

GUÍA DEL **ASEGURADO**

AP + ASISTENCIAS

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

    | palig.com

 **PAN
AMERICAN LIFE**
— DE COLOMBIA
COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.

Compañía miembro de Pan-American Life Insurance Group



CONTENIDO

Bienvenidos.....	3
1. FITNESS LIFE – Asistencia Médico Deportiva	4
2. TerraWind – Asistencia en Viajes Internacionales	7
3. Emermédica – Asistencia médica domiciliaria y telemedicina.....	9
4. Prever – Asistencia Exequial (Plan Excelencia – solo asegurado principal)	12
Glosario (para ayudarte a entender esta guía)	15

Bienvenidos

Esta guía ha sido creada para acompañarte y ayudarte a aprovechar al máximo las asistencias incluidas en tu póliza. Aquí encontrarás información clara y sencilla sobre cada servicio, cómo acceder a ellos y el respaldo que tienes en los momentos más importantes. Nuestro compromiso es brindarte tranquilidad, cercanía y apoyo cuando más lo necesitas.

1. FITNESS LIFE – Asistencia Médico Deportiva

¿Quieres activar tu beneficio? Pensado para tu bienestar integral, este beneficio te brinda acceso a servicios médicos deportivos, entrenamiento físico, asesoría profesional y espacios de autocuidado que promueven hábitos de vida saludables.

Recuerda que debes **esperar 30 días desde la fecha de inicio de vigencia** que aparece en la carátula de tu póliza, más tres (3) días hábiles adicionales que tomará el proceso de activación.

Esta asistencia no aplica si estuviste vinculado(a) con cualquier membresía a BODYTECH durante el año precedente a la fecha de inicio de vigencia de la póliza. En su reemplazo, podrás acceder al servicio de nutrición virtual con la App Trepsi ofrecida por BODYTECH.



Activación de servicios

Para la activación de los servicios por el asegurado, se requiere:

- 1.** Los asegurados pueden acceder a la página <https://bodytech.com.co/sedes> para validar las sedes a las cuales puede acceder a su plan ONE o ONE PLUS.
- 2.** Presentación personal en cualquiera de las sedes de BODYTECH correspondientes a su categoría.
- 3.** Informar nombre, documento de



Todos los servicios incluidos dentro de la propuesta **serán prestados de acuerdo con la disponibilidad** de la categoría de cada sede a la que tiene derecho el beneficiario del programa.

identificación, datos de contacto, fecha de nacimiento, número de celular y correo electrónico.

- 4.** Mencionar el convenio con Pan-American Life

Servicios médicos deportivos incluidos



Evaluación médica y/o clínica: cada cuatro meses y por solicitud previa del afiliado. En el counter (mostrador) de la sede, se programará una evaluación de seguimiento con un médico deportólogo o fisioterapeuta, de acuerdo con tu condición física y de salud.



Clases grupales: puedes practicar más de 40 clases grupales estimulantes, divertidas y dinámicas, incluidas en la afiliación.



Área de indoor cycling: entrenamiento cardiovascular que mejora la resistencia y el ritmo cardíaco. Cuenta con bicicletas ergonómicas ajustables y monitores de frecuencia cardíaca, velocidad, cadencia, potencia y tiempo. Se simulan terrenos planos y montañosos, con clases clasificadas según intensidad.



Acondicionamiento cardiovascular: tecnología de máquinas cardiovasculares para ejercitarte en tu frecuencia cardíaca ideal y mejorar la resistencia y condición cardiopulmonar.



Zona de estiramientos: mejora la flexibilidad y movilidad articular, alivia tensiones musculares y previene lesiones. Incluye guía de ejercicios prescritos para estiramientos efectivos.



Zona de musculación: trabajo de peso libre y asistido en máquinas seguras para aumentar tono muscular, promover la quema de grasa y mejorar la postura.



Zonas húmedas: uso de sauna y turco para relajar músculos y apoyar el bienestar. Promueve un sueño profundo y mayor concentración en la jornada diaria (sujetas a disponibilidad de la sede).



Condición especial para asociados activos

Como alternativa para aquellos asegurados que ya son clientes activos, se ofrece un paquete de dos servicios adicionales a su membresía vigente, que incluyen lo siguiente:



Coach nutricional virtual (App Trepsi)

Coach de nutrición virtual disponible para ti cuando y donde lo necesites. Diseñará un plan de nutrición basado en tus objetivos y te acompañará durante el proceso hasta que alcances los resultados que desees. Este beneficio incluye:

- Definición de objetivos y necesidades.
- Explicación para la toma de medidas en casa.
- Plan de alimentación personalizado.
- Seguimiento de metas semana a semana.
- Atención a través de la App Trepsi.
- Test de percepción emocional.
- Ajustes ilimitados de recetas según tu dieta.



