



Condiciones generales

Asistencia Mascotas



SERVICIOS	COBERTURAS	EVENTOS	GLOBAL	CLÁSICO	BÁSICO
Gastos médicos por accidente	Hasta \$1.000.000 por evento Copago \$29.900	1 evento al año			
Gastos médicos por enfermedad	Hasta \$1.000.000 por evento Copago \$29.900	2 evento al año			
Consulta médica veterinaria a domicilio o en clínica por urgencia	Hasta \$120.000 por evento Copago de \$29.900	2 evento al año			
Orientación veterinaria telefónica	Ilimitado	Ilimitado			
Traslado de mascotas por emergencia	Hasta \$120.000 por evento	3 eventos al año			
Asistencia funeraria cremación colectiva (especial) y/o cremación individual si el cliente desea pagar el excedente (gold)	Hasta \$350.000 por evento	1 evento / Periodo de carencia de 30 días			
Asistencia veterinaria de eutanasia	Hasta \$350.000 por evento	1 evento / Periodo de carencia de 30 días			
Asistencia por pérdida de mascota	Hasta \$100.000 por evento	2 eventos al año			
Estancia veterinaria en caso de hospitalización y viaje del asegurado	\$250.000 por evento Copago de \$29.900 por evento	3 eventos hasta 5 días continuos			
Informes de vacunación para la mascota	Ilimitado	Ilimitado			
Asistencia telefónica legal por daños a terceros	Ilimitado	Ilimitado			
Esterilización de la mascota	Hasta \$250.000 por evento	1 evento al año / periodo de carencia de 60 días			
Telemedicina Orientación médica virtual	Ilimitado	Ilimitado			



SERVICIOS	COBERTURAS	EVENTOS	GLOBAL	CLÁSICO	BÁSICO
Pipetas antipulga	Hasta \$70.000 po evento	3 eventos al año	🐾	🐾	
Urgencia dental para mascota	Hasta \$200.000 por evento Copago de \$29.900	1evento al año período de carencia de 60 días	🐾		
Orientación nutricional veterinaria telefónica	Ilimitado	Ilimitado	🐾	🐾	🐾
Baño para la mascota	\$100.000 por evento Copago \$20.000	3 eventos al año	🐾	🐾	🐾
Entrega de medicamentos a domicilio	Hasta \$100.000 por evento	2 eventos	🐾	🐾	🐾
Orientación psicológica telefónica para el titular por fallecimiento de su mascota	Ilimitado	Ilimitado	🐾	🐾	🐾
Refuerzo antirrábico anual	Hasta \$89.000 por evento	1 evento al año		🐾	🐾
Refuerzo de esquema haxavalante anual	Hasta \$100.000 por evento	1 eventos al año	🐾		
Referencia y coordinación de servicios caninos	Ilimitado	Ilimitado	🐾	🐾	🐾



Gastos médicos por accidente



Si como consecuencia de un accidente ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, la mascota requiere asistencia veterinaria, SURA realizará el pago a través de un tercero, el cual asume la obligación de suministrar y prestar los servicios veterinarios, esto es, los gastos veterinarios requeridos para la atención de la emergencia y enlistados a continuación, y los honorarios veterinarios causados, hasta el monto máximo de la cobertura. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario de la línea de atención, los siguientes beneficios:

- Valoración clínica por médico veterinario general
- Exámenes de laboratorio básicos tales como (cuadro hemático, ALT, parcial de orina, creatinina, coprológico u/o coproscópico)
- Imágenes diagnósticas:
 - Ecografías
 - Radiografías no contrastadas
- Medicamentos intrahospitalarios:
 - Analgésicos (dolor)
 - Anti-inflamatorios (inflamación)
 - Antipiréticos (fiebre)
 - Antibióticos
 - Corticoides
- Insumos: Material de uso médico para la estabilización de la urgencia
- Equipo y material de sutura

El procedimiento a realizarse quedará a criterio del profesional médico.

