
- Otros síntomas de carácter general y triage básico.

Se realiza el seguimiento telefónico de la evolución clínica, hasta por 72 horas, para dar acompañamiento y hacer las indicaciones respectivas acorde a la evolución del usuario.

El costo de los medicamentos derivados de esta asistencia debe ser asumido por el **USUARIO**.

El médico tratante no se encuentra autorizado para emitir soportes de licencia médica, ni lectura de exámenes.

La coordinación de los servicios debe realizarse por medio de la Central de Operaciones de **COLOMBO CHILENA** comunicándose al número (601) 6532421

**Tiempo de Respuesta:** 15 a 30 minutos. Conferencia telefónica con el profesional médico.

**Cobertura para el Titular, grupo familiar en primer grado de consanguinidad.**

PLAN:

## MULTIESPECIE

Asistencia para todos a la medida de cada necesidad en las **familias multiespecie**



### Asistencia Veterinaria



**Servicio Asistencial:**

Orientación  
Veterinaria Telefónica



**Monto máximo de cobertura:**

**Mensual:** Sin límite



**Número de eventos:**

**Mensual:** Sin límite

### Orientación Veterinaria Telefónica

En caso de que la mascota presente una enfermedad simple, el usuario puede llamar a nuestra línea exclusiva para que su peludo sea atendido por nuestros profesionales veterinarios. El profesional veterinario valorará la sintomatología y orientará al usuario en las acciones y procedimientos que puede asumir con su mascota.

Se maneja asesoría básica en caso de:

- Tos, Gripe, Congestión.
- Inconvenientes de movilidad.
- Respiración lenta.
- Problemas en la piel.
- Náuseas o Vómito.
- Ojos irritados.
- Otros síntomas de carácter general y triage básico.

Se realiza el seguimiento telefónico de la evolución clínica, hasta por 72 horas, para dar acompañamiento y hacer las indicaciones respectivas acorde al avance de la mascota.

El costo de los medicamentos derivados de esta asistencia debe ser asumido por el **USUARIO**.

El veterinario tratante no se encuentra autorizado para emitir lectura de exámenes.

La coordinación de los servicios debe realizarse por medio de la Central de Operaciones de **COLOMBO CHILENA** comunicándose al número (601) 6532421

**Tiempo de Respuesta:** 15 a 30 minutos. Conferencia telefónica con el profesional médico.

**Cobertura para una (1) mascota perro o gato**



# PROCESO DE ATENCIÓN

¡¡Revisa nuestro proceso de atención!!



Si deseas solicitar un servicio de asistencia solo comunícate con nosotros: (601) 6532421

1

## Llamada

Origen:

- Usuario
- Beneficiario

Nuestros asesores especializados reciben el llamado de los usuarios o beneficiarios a través de la línea exclusiva (601) 6532421.

2

## Recepción

Registro de datos y recepción de sintomatología.

Se efectúa el registro de datos en nuestro CRM y se toma el registro de sintomatología a través de preguntas médicas o veterinarias de rigor. Se realiza registro de titular y sus beneficiarios.

3

## Coordinación

Búsqueda de proveedor y remisión del servicio.

Búsqueda de proveedor más cercano y disponible para la prestación del servicio. Se asigna la asistencia correspondiente anunciando al usuario tiempo de respuesta y protocolos aplicables para la atención.

4

## Seguimiento

Control del servicio: Proveedor y Usuario

Nuestro call center efectúa seguimiento al proveedor y al usuario conociendo el tiempo de llegada y el resultado de la prestación del servicio.

5

## Compañía

Seguimiento durante tres (3) días. Estado del paciente o mascota.

Nos encontramos atentos al estado del usuario o de la mascota luego de la atención durante 3 días conociendo sus requerimientos adicionales.

6

## Cierre

Fin del servicio.

Se realiza cierre del servicio asistencial acorde a los comentarios del usuario durante el seguimiento de tres (3) días.

7

## Calidad

Llamada de satisfacción.

El área de calidad ejecuta la llamada de satisfacción cinco (5) días hábiles posteriores a la prestación del servicio.



# CONDICIONES DEL SERVICIO



## Nombre del Plan

VELONET



## Línea Exclusiva:

ASISTENCIAS VELONET:  
(601) 6532421



## Servicio:

24/7



## Línea Informativa

Derivación de PQRS al cliente corporativo relacionadas con inquietudes de los usuarios no correspondientes a servicios asistenciales.

