



## Detalle de la Prestación de los Servicios



Medellín 437 8888 Opción 7

Para más información visita: [www.sura.com](http://www.sura.com)

Descarga el app:  
**SEGUROS SURA** disponible en:  

Síguenos en:       **BLOG**  
[sura.com/blogs](http://sura.com/blogs)

## A. Conoce nuestro plan para tí

### Definición de términos

#### → Calidad de vida

Es la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus expectativas, sus normas y sus inquietudes. Se trata de un concepto amplio que está influido de un modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno.

#### → Bienestar

Conjunto de factores que participan en la calidad de la vida de la persona y hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que dan lugar a la tranquilidad y satisfacción humana. El bienestar, como concepto abstracto que es, posee una importante carga de subjetividad propia del individuo, aunque también aparece correlacionado con algunos factores económicos objetivos.



#### → Cliente

Es la persona interesada en acceder y realizar la compra del Plan. Esta definición aplica para quien desea comprar el Plan y para quien va a disfrutar de este.

#### → Contratante

Es la persona que realiza la compra y el pago del Plan.

#### → Usuario

Es la persona que puede acceder y disfrutar de los servicios incluidos en el Plan adquirido.

#### → Servicios de Plan NuevaMente

Son todos aquellos servicios incluidos y listados dentro del Plan adquirido, figuran en el contrato y están agrupados en los pilares de VIDA ACTIVA, VIDA SALUDABLE y VIDA SEGURA.

#### → Servicios Complementarios

Son todos aquellos servicios listados y agrupados en el módulo denominado **COMPLEMENTA TU BIENESTAR**, no están incluidos en el listado de servicios del Plan adquirido, por esta razón el cliente, en caso de solicitarlos debe realizar el pago por cada uno antes de recibir la prestación de los servicios.

### TIPOS

- a. **Complementarios al Plan NuevaMente:**  
Son servicios iguales a los incluidos en el Plan NuevaMente, sin embargo el cliente puede querer disfrutarlos de nuevo, una vez ha consumido todas las frecuencias que cubre la anualidad. Por esta razón se consideran como adicionales.
- b. **Complementarios para Prestación por Aliados:**  
Son servicios que no están incluidos en el Plan NuevaMente, sin embargo se presentan para que el cliente pueda adquirirlos una vez los requiera.

## ¿Qué es NuevaMente?

Es un portafolio integral de servicios diseñado especialmente para personas mayores, para que puedan disfrutar una vida activa, saludable y segura a través de experiencias de bienestar que impactan de manera positiva su calidad de vida.

NuevaMente no es un seguro, en tanto no ampara un riesgo. Se trata de un conjunto de servicios que permite a nuestros clientes socializar y compartir en encuentros, realizar hobbies y disfrutar de un estilo de vida saludable.

### NuevaMente está inspirando en 4 principios:

- Integralidad
- Acompañamiento
- Generación de Comunidad
- Sentido de Vida

### Lo que queremos lograr en tu calidad de vida

Reconocemos que el Ser Humano es un Ser Multidimensional, es decir que en él confluyen diferentes aspectos que necesitan ser reconocidos y desarrollados para lograr un completo bienestar. Razón por la cual nuestro portafolio incluye diferentes servicios orientados a impactar cada una de las dimensiones del Ser: Espiritual, Ética, Cognitiva, Afectiva, Comunicativa y Bio-corporal; y así tener un abordaje integral.



NuevaMente ofrece servicios que se agrupan en 3 pilares, cada uno con un objetivo particular:



Facilita el desarrollo personal, el aprendizaje, la integración familiar, los momentos de socialización, el entretenimiento y fomenta el interés por la generación de comunidad.



Promueve un estilo de vida saludable que contribuye al bienestar integral.



El acompañamiento en las actividades diarias y necesidades específicas de nuestros clientes facilita que puedan disfrutar el día a día con tranquilidad, seguridad y comodidad.

### ¿Cuál es el valor del plan?

El valor del Plan puedes conocerlo a través de tu asesor de Sura o a través de la Línea de Atención del Plan. Dicho valor depende de los servicios incluidos y la forma de pago seleccionada. El valor que te corresponde pagar una vez adquieres el Plan aparece en el CONTRATO, que se entrega una vez la compra haya sido realizada.

## ¿Quién puede disfrutar del Plan?

Existe una distinción entre quienes compran el Plan y quienes disfrutan de sus servicios. La persona que desee puede comprar el Plan, sin embargo solo personas con una edad mayor o igual a 55 años, autónomas e independientes pueden disfrutar de los servicios incluidos en este.

Una vez estés disfrutando de los servicios del Plan, este es personal y exclusivo para ti, por esta razón está considerado que **ningún servicio del Plan es transferible**.

## Área de cobertura del Plan NuevaMente

El Plan puede ser adquirido por los clientes que tengan ubicado su domicilio en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá: Medellín, Caldas, La Estrella, Itagüí, Sabaneta, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, además en Envigado y Área urbana del Oriente cercano: Retiro, Rionegro, Llano Grande, La Ceja, Guarne.

La mayoría de los servicios son brindados en instalaciones ubicadas en el municipio de Medellín. Para disfrutar de los servicios, los clientes deben desplazarse de acuerdo a lo programado.

## ¿Por cuánto tiempo puedo disfrutar del Plan adquirido?

La vigencia del Plan es de un (1) año.

Cuando tú adquieres el Plan tienes 1 año a partir de la fecha de inicio de vigencia para disfrutar de cada uno de los servicios, así:

- Algunos servicios son programados por ti, según tú necesidad y disponibilidad de agenda para cada uno.
- Para otros la programación es definida por Suramericana, en estos casos recibirás información de fechas y horarios y debes realizar una inscripción previa para disfrutar de ellos.

Al terminar la vigencia, los servicios que no hayas disfrutado, no son acumulables para la siguiente vigencia.

**La renovación del Plan es automática.**

6

## Cambios en la renovación del plan

Durante el mes anterior a la renovación, el contratante puede realizar, si así lo desea, los siguientes cambios:

- Si existe oferta de diferentes planes en el momento de la renovación, puede seleccionar un Plan diferente al que haya disfrutado y/o comprado.
- Comprar el Plan para otras personas que quieran disfrutar de este, si son mayores de 55 años.
- Cambiar el medio de pago.

## Actualizar información durante la vigencia del Plan

Durante la vigencia del Plan te solicitamos actualices oportunamente información como:

- Cambio de dirección de domicilio: la nueva dirección debe estar ubicada en la zona de cobertura para poder brindarte los servicios del Plan.
- Cambio de datos de contacto en general: teléfono, e-mail, otros.