El accidente se debe notificar de manera inmediata a la línea de atención, de lo contrario al paso de 12 horas se catalogará como enfermedad

Monto máximo: Hasta \$ 1.000.000, Copago \$29.900 por evento

Máximo de eventos: 1 evento al año

Gastos médicos por enfermedad



Si como consecuencia de una enfermedad no preexistente, crónica, congénita, degenerativa o hereditaria, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, la mascota inscrita requiere asistencia veterinaria, SURA prestará los servicios veterinarios, esto es los gastos veterinarios razonables, acostumbrados y necesarios, y los honorarios veterinarios causados, hasta el monto máximo de la cobertura. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario de la línea de atención de acuerdo a los siguientes beneficios por el motivo de consulta:

- Atención de médico veterinario general de urgencia
- Exámenes de laboratorio básico: cuadro hemático, ALT (alanina amino transferasa), creatinina, parcial de orina, coprológico
- Hospitalización primeras 24 horas
- Imágenes diagnosticas:
 - Ecografías
 - Radiografías no contrastada
- Medicamentos de la urgencia:
 - Analgésicos (dolor)
 - Anti-inflamatorios (inflamación)
 - Antipiréticos (fiebre)
 - Antibióticos
 - Corticoides
- Material de uso médico necesario en la etapa de urgencia
- Equipo y material de sutura

El procedimiento a realizarse quedará a criterio del profesional médico.

Todo hallazgo clínico o enfermedad concomitante con el motivo de consulta o enfermedad actual de la mascota y no sea una patología de exclusión se tomará como un evento nuevo

Monto máximo: Hasta \$ 1.000.000, Copago \$29.900 por evento

Máximo de eventos: 2 eventos al año

Consulta médica veterinaria a domicilio o en clinica por urgencia



En caso de accidente o enfermedad de la mascota ocurrida durante la vigencia de la póliza y que sea considerada como una emergencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, SURA brindará cobertura al servicio de consulta veterinaria general en el domicilio habitual del afiliado.

Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio.

Se excluye de la cobertura denominada “Consulta médica veterinaria a domicilio o en clínica por urgencia”, las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.

Monto máximo: Hasta \$ 120.000 por evento, copago \$29.900

Máximo de eventos: 2 eventos al año

Orientación veterinaria telefónica



SURA brindará al afiliado orientación médica veterinaria telefónica para la mascota, las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de atención un médico veterinario general le atenderá, orientará en los procedimientos a seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico veterinario. Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota

SURA no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

Monto máximo: Ilimitado

Máximo de eventos: Ilimitados

Telemedicina: Orientación médica virtual



Se entregará un servicio de orientación médica virtual (Telemedicina) las 24 horas del día los 365 días del año. En la línea de atención el Asociado recibirá las instrucciones para acceder al Servicio de médico virtual para que tenga la consulta con un profesional médico general o un médico veterinario en caso de ser requerido.

Traslado de mascota por emergencia



Si por consecuencia de un accidente con riesgo vital de la mascota, se requiere traslado de emergencia a un centro de atención, SURA coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para trasladar a la mascota.

Este servicio se prestará, a nivel nacional dentro del perímetro urbano de ciudades capitales, siempre y cuando exista la infraestructura necesaria para el servicio.

Para acceder a esta asistencia la mascota no debe haber sido operada o intervenida quirúrgicamente en los 2 últimos meses.

Monto máximo: \$ 120.000 por evento

Máximo de eventos: 3 eventos al año

Asistencia funeraria cremación colectiva



Si la mascota fallece dentro de la cobertura de la asistencia, SURA brindará cobertura al servicio de cremación colectiva sin devolución de las cenizas. Si el afiliado prefiere servicio de cremación individual debe pagar el excedente. La asistencia se prestará con previa notificación y autorización de la línea de atención. Se deja establecido que el servicio se prestará en las ciudades donde exista infraestructura adecuada para la realización del mismo.

Monto máximo: Hasta \$350.000 por el evento

Máximo de eventos: 1 evento único / Periodo de carencia de 30 días

Asistencia veterinaria de eutanasia



Si como consecuencia de una enfermedad o accidente en el que la vida de la mascota con base a parámetros médicos veterinarios y normatividad legal actual colombiana requiera del servicio de eutanasia, se brinda cobertura dentro de la red de proveedores autorizados por SURA, previa solicitud a la línea de atención.