Plataforma de rutinas

Plataforma de rutinas de ejercicio o actividad física de manera personalizada que recomienda y ayuda a mejorar tu calidad de vida por medio de diferentes modalidades y tipos de sesiones de entrenamiento (más de 300 rutinas para tu elección).

- Artes Marciales Mixtas.
- Fuerza y Tono.
- HIIT.
- Rumba.
- Cycling.



Exclusiones

- Si el asegurado es cliente actual de BODYTECH al momento del ofrecimiento, no podrá hacer parte de este programa de beneficios mediante la póliza de seguro contratada. No obstante, el asegurado podrá acceder como condición especial a los servicios adicionales establecidos en la cláusula 6 de las presentes condiciones particulares.
- Asegurados que se hayan encontrado vinculados a cualquier membresía contratada en sede o a través de cualquier otro convenio con BODYTECH durante el año precedente a la fecha de inicio de vigencia de la póliza, y que no hayan presentado mora en los pagos del último trimestre en su anterior membresía de BODYTECH.
- Hijos asegurados bajo el producto Familiar.

La información incluida en esta guía es una descripción resumida del producto. No es un contrato ni acuerdo. Para información detallada, remitirse al contrato de la póliza.



2. TerraWind – Asistencia en Viajes Internacionales

¿Vas a viajar? Viaja con tranquilidad. **TerraWind** te respalda durante tus viajes internacionales con asistencia integral ante imprevistos de salud u otras eventualidades.

La asistencia médica tiene una **vigencia máxima de 30 días al año por póliza**.

Compañía de asistencia integral al viajero, con experiencia de más de 30 años y presencia en más de 21 países de la región y el Caribe.



Activación de la asistencia

Para activar tu asistencia antes de viajar, es importante realizar la solicitud **con mínimo 3 días de anticipación** para asegurar una atención oportuna.



1. Envía un mensaje a través de alguno de los siguientes canales:

- Correo: asistentecolombia@twglobalprotection.com
- Correo: asistenciapanamericanlife@twglobalprotection.com
- WhatsApp: +57 324 511 0553



2. Incluye los siguientes datos:

- Nombre completo, número de identificación y datos de contacto (celular y correo electrónico).
- Número de póliza.
- Origen y destino del viaje.
- Fecha de inicio y finalización del viaje.
- Nombre y número de tu contacto de emergencia.



En caso de asistencia en viaje

Puedes solicitar el servicio desde cualquier parte del mundo, para cualquier tipo de asistencia, a través de los siguientes canales:

- **Chat to talk** o click to call desde la App TWGO (disponible para Android e iOS).
- **Descarga la app** de TerraWind (disponible en Play Store y Apple Store).
- **Ingresa tus datos.** En el menú inferior, selecciona el ícono de "Voucher" y agrega el número correspondiente.



Disponible en el
App Store



DISPONIBLE EN
Google Play



Otras formas de contacto

- **Chat de texto vía WhatsApp:**
+1 208 9101 001
- **Llamada por cobrar desde cualquier parte del mundo:** +1 888 9809 992
- **Argentina:** +54 800 6662 037
- **Brasil:** +55 800 8913 776
- **Chile:** +56 800 914 865
- **China:** +86 800 8840 014
- **Colombia:** +57 180 0519 0839
- **España:** +34 900 973 469
- **Estados Unidos:** +1 888 9809 992
- **Francia:** +33 800 906 016
- **Italia:** +39 800 776 885
- **México:** +52 800 4610 548
- **Reino Unido:** +44 808 1695 070
- **Correo electrónico:**
asistencias@twglobalprotection.com



(*) Importante: los costos de las llamadas en los hoteles por consultas médicas son reembolsables, de acuerdo con las condiciones del servicio.

La información incluida en esta guía es una descripción resumida del producto. No es un contrato ni acuerdo. Para información detallada, remitirse al contrato de la póliza.

3. Emermédica – Asistencia médica domiciliaria y telemedicina

¿Necesitas solicitar el servicio médico domiciliar o telemedicina? Este servicio te permite acceder a atención médica desde la comodidad de tu hogar o mediante telemedicina, según el nivel de urgencia de tu condición.

Servicios a los que puedes acceder



Consulta médica general

extramural domiciliaria (Triage IV y V).