## B. Condiciones Especiales

### Motivos para cancelar el Plan

- **Petición del Contratante:** el contratante debe entregar o enviar una carta solicitando la cancelación del Plan al asesor. La fecha de cancelación será la fecha de radicación de la solicitud en Suramericana. Si al momento de cancelar el Plan se encuentra en estado de mora, se le hará el cobro retroactivo con base en la última fecha de pago realizada.
- **Decisión de la Compañía:** la compañía envía una carta informativa por motivo de cancelación, 5 días antes de la fecha en que esta se haga efectiva.
- **Fallecimiento del contratante o el usuario.**
- **Cambio de dirección de domicilio fuera de la zona de cobertura para los servicios domiciliarios.**
- **Estar en condición de mora por no realizar oportunamente el pago del Plan.**

7

## Bloqueo de asignación y prestación de servicios

- En el momento en que el contratante se encuentre en condición de mora, la asignación y prestación de los servicios será bloqueada, así:

El tiempo máximo en cartera es de 60 días de mora.

- Si el contratante no realiza el pago, se bloquea la asignación y prestación de servicios el día número 45 de mora. El contratante tiene un periodo de 15 días (desde el día 45 al día 60 para pagar la mora), si el día 60 no ha normalizado sus pagos se CANCELA el Plan.

## Devolución de dinero en caso de cancelar el Plan

La devolución aplica para los contratantes que hayan realizado:

- El pago total anticipado del valor del Plan, es decir, que realizaron el pago total en el primer mes de la vigencia. La devolución se hace proporcional considerando la fecha de radicación de la solicitud de la cancelación y el tiempo que falta para finalizar la vigencia del Plan.

- El pago anticipado de cuotas o mensualidades cuando el Plan ha sido financiado: la devolución corresponderá a las cuotas pagadas de manera anticipada, considerando la fecha de radicación de la cancelación.



8

## Si quien fallece es el contratante

### 1. Cuando fallece contratante que no es usuario:

- Si realizó pago de contado

No se cancela el Plan. No hay devolución. Los usuarios continúan disfrutando de los servicios, hasta la finalización de la vigencia. En la renovación debe realizarse la sustitución con el nuevo contratante.

- Si está realizando pago financiado

Si los usuarios desean seguir disfrutando el Plan, deben realizar sustitución de contratante.

### 2. Cuando fallece contratante que es único usuario:

- Si realizó pago de contado

Se devuelve a los herederos el valor del Plan correspondiente al tiempo no disfrutado.

- Si está realizando pago financiado

Se cancela el Plan.

### 3. Cuando fallece contratante que es uno de los usuarios:

- Si realizó pago de contado

No se cancela el Plan. Los demás usuarios continúan disfrutando de los servicios, hasta la finalización de la vigencia. En la renovación debe realizarse la sustitución con el nuevo contratante.

Solo hay devolución correspondiente al valor del Plan del usuario que fallece.

- Si está realizando pago financiado

Si los usuarios desean seguir disfrutando de los servicios, deben realizar sustitución de contratante.

9

### Si quien fallece es el o los usuario (s)

#### 1. Cuando fallece el usuario que es el mismo contratante y es el único usuario:

Remitirse a la descripción del numeral 2 de CONTRATANTE.

#### 2. Cuando fallece el usuario que es el mismo contratante y es uno de los usuarios:

Remitirse a la descripción del numeral 3 de CONTRATANTE.

#### 3. Cuando fallece único usuario del plan y no es el contratante:

- Si realizó pago de contado

Se devuelve el dinero al contratante.

- Si está realizando pago financiado

Se cancela el Plan.

#### 4. Cuando fallece uno de los usuarios del plan y no es el contratante:

- Si realizó pago de contado

Se le devuelve el dinero de acuerdo con las políticas de devolución definidas correspondientes al valor de su Plan.

- Si está realizando pago financiado

Se re-liquida la financiación considerando lo que falta de vigencia.

10

## C. Prestación de Servicios

### ¿Dónde disfrutar de los servicios del Plan?

- Sede NuevaMente / Auto Sura Industriales. Piso 4.
- Diferentes instalaciones o espacios de acuerdo con los servicios a disfrutar y convenidos con Aliados
- En tu domicilio: Podrás recibir los servicios domiciliarios en la dirección que hayas registrado en el momento de la compra del Plan, la cual debe estar ubicada dentro del área de cobertura del mismo. En caso de que cambies de dirección, debes informarlo oportunamente.

### Acceso a los diferentes servicios

Al suscribirse al Plan NuevaMente nuestros clientes recibirán una sesión de información y bienvenida como punto de partida para empezar a disfrutar de nuestros servicios.

El Plan NuevaMente cuenta con una Línea de Atención exclusiva en la que un grupo de nuestros representantes está disponible para:

- Ofrecer información general sobre el Plan.
- Agendar los servicios que requieras del Plan.
- Aclarar las dudas sobre la prestación de cada uno de nuestros servicios.
- Recibir todas tus felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias sobre nuestra prestación.

Podrás comunicarte al número

**4378888**

**Opción 7**

Desde tu teléfono móvil:  
#888 – Opción 7

De lunes a viernes de  
8:00 a.m. a 6:00 p.m.



11

## Servicios

En el contrato y en el Folleto de servicios que has recibido podrás encontrar el listado de los servicios del Plan.

### Uso de los servicios

En el portafolio encuentras servicios que tienen frecuencias definidas y otros que son de uso ilimitado por vigencia.

Para algunos de los servicios del Pilar de VIDA SEGURA hemos definido políticas, las cuales te relacionamos en **CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.**

### Inasistencia a un servicio solicitado y programado

Por la primera vez de inasistencia a un servicio, la frecuencia de éste no se afectará. Sin embargo si por segunda vez no asistes a él, automáticamente la frecuencia disminuirá. Por ello es importante que canceles con antelación el servicio, de lo contrario es como si lo hubieras recibido. La anticipación con la que debes cancelar cada servicio está definida a continuación:

## SERVICIOS POR VIGENCIA

SERVICIOS VIDA ACTIVA	TOPES AÑO
Vínculos	
<p><b>Sesión de Información y Bienvenida</b> Sesión para brindar la información detallada sobre el Plan y contar con un espacio de conocimiento del cliente sobre las actividades que realiza, intereses, hobbies, información familiar, entre otros.</p> <p><b>AGENDAMIENTO:</b> La sesión será asignada por Auxiliar Administrativo del Plan</p> <p><b>TIEMPO PARA CANCELAR:</b> 1 día antes de la fecha asignada. A través de la Línea de Atención NuevaMente.</p>	1
<p><b>Ingreso a Parques Recreativos</b> Ingreso sin costo en alianza con los parques recreativos de Comfama (Arví, Guatapé, Copacabana, Rionegro, La Estrella), para disfrutar de sus espacios y diferentes atracciones.</p> <p><b>AGENDAMIENTO:</b> No requiere.</p>	4 Ingresos
<p><b>Encuentro de Socialización y Entretenimiento</b> Encuentros para facilitar espacios de socialización a través del disfrute y participación de los clientes, pueden tener una temática o dinámica definida.</p> <p><b>AGENDAMIENTO:</b> Por la Línea de Atención NuevaMente, de acuerdo con la invitación del mes recibida.</p> <p><b>TIEMPO PARA CANCELAR:</b> 2 días antes de la fecha asignada. A través de la Línea de Atención NuevaMente.</p>	Definidos y Programados por el Plan durante la vigencia.