Monto máximo: Hasta \$350.000 por el evento

Máximo de eventos: 1 evento único / Periodo de carencia de 30 días

Asistencia por pérdida de mascota



SURA brindará asistencia en la localización de la mascota extraviada. Este servicio se prestará en la zona cercana al sitio de extravío de la mascota.

SURA ayudará en la búsqueda y localización de mascota perdida a través de la distribución de folletos, afiches de la mascota en vía pública.

Se repartirán 100 volantes o folletos en la zona cercana al sitio de extravío de la mascota.

La pérdida de la mascota se debe reportar a la línea de atención máximo 48 horas del extravío.

Monto máximo: Hasta \$ 100.000 por evento

Máximo de eventos: 2 eventos al año

Estancia veterinaria en caso de hospitalización y viaje del afiliado



En caso que el propietario de la mascota lo requiera y tenga programado un viaje dentro del territorio colombiano o internacional o se encuentre hospitalizado por más de tres días continuos, se brindará cobertura al servicio de hotel o guardería por cinco días continuos, los días adicionales requeridos correrán por cuenta del propietario de la mascota. Este servicio se prestará en la red de proveedores de SURA, se dará cobertura hasta el límite establecido. Los costos correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

El propietario deberá suministrar la comida para la mascota durante los días de estancia, ya que los cambios bruscos de dieta pueden generar problemas gastrointestinales.

Este servicio se debe solicitar con 48 horas de anticipación.

Este servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano de ciudades capitales, siempre y cuando exista la infraestructura.

La mascota debe contar con su carné de vacunas y desparasitación al día.

Monto máximo: Hasta por 5 días continuos, con cobertura de hasta \$250.000 por evento con un copago de \$ 29.900 por evento

Máximo de eventos: 3 eventos al año

Asistencia telefónica legal por daños a terceros



Se pondrá a disposición del propietario de la mascota, los servicios de asesoría legal telefónica, para cualquier consulta relacionada con asuntos legales por hechos relacionados con responsabilidad civil extracontractual de manera telefónica indicándole al propietario que debe hacer en los casos que su mascota agrede o cause daño por medio de una mordedura.

Los gastos derivados por causa de eventos relacionados con responsabilidad civil contractual deben ser asumidos directamente por el propietario de la mascota.

Monto máximo: Ilimitado

Máximo de eventos: Ilimitados



Esterilización de la mascota

SURA brindará cobertura a la mascota inscrita que no haya sido esterilizada con anterioridad, previa solicitud del propietario al servicio de esterilización. Para la solicitud de este servicio el propietario debe enviar el reporte de los exámenes prequirúrgicos (cuadro hemático, ALT y creatinina) a la línea de atención, los cuales serán evaluados por el área veterinaria quien determina si la mascota es apta o no para realizar el procedimiento.

No podrán ser objeto de esta cobertura mascotas de edad inferior a 3 meses cumplidos, ni aquellos con más de 9 años de edad.

El valor de los exámenes prequirúrgicos debe ser asumido por el propietario de la mascota con recursos propios.

Monto máximo: Hasta \$250.000 por el evento

Máximo de eventos: 1 evento al año / Periodo de carencia de 60 días

Pipeta antipulgas



SURA brindará cobertura en caso que el propietario lo requiera, al servicio de pipeta antipulgas. Esta se aplicará sobre la piel del gato o perro con el fin de eliminar las pulgas, se cubrirá el costo de la pipeta hasta el límite establecido. Este servicio se prestará en red veterinaria, los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

Este servicio se debe programar con mínimo 24 horas de anticipación.

