

ASISTENCIAS PLAN ODONTOLÓGICO**1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA**

Servicio de orientación telefónica prestado por un psicólogo, orientado a la escucha activa con el fin de prestar apoyo y consejo para afrontar la situación referida por el asegurado.

El Asegurado podrá acceder a orientación psicológica telefónica en caso de:

- ✓ Ayuda sobre permanencia en el hogar por cuarentena.
- ✓ Dinámica familiar asociada a la convivencia.
- ✓ Estrés traumático.
- ✓ Apoyo para anticipar o tratar situaciones de ansiedad.
- ✓ Violencia intrafamiliar.

Lo anterior asociado a los siguientes eventos:

- ✓ Diagnóstico de Covid-19 del titular.
- ✓ Conflictos presentados en el núcleo familiar del asegurado, generados por la contingencia sanitaria asociada al Covid19, que afecten su situación social, académica o familiar.
- ✓ Accidente del titular o de algún familiar en primer grado de consanguinidad que requiera hospitalización y/o tratamientos médicos mayores.
- ✓ Diagnóstico de enfermedades graves del titular o de algún familiar en primer grado de consanguinidad.
- ✓ Intervención quirúrgica mayor del titular o de algún familiar en primer grado de consanguinidad.
- ✓ Muerte de algún familiar en primer grado de consanguinidad.

Las orientaciones se prestarán dentro de todo el territorio nacional, con un límite de 4 eventos por mes para el asegurado titular. Cada evento tendrá una duración entre 40 y 60 minutos.

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones psicológicas telefónicas basadas en la información aportada por el usuario, no se producirán informes psicológicos, ni se establecerán diagnósticos o planes de tratamiento. Sin embargo, el servicio está encaminado a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir por el usuario con relación a su caso. No se expedirán incapacidades laborales ni se prescribirán medicamentos. Se aclara que no se prestará el servicio a asegurados que tengan un riesgo suicida, de manera que, si durante la solicitud del servicio o durante la prestación de este se identifica que el asegurado está en riesgo suicida, el servicio se interrumpirá y de acuerdo con lo establecido en el literal f) del artículo 36 en la ley 1090 del 2006 se notificará de inmediato a las autoridades competentes (policía, bomberos, línea de atención de emergencias). En cualquier caso, ni SIGMA ni el Psicólogo asumen responsabilidad alguna por cualquier determinación que adopte el asegurado derivado del servicio.

Por cuanto los servicios de orientación y asesoría psicológica están a cargo de PSICOLOGOS, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual asumida por SIGMA en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir, directa ni indirectamente así como

.....
Oficina principal: Carrera 64B N 49ª-30. Medellín –Colombia. Teléfono: (4) 260 2100.

www.sura.com

próxima o remotamente, la responsabilidad profesional que les corresponde a dichos profesionales en razón y con fundamento en la asesoría y/o orientación que brinden a los asegurados.

La calidad de las respuestas a las consultas de LOS ASEGURADOS depende de la calidad de la información que suministren a las personas que los atienden, con lo que el hecho de suministrar información incorrecta o incompleta exime de cualquier responsabilidad a los PSICOLOGOS frente a los conceptos y respuestas emitidas.

2. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

Servicio de orientación telefónica prestado por un nutricionista, enfocado a escucha activa y brindar tips y recomendaciones nutricionales para que el asegurado pueda integrar a su rutina diaria debido a la situación de confinamiento actual asociado a la pandemia del Covid-19.

El Asegurado podrá acceder a orientación nutricional telefónica en caso de:

- ✓ Requerir información sobre alimentos para fortalecer el sistema Inmune.
- ✓ Recomendaciones alimenticias para grupo familiar.
- ✓ Estrategias para mejorar la alimentación en niños.
- ✓ Apoyo para establecer rutinas alimentarias conforme a objetivos.
- ✓ Recomendaciones alimenticias para asegurados con condiciones médicas particulares, por ejemplo: Diabetes, hipertensión, síndrome de colon irritable, etc.

Las orientaciones se prestarán dentro de todo el territorio nacional, con un límite de 4 eventos por mes para el asegurado titular. Cada evento tendrá una duración entre 40 y 60 minutos que se prestará de lunes a viernes de 8 am a 6 pm y los sábados de 8 am a 12 pm.

Bajo este servicio se brindarán recomendaciones nutricionales asociadas a alimentos y /o recetas de consumo general que el asegurado puede incorporar a su rutina diaria de alimentación, dichas recomendaciones serán basadas en la información otorgada por el asegurado, por cuanto se evitará recomendar alimentos que expresamente el asegurado refiera ser alérgico y/o intolerante, se le recomendarán alimentos con los que pueda reemplazarlos.

Entendiendo que el asegurado pueda desconocer reacciones alérgicas o intolerantes a algunos alimentos, el hecho de suministrar información incorrecta o incompleta exime de cualquier responsabilidad a los NUTRICIONISTAS frente a los conceptos y respuestas emitidas. Se procurará emitir nota de alerta para los alimentos que comúnmente son conocidos como desencadenantes de reacciones alérgicas y/o intolerantes para que el asegurado lo pueda tener presente. No se dará cobertura de los alimentos, la adquisición de los productos es responsabilidad exclusiva del asegurado.

Por cuanto los servicios de orientación nutricional están a cargo de NUTRICIONISTAS, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual asumida por SIGMA en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir, directa ni indirectamente así como próxima o remotamente, la responsabilidad profesional que les corresponde a dichos profesionales en razón y con fundamento en la asesoría y/o orientación que brinden a los asegurados.