SERVICIOS VIDA ACTIVA	TOPES AÑO
Vínculos	

**Jornada de Trabajo Comunitario**

Espacio destinado para realizar actividades grupales que aporten al Bienestar de personas en condiciones de vulnerabilidad (realización material didáctico, siembra de árboles, arreglos de infraestructura física en instituciones de bajos recursos, entre otros).

3

**AGENDAMIENTO:**

Por la Línea de Atención NuevaMente, de acuerdo con la invitación del mes recibida.

**TIEMPO PARA CANCELAR:**

5 días hábiles antes de la fecha asignada. A través de la Línea de Atención NuevaMente.

**Caminata urbana**

Recorridos por diversos sitios del municipio o el departamennto con el propósito de disfrutar de paisajes; conocer y aprender sobre la diversidad cultural, arquitectónica e histórica de los lugares visitados.

**AGENDAMIENTO:**

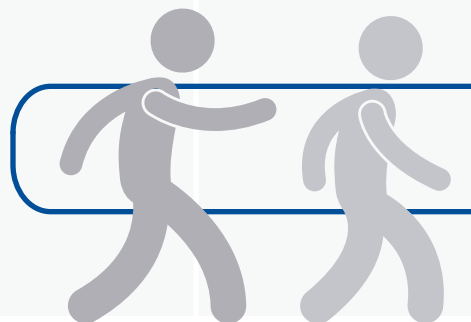
Por la Línea de Atención NuevaMente, de acuerdo con la invitación del mes recibida.

**TIEMPO PARA CANCELAR:**

8 días calendario antes de la fecha asignada. A través de la Línea de Atención NuevaMente.

2

Se inicia la actividad si está el número mínimo de participantes (15). El servicio es cancelado si no se cumple con el número mínimo de personas inscritas.



SERVICIOS VIDA ACTIVA	TOPES AÑO
Vínculos	

**Visita cultural guiada.**

Salida a un centro de interés del municipio o la región para profundizar temas como historia, arte, geografía, entre otros, de acuerdo con el centro visitado y su línea cultural.

**AGENDAMIENTO:**

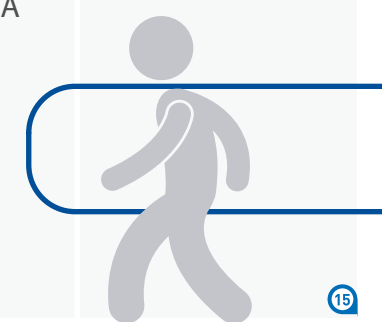
Por la Línea de Atención NuevaMente, de acuerdo con la invitación del mes recibida.

**TIEMPO PARA CANCELAR:**

8 días calendario antes de la fecha asignada. A través de la Línea de Atención NuevaMente.

2

Se inicia la actividad si está el número mínimo de participantes (15). El servicio es cancelado si no se cumple con el número mínimo de personas inscritas.






SERVICIOS VIDA ACTIVA	TOPES AÑO
-----------------------	-----------

Vínculos	
----------	--

<p><b>Sesión de seguimiento y valoración</b> Sesión realizada al finalizar la vigencia del Plan, para valorar los resultados obtenidos por haber disfrutado de los diferentes servicios, socializar metas cumplidas, impacto logrado para la calidad de vida del cliente e identificar oportunidades de mejora para la ejecución del Plan.</p> <p><b>AGENDAMIENTO:</b> La sesión será asignada por Auxiliar Administrativo del Plan</p> <p><b>TIEMPO PARA CANCELAR:</b> 1 día antes de la fecha asignada. A través de la Línea de Atención NuevaMente.</p>	1
--	---

Palabras Mayores	
------------------	--

<p><b>Ciclo de Conferencias</b> Ciclo de socialización de diferentes temas teniendo como responsable un experto técnico en cada uno de ellos, para facilitar espacios de aprendizaje y conocimiento. Los temas se definen de acuerdo con las necesidades detectadas o propuesta de los clientes.</p> <p><b>AGENDAMIENTO:</b> Por la Línea de Atención NuevaMente, de acuerdo con la invitación del mes recibida.</p> <p><b>TIEMPO PARA CANCELAR:</b> 2 días antes de la fecha asignada. A través de la Línea de Atención NuevaMente.</p>	<p>Definidos y Programados por el Plan durante la vigencia.</p> 
--	--

SERVICIOS VIDA ACTIVA	TOPES AÑO
-----------------------	-----------

Palabras Mayores	
------------------	--

<p><b>Tertulias</b> Espacio para socializar o compartir ideas y opiniones sobre determinado tema, con la coordinación de un experto que aporta sus conocimientos y establece pautas sobre el tema tratado.</p> <p><b>AGENDAMIENTO:</b> Por la Línea de Atención NuevaMente, de acuerdo con la invitación del mes recibida.</p> <p><b>TIEMPO PARA CANCELAR:</b> 5 días antes de la fecha asignada. A través de la Línea de Atención NuevaMente.</p> <p>Se inicia la actividad si está el número mínimo de participantes (15). El servicio es cancelado si no se cumple con el número mínimo de personas inscritas.</p>	6
---	---





SERVICIOS VIDA ACTIVA	TOPES AÑO
-----------------------	-----------

CreArte	
---------	--

### Curso de Artes y Hobbies

Aprendizaje sobre un tema específico en un periodo determinado, guiado por un facilitador. Los temas definidos para el desarrollo del curso facilitan descubrir y potencializar las habilidades creativas, propositivas y participativas de los clientes. Además estimulan la motricidad tanto gruesa como fina, llevan al aprendizaje de nuevos conceptos lo que fortalece el desarrollo mental. El arte beneficia el desarrollo socio-emocional y estimula los sentidos, entre muchos otros beneficios.