Monto máximo: Hasta \$70.000 por el evento

Máximo de eventos: 3 eventos al año

Urgencia dental para mascotas



SURA pone a disposición del propietario de la mascota la atención dental a consecuencia de una urgencia odontológica, entendiéndose como tal cualquiera de los siguientes tratamientos o atenciones odontológicas:

- Medicina Bucal: Examen clínico de urgencia (diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento farmacológico, alivio del dolor)
- Cirugía: Exodoncias o extracciones simples en dientes permanentes, extracciones simples en dientes restos radiculares, exodoncias o extracciones simples en dientes fracturados
- Radiografías: Periapical sintomática, las anteriores requeridas para realizar los tratamientos amparados en la cobertura, realizadas en el consultorio

Monto máximo: Hasta \$200.000 por evento, Copago de \$29.900

Máximo de eventos: 1 evento al año, periodo de carencia de 60 días

Orientación nutricional veterinaria telefónica



SURA pone a disposición del propietario de la mascota el servicio de orientación nutricional veterinaria telefónica, en ésta, el médico veterinario ayudará a las personas a elegir alimentos sanos y formar hábitos alimentarios saludables, además del cuidado de talla y peso de la mascota. Este servicio se prestará en horarios hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5 pm, y sábados de 8:00 am a 12:00 del mediodía.

SURA no se hace responsable por sucesos posteriores a la orientación veterinaria telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultados, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la orientación nutricional telefónica.

Monto máximo: Ilimitado

Máximo de eventos: Ilimitados

Baño para la mascota



En caso que el propietario de la mascota requiera del servicio de baño no medicado, previa solicitud, se coordinará con la intención de embellecer su mascota.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 del mediodía. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas sujeto a disponibilidad de horario.

Los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

Monto máximo: \$100.000 por evento, Copago de \$20.000 por evento

Máximo de eventos: 3 eventos al año

Entrega de medicamentos a domicilio



SURA brindará cobertura al servicio de logística para la entrega de medicamentos posterior a un accidente o cirugía de la mascota, hasta la residencia habitual del propietario.

Este servicio se brindará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 del mediodía, este servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación, esta asistencia solo se podrá agendar siempre que se tenga (fórmula médica). El afiliado deberá asumir los gastos de los medicamentos.

Monto máximo: Hasta \$100.000 por evento

Máximo de eventos: 2 eventos al año

Orientación psicológica telefónica para el titular por fallecimiento de su mascota



SURA pone a disponibilidad del afiliado el servicio de orientación psicológica telefónica por fallecimiento de la mascota en caso de que el afiliado mayor a 18 años lo requiera y a su solicitud. SURA coordinará la orientación psicológica telefónica con un profesional en dicha materia. Este servicio se prestará en horarios hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, y sábados de 8:00 am a 12:00 del mediodía.

SURA no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la orientación psicológica telefónica.

Monto máximo: Ilimitado

Máximo de eventos: Ilimitados



Refuerzo antirrábico anual

SURA brindará cobertura al servicio de asistencia de vacunación a la mascota, en red veterinaria, incluyendo el costo de la vacuna. Este servicio aplica para vacunas de refuerzo anual (vacuna contra la rabia). Esta asistencia se prestará a mascotas mayores de un año y menores de nueve años, y que cuenten con un carné de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario de la línea de atención. La mascota debe estar en óptimo estado de salud.

Monto máximo: Hasta \$89.000 por evento

Máximo de eventos: 1 evento al año

Refuerzo de esquema hexavalente anual



SURA brindará cobertura al servicio de asistencia de vacunación a la mascota, en red veterinaria, incluyendo el costo de la vacuna. Este servicio aplica para vacuna Hexavalente, que inmuniza contra moquillo, adenovirus 1 y 2 (hepatitis y tos de las perreras), 2 cepas causantes de leptospirosis y parvovirus), rabia. Esta asistencia se prestará a mascotas mayores de un año y menores de nueve años y que cuenten con un carné de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario de la línea de atención. La mascota debe estar óptimo estado de salud.