Celulares: 3009109110 3004798909



## Proveedores:

Cobertura Telefónica Nacional



## Cobertura:

**Mensual:** Cobertura para el titular, grupo familiar en primer grado de consanguinidad y una (1) mascota perro o gato.

No es requisito indispensable que el beneficiario viva en el mismo domicilio del titular.

El titular no podrá cambiar el beneficiario registrado en un tiempo menor a seis (6) meses.



# CONDICIONES DEL SERVICIO

## OBLIGACIONES DEL USUARIO

**EL USUARIO** estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le sean suministrados por **COLOMBO CHILENA** a:

- a). Obtener la autorización expresa de **COLOMBO CHILENA**, a través de la central de operaciones, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- b). El usuario escuchará las recomendaciones y soluciones indicadas por **COLOMBO CHILENA**, frente a los servicios que se soliciten a la empresa.

## EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO

- a). Que el solicitante no se identifique como **USUARIO** del **CLIENTE CORPORATIVO**
- b). Que el solicitante incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones de cobertura indicadas en este contrato.
- c). También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- d). Cualquier servicio que sea contratado directamente por el **USUARIO** a través de terceros.
- e). Cuando el **USUARIO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la emergencia para el **USUARIO** o la mascota.
- f). Autolesiones, lesiones a la mascota por parte del **USUARIO** o participación del **USUARIO** en actos delictuosos ya sea culpable o dolosamente.
- g). La participación del **USUARIO** en combates, salvo en caso de defensa propia.

## OTRAS EXCLUSIONES DEL SERVICIO

**No son objeto de los servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:**

- a). La mala fe, fraude o abuso de confianza del **USUARIO**, comprobada por el personal de **COLOMBO CHILENA**.
- b). Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, maremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, tsunamis, etc.
- c). Hechos y actos del hombre derivados de: terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto, etc.
- d). Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.



# CONDICIONES DEL SERVICIO

## OTRAS EXCLUSIONES DEL SERVICIO

**No son objeto de los servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:**

- e.) Enfermedades Psiquiátricas y/o mentales en seres humanos.
- f.) Reembolsos de gastos médicos o veterinarios.
- g.) Enfermedades y/o accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga por parte del **USUARIO** y/o provocados a la mascota.
- h.) Daños causados a sí mismo por alteración de sus facultades mentales.

## COMPROMISOS EN TERMINOS DE TIEMPO DE RESPUESTA Y CALIDAD

Nuestras herramientas de evaluación posterior al servicio nos ayudan a validar la calidad de este, generando una calificación del usuario de la siguiente manera:

Después de la prestación del servicio, nuestro departamento de calidad realizará una llamada de satisfacción a través de nuestro contact center, con un cuestionario muy sencillo, obteniendo información para conocer la calificación que el usuario da al servicio recibido.

Hacemos una evaluación en cada servicio y si encontramos oportunidades de mejora las aplicamos de inmediato y agradecemos al **USUARIO** por sus observaciones y sugerencias.

Estas herramientas de evaluación buscan asegurar que el usuario pueda expresar cómo fue la prestación del servicio de asistencia. La información de estas evaluaciones se generará con un mismo código de servicio, van ligadas al número de identificación del **USUARIO** y al **NIT** de nuestro proveedor; lo anterior se almacena en la plataforma de **COLOMBO CHILENA** para generar reportes periódicos de satisfacción de los servicios prestados, clasificándose por área y servicio.

**EL PROPOSITO DE COLOMBO CHILENA ES PODER BRINDAR LA MEJOR EXPERIENCIA DE SERVICIO CON LA MEJOR DISPOSICIÓN Y CALIDAD.**

## REQUISITO OBLIGATORIO

El usuario debe llamar directamente a **COLOMBO CHILENA** para la recepción y coordinación de los servicios que necesite el usuario a través de la línea telefónica (601) 6532421 donde encontrará un ejecutivo de cuenta con la experiencia para la evaluación del triage, coordinación, seguimiento y finalización del servicio solicitado. El usuario no se encuentra autorizado para dirigirse directamente a nuestros proveedores a nombre de **COLOMBO CHILENA**.