Atención de eventos médicos clasificados

como emergencias y urgencias (Triage I, II y III), con atención prehospitalaria que requiera o no traslado del paciente a una institución de mayor nivel de atención.

Proceso para solicitar el servicio

Para solicitar la asistencia, comunícate con las líneas de atención médica de Emermédica S.A. y suministra la siguiente información:

- Nombre y apellidos.
- Tipo y número de documento de identificación.
- Ubicación.
- Teléfono de contacto.
- Descripción del problema y el tipo de ayuda que necesitas.



Telemedicina

Disponible los 7 **días de la semana, las 24 horas del día**. Aplica para eventos médicos que clasifiquen como Triage IV o Triage V. No aplica para atenciones de emergencia y urgencia médica.



Directorio de especialistas – VIVE Emermédica

Acceso a descuentos preferenciales en consulta con especialistas aliados, bajo las siguientes condiciones:

1. Para solicitar la cita, **comunícate directamente con el consultorio** del especialista seleccionado según la información registrada en el portal: <https://www.emermedica.com.co/beneficios/vive-emermedica/directorio-especialistas/> o a través de la línea de servicio al cliente.
2. Presenta tu **documento de identidad** como requisito indispensable para ser atendido.
3. Si no puedes asistir, cancela la cita **con 24 horas de anticipación**. Si no asistes sin reportar la cancelación, este beneficio podría suspenderse durante un mes a partir de la fecha de no asistencia.
4. Los exámenes de laboratorio, diagnósticos, procedimientos especiales, tratamientos y fórmulas médicas sugeridas por el médico deben ser **costeados por el afiliado**.
5. El valor de la consulta con especialista debe cancelarse **directamente al profesional de la salud** en el consultorio médico (el valor puede variar por ciudad y especialidad).



El médico especialista no es un servicio prestado por Emermédica ni contratado por esta. No existe responsabilidad compartida derivada del acto médico entre Emermédica S.A. y el médico especialista; su relación corresponde a una alianza comercial estratégica como beneficio de fidelización de clientes.



Cobertura prestación del servicio

El servicio se prestará en las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Medellín, Neiva y Villavicencio, y en los municipios de Cajicá, Chía y Soacha, dentro de los perímetros de cobertura establecidos por Emermédica. Puedes consultarlos en: **<https://www.emermedica.com.co/conocenos/cobertura/>**

Se entiende por perímetro de cobertura los límites o fronteras donde exclusivamente arribarán las unidades a prestar los servicios asistenciales. Lo que no esté marcado dentro del mapa de georreferenciación como de cobertura se considera excluido; por tanto, en esas zonas no se prestarán los servicios.

Líneas de atención médica

-  **Barranquilla**
605 316 0360 / 605 385 7825
-  **Bogotá**
601 307 7087 / 601 587 8027 /
601 746 4453
-  **Bucaramanga**
607 691 1100 / 607 697 8706
-  **Cali**
602 369 2188 / 602 487 9514
-  **Medellín**
604 310 6702 / 604 606 9918
-  **Neiva**
608 868 0155 / 608 863 3375
-  **Villavicencio**
608 681 9313 / 608 684 8696
-  **Línea nacional: 018000 117087**

La información incluida en esta guía es una descripción resumida del producto. No es un contrato ni acuerdo. Para información detallada, remitirse al contrato de la póliza.

4. Prever – Asistencia Exequial (Plan Excelencia – solo asegurado principal)

La Asistencia Exequial Prever está diseñada **para acompañarte a ti y a tu familia** en un momento sensible, brindando apoyo integral, orientación y cobertura en los trámites y servicios necesarios, con respeto y calidez.

Este servicio incluye la gestión funeraria, traslados, velación, cremación o inhumación, apoyos logísticos y acompañamiento administrativo, de acuerdo con las condiciones del plan contratado.



Activación de la asistencia

1. Para solicitar la asistencia, los familiares del Asegurado deben comunicarse a través realiza a través de los siguientes canales. Atención 24H:

Solicita nuestros servicios en la Línea Gratuita Nacional



01 8000 18 05 33 / 01 8000 51 89 10

www.prever.com.co

Ciudad	Oficinas Prever	Funerarias y Centros Memoriales Siempre
 Armenia	(606) 735 83 15	(606) 735 81 77
 Bogotá	(601) 744 09 59	(601) 744 37 46
 Cali	(602) 489 38 77	(602) 489 38 77
 Manizales	(606) 895 68 99	(606) 891 89 27
 Medellín	(604) 604 04 17	(604) 604 02 32
 Pereira	(606) 340 21 56	(606) 340 08 03

COBERTURAS



Funeraria

- Personal y transporte para el traslado del cuerpo desde el sitio de defunción hasta el laboratorio.
- Preservación del cuerpo.
- Diligencias sanitarias, notariales y administrativas por defunción.
- Traslado desde el municipio o ciudad del deceso hasta el municipio o ciudad de velación o destino final, a nivel nacional (hasta 3 SMMLV).
- Cofre para cremación (en calidad de préstamo).
- Contenedor para el cuerpo (en caso de cremación).
- Cofre para inhumación (según referencia, de acuerdo con la categoría).