Monto máximo: Hasta \$100.000 por evento

Máximo de eventos: 1 evento al año

Referencia y coordinación de servicios para mascotas



SURA prestará el servicio de referencia y coordinación de diferentes servicios para mascotas, los costos derivados de éstas referencias deben ser asumidos por el propietario de la mascota. Los servicios de referenciación son:

- Referencia de cementerios de mascotas
- Informes de vacunación para la mascota
- Referencia de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias
- Referencia de adiestradores de perros
- Referencia de caminatas eco-recreativas caninas
- Información sobre veterinarias, guarderías y demás servicios para mascotas

Monto máximo: Ilimitado

Máximo de eventos: Ilimitados



Proceso de atención para asistencia mascotas

La línea de atención estará disponible las **24 horas del día, 365 días del año:**

- 1.** El Propietario de la mascota se comunicará a la línea de atención para solicitar cualquiera de las coberturas antes mencionadas
- 2.** Toma de información y solicitud de servicios por parte de un agente de la línea de atención
- 3.** Verificación de información y requisitos necesarios para prestación de la asistencia
- 4.** Realización del triage veterinario telefónico para determinar la asistencia necesaria para la mascota
- 5.** Asignación del centro veterinario apto para la asistencia requerida, en caso de ser determinado luego del triage telefónico
- 6.** Seguimiento y monitoreo de la atención y evolución de la mascota hasta el egreso del centro veterinario asistencial en caso de haber sido requerido

Obligaciones del propietario

Cada vez que en estas condiciones generales se utilice la expresión **“PROPIETARIO”**, se entiende que ella incluye a todas las personas mencionadas en el glosario de términos y que hayan adquirido y pagado previamente alguno de los planes detallados en estas condiciones generales.

El propietario, estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por SURA a:

- a)** Obtener la autorización expresa de SURA, a través de la línea de atención, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia
- b)** El propietario de la mascota deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por SURA, con respecto a los servicios brindados a la mascota
- c)** Tener el carné de vacunación de la mascota al día con sus respectivas vacunas

Proceso de reembolso

Casos aplicables:

Los casos en los que aplicará el proceso de reembolso serán cuando:

- El afiliado, propietario y/o beneficiario se comunique con la línea de atención para solicitar autorización de auto asistirse y posteriormente presente la documentación para realizar el respectivo estudio de reembolso
- Cuando por fuerza mayor no se cuente con la disponibilidad para prestar el servicio

En los casos mencionados anteriormente el afiliado, propietario y/o beneficiario debe comunicarse con la línea de atención, donde se informará el proceso a seguir para solicitar el estudio de reembolso y la documentación que debe presentar.

Solicitud:

Para comenzar el proceso de estudio de reembolso el afiliado, propietario y/o beneficiario debe enviar al correo electrónico superoperaciones@a365.com.co con copia a info@a365.com.co la siguiente documentación escaneada:

- Factura original del servicio (resumen de gastos), se debe desglosar por categorías, todos los gastos que realizaron y sumarlos para conocer el total de gastos que están reclamando. Es importante que reúnan todos los requisitos fiscales vigentes. No se aceptarán recibos provisionales o sin estos requisitos mencionados

Si el reembolso lo requiere resumen del caso y/o historia clínica.

- Carta de solicitud del reembolso, donde se encuentre la dirección de correspondencia y el teléfono del afiliado, propietario o Beneficiario
- Copia legible de la cédula de titular de la Asistencia
- Certificación bancaria del titular de la Asistencia (de lo contrario carta de autorización para desembolso a nombre de otra cuenta)

En caso de reclamación por usuario que no sea titular de la Asistencia, este debe presentar documento notariado.

Una vez se reciba la documentación en los correos electrónicos, las áreas encargadas analizarán, y si el reembolso es procedente se contactarán vía telefónica con el afiliado, propietario y/o beneficiario para informarle el valor aprobado a reembolsar y solicitar el envío físico de los documentos junto con la cuenta de cobro (formato definido por SURA y sus prestadores) a las oficinas en Bogotá.

Radicación:

La documentación original debe radicarse en la siguiente dirección: [Calle 95 #14-45 Oficina 402, Bogotá \(Colombia\)](#).

Los documentos serán enviados al área financiera y contable adjuntos con la aprobación por parte de la Dirección de Operaciones con el número de autorización, para su respectivo trámite administrativo.