Incluye los materiales requeridos.

#### AGENDAMIENTO:

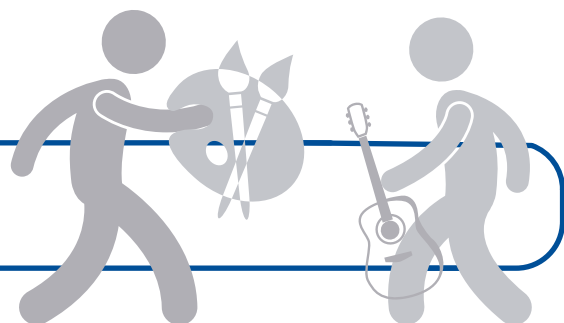
Por la Línea de Atención NuevaMente, de acuerdo con la invitación del mes recibida.

#### TIEMPO PARA CANCELAR:

5 días antes de la fecha asignada. A través de la Línea de Atención NuevaMente.

Se inicia el curso si está el número mínimo de participantes (15). El servicio es cancelado si no se cumple con el número mínimo de personas inscritas.

1 curso de 10 horas de duración  
1 sesión de 2 horas por semana



SERVICIOS VIDA ACTIVA	TOPES AÑO
-----------------------	-----------

CreArte	
---------	--

### Curso de Desarrollo Personal y Familiar.

Aprendizaje sobre un tema específico en un periodo determinado, guiado por un facilitador. Los temas definidos para el desarrollo del curso aportan al crecimiento personal, descubriendo nuevos conceptos y nuevas alternativas que el cliente puede realizar más allá de su desarrollo natural. El aprendizaje obtenido hace que la ejecución de las actividades cotidianas sea más simple y disfrutable.

#### AGENDAMIENTO:

Por la Línea de Atención NuevaMente, de acuerdo con la invitación del mes recibida.

#### TIEMPO PARA CANCELAR:

5 días antes de la fecha asignada. A través de la Línea de Atención NuevaMente.

Se inicia el curso si está el número mínimo de participantes (15). El servicio es cancelado si no se cumple con el número mínimo de personas inscritas..

1 curso de 10 horas de duración  
1 sesión de 2 horas por semana

### Cursos Virtuales

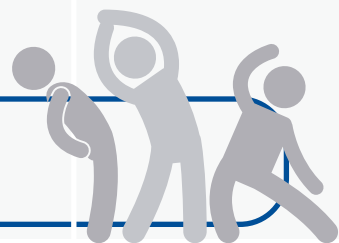
Son cursos interactivos de diferentes temas que el cliente puede realizar ingresando a la página [www.sura.com](http://www.sura.com).

Es una opción y forma de aprendizaje que se ejecuta de acuerdo con el tiempo disponible del cliente, facilita el manejo de la información y de los contenidos del tema incorporando la tecnología.

Definidos y Programados por el Plan durante la vigencia.



SERVICIOS VIDA SALUDABLE	TOPES AÑO
<p><b>Impulso</b></p> <p><b>Sesión con Deportólogo</b> Asesoría de un profesional de la salud especializado en deportes. Para determinar las mejores prácticas físicas de manera que el cliente pueda contar con un adecuado Plan de Ejercicios que aporte a su condición de salud.</p> <p><b>AGENDAMIENTO:</b> Por primera vez: Personalmente en instalaciones donde se encuentra el Centro de Acondicionamiento Físico, porque es necesario realizar una encuesta a cada cliente para valorar riesgo previo al inicio del acondicionamiento.</p> <p><b>TIEMPO PARA CANCELAR:</b> 2 días antes de la fecha asignada, a través de la Línea de Atención NuevaMente</p>	1
<p><b>Sesión de Alimentación Saludable</b> Sesión con un profesional de la salud para recibir asesoría sobre alimentación saludable y tener la opción de conocer como los hábitos de nutrición saludables aportan y mejoran la dimensión bio-corporal.</p> <p><b>AGENDAMIENTO:</b> Por primera vez se solicita conjuntamente con la Sesión con deportólogo</p> <p><b>TIEMPO PARA CANCELAR:</b> 2 días antes de la fecha asignada, a través de la Línea de Atención NuevaMente.</p>	1



SERVICIOS VIDA SALUDABLE	TOPES AÑO
<p><b>Vibra</b></p> <p><b>Acondicionamiento Físico Dirigido.</b> Acondicionamiento físico de acuerdo con los requerimientos personales del cliente. Cuenta con acompañamiento por un profesional experto en el tema, que ayudará a poner en práctica el plan de ejercicios definido con el deportólogo. Además incluye el acceso a todos los servicios que programa el Gimnasio, durante este trimestre.</p> <p><b>AGENDAMIENTO:</b> Luego de tener definido el Plan de ejercicio por el deportólogo se puede iniciar el Acondicionamiento Físico. Inicia la vigencia de los 3 meses desde el primer ingreso al Centro de Acondicionamiento Físico para realizar ejercicio. El ingreso queda registrado en el sistema.</p> <p><b>NOVEDADES</b> Solicitud de congelación y otras, deben realizarse a través de la Línea de Atención NuevaMente</p> <p><b>Políticas de congelación:</b> Máximo 3 congelaciones por periodo. Las 3 congelaciones pueden sumar un máximo de 30 días. Tiempo Mínimo por Congelación: 5 días. Tiempo Máximo de Congelación: 30 días.</p>	1 Trimestre.

SERVICIOS VIDA SALUDABLE	TOPES AÑO
--------------------------	-----------

Vibra	
-------	--

**Acondicionamiento Físico Grupal**

Son prácticas grupales para fortalecer el acondicionamiento físico a través de diferentes técnicas corporales mediadas por algunas herramientas, música o alternativas de relajación, entre otros.

**AGENDAMIENTO:**

Por la Línea de Atención NuevaMente, de acuerdo con la invitación del mes recibida.

**TIEMPO PARA CANCELAR:**

5 días antes de la fecha asignada, a través de la Línea de Atención NuevaMente.

Se inicia la actividad si está el número mínimo de participantes (15). El servicio es cancelado si no se cumple con el número mínimo de personas inscritas.

2 cursos de 10 horas cada uno. 5 sesiones de 2 horas.



SERVICIOS VIDA SEGURA	TOPES AÑO
-----------------------	-----------

Enfoque	
---------	--

**Taller de Aprendizaje (2 sesiones)**

Sesiones que facilitan fortalecer y establecer conocimientos de un tema específico. Se define el tema del taller de acuerdo con la detección de requerimientos de los clientes y el Plan.