El reembolso será consignado a la cuenta bancaria del afiliado dentro de los siguientes 5 días hábiles a la llegada de los documentos originales.



Exclusiones generales e información para la asistencia mascotas

- Los servicios se prestarán hasta el monto máximo (límite de cobertura) y según condiciones establecidas en el condicionado
- El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos
- Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con el Prestador, correrán bajo su cuenta y riesgo
- Los gastos veterinarios por enfermedad de la mascota si ésta es menor de tres (3) meses o mayor a doce (12) años cumplidos. Como fecha de referencia se tomará la fecha de nacimiento registrada en la tabla de registro de la Asistencia
- Esta asistencia no incluye tratamientos con medicina homeopática y/o alternativa
- Ninguna enfermedad infecciosa que pueda sufrir la mascota, si ésta no tiene su carné de vacunación y desparasitación al día
- Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente, crónica y/o congénita
- Procesos patológicos generados por consolidaciones de cristales o cálculos
- Procesos patológicos por holoparásitos y/o que definan en ruptura de ligamentos
- Enfermedades parasitarias
- Enfermedades infecciosas tales como:



En perros:

Distemper, parvovirus, hepatitis infecciosa canina, parainfluenza, leptospirosis, tos de las perreras (traqueítis infecciosa), rabia, babesia, erlichia, dirofilaria, brucella, toxoplasma, neospora.



En gatos:

Calicivirus, rinotraqueítis infecciosa felina, panleucopenia felina, leucemia felina, clamidia, peritonitis infecciosa felina, rabia, bartonella, hemobartonella, toxoplasma, virus de inmunodeficiencia felina.

- Enfermedades preexistentes, congénitas o hereditarias de las mascotas definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivértebra. - luxación uni o bilateral de rótula. – cualquier tipo de ruptura de ligamentos - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (disti-quiasis). - encantis bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico. - hernias umbilicales no traumáticas
- Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existes con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto
- Las alteraciones de la conducta o el comportamiento de la mascota
- La gestación y el parto normal o eutócico
- Enfermedades oncológicas de cualquier tipo
- Enfermedades cardiovasculares
- Enfermedades por hemoparasito
- Enfermedades endocrinas o metabólicas
- Atopías inespecíficas
- Enfermedades de origen genético con predisposición patológica por raza
- Los accidentes, tal y como se define este concepto en este documento
- Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, tac, escanografía, resonancia nuclear magnética, electrocardiograma, Rx contrastado, melografía, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio como Raspado de piel, citología de oído y todos aquellos especializados, medicamentos especializados.
- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias para el tratamiento de la enfermedad
- Medicamentos no especificados en la definición de los servicios de asistencia relacionados en las condiciones generales
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la República de Colombia
- Conductas del afiliado y de la mascota vinculada por cuyos actos corresponde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.

- Daños o lesiones producidos por la participación de la mascotas vinculadas a una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado
- Mascotas destinadas para fines comerciales
- La práctica de deportes o la participación de la mascota vinculada en competencias oficiales o exhibiciones
- En caso de retiro voluntario de la mascota con el tratamiento en curso en la clínica autorizada por la Asistencia se considerará como un evento o servicio causado sobre la cobertura de Asistencia por gasto médico por enfermedad y/o accidente
- No se prestará servicio de paseador canino ni residencia en guardería a mascotas convalecientes o en tratamientos médicos crónicos

No se considerará como accidente:

- a)** Todo tipo de enfermedad, en especial, las enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones
- b)** El infarto de miocardio

La asistencia mascotas será prestada de acuerdo a los servicios, monto y eventos estipulados en el condicionado presente.