**AGENDAMIENTO:**

Por la Línea de Atención NuevaMente, de acuerdo con la invitación del mes recibida.

**TIEMPO PARA CANCELAR:**

5 días hábiles antes de la fecha asignada, a través de la Línea de Atención NuevaMente.

Se inicia la actividad si está el número mínimo de participantes (15). El servicio es cancelado si no se cumple con el número mínimo de personas inscritas.

1

**Consultoría Jurídica Personalizada**

Sesión realizada por un abogado especialista en derecho familiar para brindar asesoría e información, abordando situaciones familiares y personales que requieran de una orientación profesional desde un enfoque educativo.

**AGENDAMIENTO:**

Por la Línea de Atención NuevaMente, cuando el cliente lo requiera.

**TIEMPO PARA CANCELAR:**

5 días hábiles antes de la fecha asignada, a través de la Línea de Atención NuevaMente

1

SERVICIOS VIDA SEGURA	TOPES AÑO
<b>Estar contigo</b>	
<p><b>Conversatorio: Cómo enfrentar las pérdidas</b> Orientación en un momento de vida donde hay un dolor emocional a causa de una pérdida familiar, económica, social, laboral, entre otras.</p> <p><b>AGENDAMIENTO:</b> Por la Línea de Atención NuevaMente, de acuerdo con la invitación del mes recibida.</p> <p><b>TIEMPO PARA CANCELAR:</b> 2 días antes de la fecha asignada, a través de la Línea de Atención NuevaMente</p>	1 sesión grupal.
<p><b>Servicio de Información y Conserjería*</b> Se brinda información telefónica de diferentes servicios, obteniendo información de la ciudad, planes culturales, opciones de entretenimiento y mucho más.</p>	Ilimitado.
<p><b>Recordatorio de actividades (Vía telefónica)</b> Opción para programar a través de la Línea la recordación de citas, compromisos, eventos y todas las actividades que el cliente requiera. La recordación se realiza de acuerdo con el tiempo de anticipación que el cliente solicite.</p>	Ilimitado.



SERVICIOS VIDA SEGURA	TOPES AÑO
<b>Estar contigo</b>	
<b>Asesoría telefónica en trámites y diligencias*</b>	Limitado. Ver condiciones para la prestación.
<b>Asesoría telefónica en Bolsa de negocios</b>	Ilimitado.
<b>Asistencia al hogar *</b>	Ver condiciones para la prestación.
<b>Asistencia cerrajería para el vehículo *</b>	Ver condiciones para la prestación.
<b>Asistencia en viaje nacional *</b>	Ver condiciones para la prestación.
<b>Asistencia técnica para el computador *</b>	Ver condiciones para la prestación.
<b>Asistencia para Mascotas *</b>	Ver condiciones para la prestación.
<b>Conductor profesional / Servicio de desplazamiento por incapacidad *</b>	Ver condiciones para la prestación.

## CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL MODULO:

### ESTAR CONTIGO (\*)

#### Definición de términos

S.M.M.L.V

Salario mínimo Mensual Legal Vigente

Aliado

Es el proveedor que tiene alianza con Sura para la prestación de los servicios



## ASISTENCIA AL HOGAR

### Condiciones generales del servicio Asistencia al Hogar

Se proporcionará el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, en las ciudades principales dentro del perímetro urbano. En condiciones normales los servicios de emergencia se atenderán en un periodo máximo de 60 a 90 minutos dentro de los límites de la ciudad de que se trate, o tiempos superiores cuando el cliente así lo solicite y se acuerde una cita. Los servicios de emergencia incluyen costos de mano de obra y materiales dentro del límite de la cobertura. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del cliente entendiendo por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación y vivienda permanente reportado en el momento de tomar el servicio. El cliente en todo momento deberá acreditar que la vivienda reportada en dónde se realizará esta asistencia, es legítimamente ocupada por él; y además, supervisar la prestación de los servicios. Todos los servicios están garantizados 30 días calendario contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos. El excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por el cliente con sus propios recursos al proveedor.



### Exclusiones Generales

No se cubrirán daños que hayan sido generados por una reforma locativa o que hayan sido causados por razones diferentes a hechos súbitos e imprevistos.

### Límite de cobertura.

El cliente podrá disfrutar de eventos de asistencia al hogar hasta por un monto límite de 1 SMMLV. Los servicios incluidos para este valor son: plomería, destaponamiento, electricidad, cerrajería, vidriería.

## Plomería



Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda del cliente (Instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro de las aguas, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente en los casos cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable.

Incluye la sustitución de mezcladores o pequeños accesorios internos del baño como: Acoples, sifones, codos, uniones, yeas, tees, adaptadores, taponos, bujes y/o abrazaderas; El arreglo de canales y bajantes con previa autorización de la compañía, cambio de Sanitarios hasta el tope de la cobertura.

No se incluyen labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado, de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.  
No se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros.

### Exclusiones

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, llaves de paso, calentadores, cualquier material importado, reparación en áreas comunes y cajas de inspección. **No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones.** Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad. Queda excluido cualquier daño de alcantarillado

### Destaponamiento

El Aliado prestará el servicio de destaponamiento de baños, sifones, arreglo de canales y bajantes siempre y cuando estos no sean a consecuencia de falta de mantenimiento.

### Exclusiones

Queda excluido el arreglo de canales y bajantes que hagan parte del área común de la copropiedad. Queda excluido cualquier daño de alcantarillado



## ASISTENCIA AL HOGAR

### Electricidad

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda (casa, apartamento de uso habitacional) que corresponde a la residencia permanente del cliente y se produzca una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.  
No incluyen trabajos de albañilería. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

### Exclusiones

Se deja expresa constancia que el Aliado no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respectivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente). Se excluyen las labores de búsqueda, exploración o excavación de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.



## Cerrajería



Cuando a consecuencia de cualquier accidente o emergencia, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la vivienda o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, a solicitud del cliente, el Aliado enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso a la vivienda y el correcto cierre de la puerta de la misma. En caso necesario se realizará la sustitución de la cerradura por una de características similares o cambio de guardas. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Incluye la reparación y/o reposición de cerraduras de puertas internas del inmueble hasta límite de cobertura.

### Exclusiones

Quedan excluidas de la presente cobertura la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas o chapas de seguridad, electrónicas, importadas, o de diseño especial. Las puertas de seguridad aplican por reembolso hasta límite de cobertura con previa revisión del técnico especializado que asiste la emergencia.

## Vidriería



Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda, se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia. Se entiende por vivienda casa, apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del cliente.

Incluirá los vidrios de las cabinas de baño hasta límite de cobertura.

### Exclusiones

Todo tipo de vidrio que no comprometa el encerramiento de la vivienda. Vidrios con diseño especial o acabados, materiales que no estén a la venta en Colombia o que hayan sido discontinuados, no se incluye marcos, la reposición de vidrios no es objeto de garantía, cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.

## Gastos de Hotel por Inhabitabilidad de la vivienda



Cuando la vivienda, como de incendio, inundación o anegación resultara inhabitable, el Aliado organizará y tomará a su cargo los gastos de habitación del cliente y/o de los beneficiarios, en un hotel cercano a su domicilio.

### Límite de cobertura.

Este servicio estará limitado a 1 evento por año y hasta un monto límite de 2 SMMLV con un máximo de cinco (5) noches por evento.

## Gastos de traslado de bienes

Cuando a consecuencia de la ocurrencia de incendio, inundación o anegación el inmueble cliente quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos, El Aliado a solicitud del Beneficiario, se encargará de garantizar los gastos de traslado de tales bienes hasta el sitio designado por el Beneficiario, dentro del mismo municipio o los otros municipios de cobertura del Plan y de regreso hasta el inmueble cliente cuando hayan culminado las reparaciones. El Aliado no se hace responsable de los bienes transportados.

### Límite de cobertura.

Este servicio estará limitado a 1 evento por año y hasta un monto límite de 1 SMMLV.





### Gastos de Bodegaje por Inhabitabilidad de la vivienda:

También en el caso de inhabitabilidad de la vivienda como consecuencia de un incendio, inundación o anegación y si las circunstancias así lo exigieran, El Aliado se hará cargo de los gastos inherentes al depósito de los muebles o enseres trasladados a un guardamuebles del mismo municipio o los otros municipios de cobertura y hasta un periodo máximo de cinco días y hasta un máximo de 1 SMMLV El Aliado no se hace responsable de los bienes dejados en depósito y custodia.

#### Límite de cobertura.

Este servicio estará limitado a un período máximo de cinco (5) días y hasta un monto límite de 1 SMMLV por evento.



### ASISTENCIA EN VIAJE NACIONAL

#### Búsqueda y transporte de equipaje y efectos personales extraviados

En caso de hurto o extravío de equipajes y efectos personales en viajes, El Aliado prestará asesoramiento al beneficiario para la denuncia de los hechos y ayudará en su búsqueda. Si los objetos fueran recuperados, la compañía se encargará de su transporte hasta el lugar donde se encuentre el beneficiario en viaje o hasta su domicilio.

#### Límite de cobertura.

Este servicio estará limitado 1 evento y hasta un monto límite de 1 SMMLV.



### Traslado en caso de fallecimiento- Repatriación Nacional

En caso de fallecimiento del beneficiario en ciudad diferente su residencia habitual en viajes la compañía hará los arreglos que sean necesarios (incluyendo las acciones necesarias para cumplir las formalidades oficiales), organizará y pagará por:

A) el traslado del cuerpo o de sus cenizas al lugar de sepultura en la ciudad de residencia permanente (no quedan incluidos los gastos funerarios, ni de entierro) o,  
B) a solicitud de los herederos o representantes del beneficiario, el entierro local del beneficiario, en el entendido que la responsabilidad financiera de la compañía por dicho entierro a nivel local, estará limitada al equivalente del costo del traslado de los restos conforme a lo establecido en este inciso.

#### Límite de cobertura.

Este servicio será hasta un monto límite de 3 SMMLV.

### Gastos de hotel por convalecencia

El Aliado escogerá el hotel y pagará los gastos necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel, inmediatamente después de haber sido dado de alta por una enfermedad o accidente y posterior a una hospitalización y si esta prolongación ha sido prescrita por el médico local o el equipo médico de la compañía.Z

#### Límite de cobertura.

Este servicio será limitado 1 evento, con un máximo de siete (7) noches por evento, hasta un monto límite de 1 SMMLV





### Tiquete ida y vuelta para un acompañante

Si el beneficiario debe permanecer hospitalizado por un período superior a 5 días en viajes dentro del territorio nacional, El Aliado facilitará a un familiar o una persona designada por el mismo y que resida en Colombia, un tiquete de ida y vuelta para visitarle (avión de línea regular clase económica como primera opción. En caso de no poder acceder a un tiquete aéreo o si el destino no tiene servicio aéreo, El Aliado tendrá como otras opciones: taxi, autobús u otro medio apropiado).

#### Límite de cobertura.

Este servicio será limitado a 1 evento y hasta un monto límite de 1 SMMLV.

### Regreso anticipado por siniestro

El Aliado organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios derivados del regreso anticipado del beneficiario dentro del territorio nacional por avión de línea regular en caso de fallecimiento súbito y accidental de un familiar en primer grado de consanguinidad (padres o hijos) o de su cónyuge en la ciudad de residencia permanente, o por siniestro siempre que no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso en viajes.

#### Límite de cobertura.

Este servicio será limitado a 1 evento y hasta un monto límite de 1 SMMLV.

### ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

A solicitud del cliente, el Aliado brindará una orientación vía telefónica en relación a consultas del cliente, para la realización de trámites y diligencias del POS, trámites notariales y consultas generales. Las respuestas para estos casos podrán darse en un término de veinticuatro horas (24) contadas a partir del momento en que el agente confirme que impartirá la información al cliente.

#### Límite de cobertura.

Servicio ilimitado.



34

### ASISTENCIA PARA MASCOTAS



### Orientación veterinaria en línea

El Aliado, brindará al cliente orientación médica veterinaria telefónica para la mascota (perro y/o gato) las 24 horas los 365 días del año. En la línea de asistencia un médico veterinario le atenderá y orientará en los procedimientos a seguir y además le brindará recomendaciones higiénico-dietéticas para el bienestar de la mascota.

#### Límite de cobertura.

Este servicio será limitado a 2 eventos por año.

### Traslado a centros de atención y hoteles para la mascota

Si el cliente requiere traslado de la mascota (perro y/o gato) a un centro de atención en caso de accidente o enfermedad, a un hotel o a una guardería; el Aliado coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para trasladar a la mascota. Este servicio se prestará en el lugar de residencia del cliente, dentro del perímetro urbano, en la ciudad de residencia del cliente ubicada en los municipios de cobertura del Plan o entre estos.

#### Límite de cobertura.

Este servicio estará limitado a 2 eventos por año y hasta ½ SMMLV.