Consideraciones importantes:

- 1) Se entiende como mascota exclusivamente Perro o Gato, que vivan en la residencia permanente del AFILIADO, o que no viviendo en la residencia permanente del AFILIADO, el PROPIETARIO de la mascota tenga parentesco en primer grado de consanguinidad con el AFILIADO
- 2) Antes de dar la asistencia a la mascota, el AFILIADO entregará todos los datos sobre la mascota: NOMBRE DE LA MASCOTA, TIPO MASCOTA, RAZA, EDAD, FECHA DE NACIMIENTO, COLOR, GENERO. Esto es con el fin de evitar fraudes por parte de un tercero
- 3) La asistencia solo se brindará a una mascota que el AFILIADO escoja, por lo tanto, se valida el registro de la mascota en cada contacto con la línea de atención con los siguientes datos: Documento identidad del Afiliado, Celular del Afiliado, Documento identidad Propietario, parentesco entre Afiliado y Propietario. Adicional el carnet de vacunación al día

Glosario de términos

Siempre que se utilicen en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:

AFILIADO: Los propietarios de las mascotas que adquirieron la Asistencia, y por ende, tienen derecho a los servicios de asistencia

COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por SURA y sus Prestadores que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de armonizar los recursos disponibles para cumplir con las solicitudes del beneficiario en relación a los servicios de asistencia

CONCOMITANTE: Acompañante

FECHA DE INICIO VIGENCIA: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece SURA estarán a disposición de los afiliados, quienes compran la Asistencia entre el día 1 y el día 25 comienzan coberturas el día 1 del mes siguiente, quienes compren la Asistencia entre el día 26 y el día 30/31 comienzan coberturas el día 1 del mes subsiguiente

PERÍODO DE VIGENCIA: Periodo durante el cual el beneficiario tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado

PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo durante el cual, no tienen cobertura los hechos y/o amparos especificados en anexo correspondiente

GESTIÓN: Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico

PAÍS DE RESIDENCIA: Para fines de estas condiciones generales, solamente se prestará cobertura en el territorio de COLOMBIA

SMDLV: Salario mínimo diario legal vigente, es el valor determinado por el gobierno colombiano y que se encuentre vigente al momento del inicio de vigencia

SMMLV: Salario mínimo mensual legal vigente, es el valor determinado por el gobierno Colombiano y que se encuentre vigente al momento del inicio de vigencia

PROVEEDOR, PRESTADOR: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente condicionado, que en representación de SURA o sus Prestadores asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales

REFERENCIA: Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por SURA o sus Prestadores telefónicamente al afiliado según su solicitud

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, prestador de SURA se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente condicionado, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial válido

URGENCIA: Condición creada por una patología de evolución lenta, no necesariamente mortal

RIESGO VITAL: Evento de accidente o enfermedad que de no ser manejado de manera inmediata comprometa la vida de la mascota

EMERGENCIA: Condición crítica de peligro evidente que se presenta de forma repentina y que compromete seriamente la vida de la mascota

ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad)

ENFERMEDAD: Toda alteración involuntaria del estado de salud de la mascota cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer

COPAGO: Deducible o pago parcial que el propietario debe cancelar para adquirir un servicio

ÁMBITO TERRITORIAL: El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las siguientes ciudades o municipios: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto, Yopal, Bello, Chía, Envigado, Itagüí, Girardot, Sabaneta, Soacha, Rionegro (Antioquia).

No obstante a lo anterior, la red de proveedores se actualizará de forma permanente con el fin de brindar el servicio a nivel nacional, en todas aquellas ciudades o municipios donde exista infraestructura médica veterinaria y vial que lo permita

INGESTA DE CUERPO EXTRAÑO:

entendido como un objeto no alimenticio que tras su ingestión ocasiona un proceso patológico con alteraciones de la estructura y/o funcionalidad digestiva.

No son considerados como cuerpos extraños: venenos, tóxicos, alimentos o bebidas en mal estado. Solo será considerado la ingesta de cuerpo extraño cuando este sea identificado de forma concluyente por un veterinario mediante pruebas diagnósticas o evidenciado tras su expulsión o extracción.



Para más información puedes comunicarte a:

Línea de atención para asistencia mascotas

Bogotá, Cali y Medellín: 448 65 56.

Desde cualquier lugar del país: 01 8000 526 556



Desde cualquier celular: #556

Opción 1- 4- 1 Atención de Asistencias

Opción 2- 4- 1 Información general y Servicio al Cliente