35



## DILIGENCIAS DE MENSAJERIA POR INCAPACIDAD

### Mensajería por incapacidad médica del cliente superior a 5 días:

Mensajería por incapacidad médica del cliente superior a 5 días:  
Si el cliente requiere un servicio de envío de documentos y/o elementos personales desde el inmueble de residencia hacia cualquier lugar que esté ubicado en la cobertura definida por el Plan y viceversa, el Aliado coordinará el servicio de mensajería. El servicio incluye un trayecto completo (ida y regreso si se requiere). El servicio se presta dentro del perímetro urbano, en la ciudad de residencia del cliente ubicada en los municipios de cobertura del Plan o entre estos.

#### Exclusiones:

No incluye mensajería de dineros, joyas y elementos de valor. No se brinda el servicio en caso de incapacidad permanente

#### Límite de cobertura.

El servicio es limitado a 2 eventos por año.

### Asistencia Vial

### Conductor Profesional por incapacidad médica del cliente superior a 5 días:



En caso que el cliente se encuentre imposibilitado para conducir su vehículo y presente una incapacidad superior a 5 días, el Aliado pondrá a su disposición un conductor profesional el cual prestará el servicio dentro del área de cobertura del Plan. Este servicio deberá ser solicitado con mínimo 4 horas de anticipación.



### Servicio de Desplazamiento - Disponibilidad de Vehículo y conductor profesional por incapacidad superior a 5 días

En caso que el cliente se encuentre imposibilitado para conducir o requiera un vehículo con conductor profesional para desplazamiento y presente una incapacidad superior a 5 días, el Aliado pondrá a su disposición un vehículo y conductor profesional el cual prestará el servicio dentro del área de cobertura del Plan

#### Límite de cobertura.

Los servicios de Conductor Profesional y Servicio de Desplazamiento por incapacidad estarán limitados a 2 eventos por año. El cliente puede seleccionar cualquiera de los dos servicios ofertados.

El servicio incluye un trayecto completo (ida y regreso si se requiere).

El servicio se presta dentro del perímetro urbano, en la ciudad de residencia del cliente ubicada en los municipios de cobertura del Plan o entre estos.

### Asistencia de Cerrajería al Vehículo:



En caso de inmovilización del vehículo del cliente a consecuencia de olvido de llaves dentro del vehículo el Aliado pondrá a disposición del cliente los recursos para la apertura del vehículo. Por lo tanto, se brindará el servicio, incluida la mano de obra, más no los costos a que haya lugar por valor de hechura de llaves del vehículo. Este servicio aplica dentro del área de cobertura del Plan.

Exclusiones: No está cubierta la apertura de baúles, vehículos con sistemas de seguridad que generen bloqueos.

Límite de cobertura.

Este servicio estará limitado a 2 eventos por año.

## Asistencia técnica para el computador



Asistencia Técnica telefónica para la navegación en Internet y uso de Redes Sociales:

El Aliado pone a disposición del cliente y su grupo familiar el servicio de apoyo en la búsqueda de información en internet donde un profesional le ayudará y dará información acerca de los métodos de búsqueda óptimos para hallar la información deseada. Incluye además el acceso a redes sociales y funcionalidad básica de estas.

Límite de cobertura.

Este servicio estará limitado a 2 eventos por año.

## Asistencia Técnica telefónica REMOTA

El Aliado pondrá a disposición del cliente un técnico que brinda asistencia tomando control remoto de la estación de trabajo del cliente, con el fin de realizar diagnósticos y soluciones. Ofreciendo solución al problema reportado, este debe ser autorizado previamente por el cliente teniendo en cuenta los riesgos expuestos del sistema operativo, como son; agregar o eliminar programas, conexiones de red, dispositivos de entrada y salida, administración de fuentes, cuentas de cliente, apariencia, temas e idiomas, seguridad Informática, asesorías para que los recursos de los sistemas informáticos sean utilizados de la manera correcta y que el acceso o modificación a la información almacenada sólo sea posible al personal autorizado. Respaldo de Información, guía y consejos para realizar copias de seguridad de tal manera que se puedan restaurar en caso de fallas de sistemas o de pérdidas de información. En caso que se requiera desplazamiento de un técnico el costo debe ser asumido por el cliente.

### Exclusiones:

No está cubierto la descarga de Programas.

Límite de cobertura.

Este servicio estará limitado a 2 eventos por año.



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y CONSEJERÍA



### Recordatorio de actividades (vía telefónica)

El Aliado a través de la línea telefónica recordará al cliente las fechas y/o eventos que desee recordar según sus indicaciones.

Límite de cobertura.  
El servicio es ilimitado

### Asesoría Telefónica en Bolsa de negocios

En caso de necesidad, y a solicitud del cliente, el Aliado podrá informarle el nombre bolsas de empleo y funcionamiento básico de éstas en las cuales podrá encontrar ofertas de talento humano para seleccionar si así lo requiere y también tener la opción de ofertar sus servicios de empresa o conocimientos profesionales a quien lo requiera.

Límite de cobertura.  
El servicio es ilimitado.

## Servicios de Información y Conserjería

El Aliado a través de la línea telefónica informará al cliente sobre donde puede encontrar: servicio personalizado de

 Información Geográfica	 Información Directorial
Rutas, parques, trayectos	Empresas, individuales
 Información Económica	 Información y reservas ocio
Bursátil, divisas, indicadores	Restaurantes, bares, discotecas, cine, video club, casinos, eventos.
 Información y reversa de arte y cultura	 Medios de transporte
Museo, teatros, lugares de interés, conciertos, bibliotecas	Reservas aéreas, alquiler de carros, parqueaderos, estación de tren, horario



### Información de actividades

Deportivas, turísticas, culturales



### Referenciación

Entrenadores personales, gimnasio, cursos y talleres academia de deportes



### Información de entidades del estado que estén de turno

Notarias, cades, entre otros

**Límite de cobertura.**  
El servicio es ilimitado

## EXCLUSIONES GENERALES

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, mediante el presente anexo la Compañía no dará amparo, bajo ninguna circunstancia en los siguientes casos.

- a.** Los servicios de emergencia solo se prestarán en el lugar de residencia del cliente. Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del cliente.
- b.** Los servicios que el cliente y/o beneficiario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento del Aliado; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal (Hecho que no se puede evitar y tampoco se puede proveer), que le impida comunicarse con la compañía.
- c.** Los servicios adicionales que el cliente y/o beneficiario haya contratado directamente con el especialista reparador bajo cuenta y riesgo.
  - Daños causados por mala fe del cliente y/o beneficiario.
- d.** Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes,
- e.** erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.

- f.** Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- g.** Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de Cuerpos de Seguridad.
  - Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- h.** Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelaciones del mismo
- i.** Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
- j.** Daños preexistentes al inicio de la cobertura del Plan.
- k.** Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.
- l.**

En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido por especialidad, este excedente será cubierto por el cliente.

## OBLIGACIONES DEL CLIENTE

En caso de un evento cubierto por el presente anexo, el cliente deberá solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números indicados, debiendo informar el nombre del cliente, el destinatario de la prestación, el número de documento de identidad, la dirección del inmueble cliente, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa. En cualquier caso no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencia prestadas por servicios ajenos a esta Compañía.

## ¿Cómo realizar el pago de los servicios de COMPLEMENTA TU BIENESTAR?

Recuerda que los servicios complementarios son todos aquellos servicios listados y agrupados en el módulo denominado COMPLEMENTA TU BIENESTAR, no están incluidos en el listado de servicios del Plan adquirido, por esta razón el cliente, en caso de solicitarlos debe realizar el pago por cada uno antes de recibir la prestación.

La solicitud para los servicios la realizas a través de la Línea de Atención y de acuerdo con el servicio solicitado, el representante de la línea te informará qué debes hacer para recibir el servicio y realizar el pago correspondiente, previo a la prestación.

### Tipos

#### a. Complementarios al Plan NUEVAMENTE

Son servicios iguales a los incluidos en el Plan NuevaMente, sin embargo el cliente puede querer disfrutarlos de nuevo, una vez ha consumido todas las frecuencias que cubre el Plan. Por esta razón se consideran como adicionales.

VIDA ACTIVA	VIDA SALUDABLE	VIDA SEGURA
<b>Vínculos</b>	<b>Impulso</b>	<b>Estar contigo</b>
Ingreso Adicional a parques recreativos días diferentes a los miércoles.	Sesión adicional con deportólogo. Sesión adicional de alimentación saludable.	Acompañamiento individual en proceso de duelo.
<b>CreArte</b>	<b>Vibra</b>	Servicios de Coordinación que se describe en el módulo de ESTAR CONTIGO.
Curso adicional de artes y hobbies. Curso adicional de desarrollo personal y familiar.	Acondicionamiento físico dirigido. Acondicionamiento físico grupal.	

42

## VIDA ACTIVA

### Días de sol

Visita a un sitio de interés temático y cultural en municipios cercanos que cuentan con excelentes alternativas de diversión y esparcimiento.

### Misiones culturales

Programación de un maravilloso viaje para recorrer uno o varios países y tener una experiencia que genere disfrute y abra la mente a nuevas posibilidades para fortalecer nexos de nuestro país con el mundo. Un viaje con previo conocimiento de la cultura, historia, geografía, costumbres, entre otros temas del país elegido como destino.



43

## VIDA SALUDABLE

### Orientación: estar bien con tu entorno

Mente y cuerpo están conectados y queremos que esa conexión represente equilibrio y bienestar. Esta asesoría permite conocer el momento de vida presente y las habilidades que tiene el cliente para disfrutarlo a plenitud.

### Sesiones de armonía y vitalidad

Sesión de relajación con un profesional especializado que tiene como objetivo liberar tensiones musculares y re-establecer el equilibrio energético. Se utilizan técnicas como el shiatsu, la reflexología, los estiramientos con posturas de yoga y técnicas de meditación.

- Paquete de servicios x 4
  - Sesión de verbalización
    - Terapia de contacto
    - Sesión de yoga
    - Sesión de meditación
- Paquete de servicios x 10 (A Elección del Cliente)
  - Sesión de verbalización
  - Terapia de contacto
  - Sesión de yoga
  - Sesión de meditación
  -

### Evaluación médica integral

Un diagnóstico integral para fortalecer la promoción de la salud. Con este servicio buscamos identificar riesgos o patologías, que de no ser intervenidos oportunamente, pueden afectar tu estado de salud y calidad de vida.

## Atención farmacéutica integral

Un químico farmacéutico realiza asesoría personalizada respecto a utilización de medicamentos, buscando el beneficio en el tratamiento farmacológico, proporcionando la información suficiente para lograr el uso adecuado de los medicamentos, favoreciendo la adherencia al tratamiento. Además el cliente puede solicitar la entrega y aplicación de medicamentos autorizados en el domicilio.

### Convenio de odontología integral.

### Convenio óptica.

### Convenio vacunación.

## VIDA SEGURA

### Asesoría en finanzas personales.

### Capacitación a cuidadores primarios

Programa Educativo, dirigido a aquellos que dedican su tiempo a la atención de personas con enfermedades crónicas, busca formar a estos "Cuidadores", mediante la implementación de talleres de formación, que les permita adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y manejar herramientas prácticas para acreditarlos como personas confiables y capaces de proporcionar una atención de alta calidad al paciente en casa.

### Acompañante a domicilio/eventos

Personal disponible de auxiliares de enfermería y de auxiliares de gerontología que brindan acompañamiento de acuerdo con la condición y necesidad de cada cliente en eventos de proceso salud – enfermedad, en citas, actividades sociales, acompañamiento en casa, entre otros.

### Convenio equipos biomédicos y rehabilitación

Contamos con un aliado que brinda la venta y alquiler de equipos requeridos en una condición de salud específica. Algunos son: Camas hospitalarias, sillas de ruedas, muletas, bombas de infusión para alimentación por sondas, caminador, vendajes, inmovilizadores, tracciones, entre otros.

## ¡CONTAMOS CONTIGO!

- Porta siempre el documento que te identifica como Usuario de NuevaMente.
- Disfruta de cada uno de los servicios del Plan que consideres influyen en mejorar tu bienestar y calidad de vida.
- Déjate cautivar y bríndate la oportunidad de experimentar los servicios que consideras de poco interés para ti, podrás descubrir nuevas y maravillosas habilidades en tu vida.
- Reporta oportunamente tus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a través de la Línea de Atención. Siempre tus opiniones son fundamentales para el mejoramiento de nuestro servicio.
- Realiza oportunamente la cancelación de los servicios que hayas agendado y a los cuales no vayas a asistir. De no ser así, el servicio se registrara como si lo hubieras disfrutado, es decir te disminuirá la frecuencia a la que tienes derecho en el Plan.
- Actualiza oportunamente la información requerida que facilite la prestación de los servicios. Brinda la información completa y veraz sobre tus datos de contacto y datos personales.
- Por tu bienestar, realiza la gestión requerida de acuerdo con tu estado de salud en la entidad en la cual estés afiliado.
- Queremos que nuestro acompañamiento y asesoría permanentes te faciliten el acercamiento y motiven en ti el disfrute de los servicios.



Hay años maravillosos para todos. En Sura queremos que juntos hagamos de los tuyos los mejores.