Velación

- Personal y transporte para el traslado del cuerpo desde el laboratorio hasta la sala de velación.
- Sala de velación – Red abierta (hasta 9 SMMLV).
- Tiempo de uso de sala de velación: hasta 24 horas, según usanza de la región.
- 1 (una) cinta impresa con el nombre de la persona fallecida.
- 3 (tres) carteles.
- Derechos parroquiales o pago de honras fúnebres, según usanza.

- Personal para la atención en sala de velación.
- Kit de elementos para velación en residencia.
- Tinto, agua y aromática.
- Zona WiFi (según disponibilidad).
- Kit de velación.
- Servicio de llamadas locales.
- 1 (un) arreglo floral (hasta 7 SMDLV).
- Transporte para acompañantes: hasta 35 personas.
- 30 (treinta) tarjetas de agradecimiento.



Destino final

- Servicio de cremación.
- Urna para las cenizas (en caso de cremación y según referencia, de acuerdo con la categoría).
- Servicio de inhumación (hasta 5 SMMLV).
- Auxilio para destino final (si no es posible prestar los servicios en red propia o red ampliada, se pagará directamente a la entidad prestadora del servicio) (hasta 5 SMMLV).



Post-destino final

- Exhumación (hasta 5 SMMLV).
- Cenizario (hasta 3 SMMLV).
- Osario (hasta 2 SMMLV).



Auxilios

- Auxilio por imposibilidad para la prestación del servicio por parte de la compañía (hasta 16 SMMLV).
- Auxilio para adecuación por uso de lote en propiedad (hasta 3 SMMLV).



Orientación médica y psicológica

Servicio de orientación que brinda asesoramiento médico y psicológico, con la posibilidad de acceder a atención a precios preferenciales, según las condiciones del proveedor.



Condiciones para la prestación del servicio

Si el beneficiario fallecido se encuentra protegido por un contrato similar de planes exequiales con otra compañía o con terceros y no se solicita la prestación de los servicios a través de este contrato, se perderá el derecho a cualquier auxilio, reembolso o prestación del servicio. La falsedad en las edades, nombres y parentesco del titular y/o beneficiarios es causal para la no prestación del servicio ni reconocimiento del auxilio.

El contrato tendrá **una vigencia de doce (12) meses contados** a partir de la fecha de su suscripción, pagaderos cada mes, sin perjuicio de poder retirarse durante la vigencia del mismo, previa notificación a la institución. Los servicios serán prestados únicamente durante

la vigencia de este contrato y mientras el titular se encuentre al día en los compromisos de pago.



Períodos de carencia

Por muerte natural se cubrirá a partir de los **treinta y cinco (35) días calendario** de ingresada la afiliación en el sistema. Por muerte accidental o violenta se cubrirá a partir de las **veinticuatro (24) horas de ingresada la afiliación** en el sistema o los períodos de carencia estipulados por los contratos de Pan-American Life, aplicando los de mayor tiempo.



Glosario

(para ayudarte a entender esta guía)

A continuación encontrarás el significado de algunos términos que aparecen en esta guía. La idea es que puedas **comprenderlos fácilmente y usar tus asistencias con confianza**.

Afiliación: Registro del asegurado en el servicio para poder utilizar los beneficios.

Aromática: Bebida caliente a base de hierbas, ofrecida como cortesía en algunos servicios de velación.

Asegurado: Persona titular de la póliza que cuenta con la protección y puede acceder a los servicios y asistencias contratadas.

Asistencia: Servicio de apoyo que puedes solicitar cuando se presenta una necesidad específica (por ejemplo: viaje, salud o asistencia exequial).

Auxilio: Apoyo económico que se otorga cuando no es posible prestar un servicio directamente y se debe cubrir el gasto con un proveedor externo, dentro de los límites establecidos en la póliza.

Cadencia: Ritmo de pedaleo en una bicicleta estática (cuántas vueltas das por minuto).

Carencia: Periodo de tiempo que debe transcurrir desde el inicio de la póliza para que algunos servicios puedan utilizarse. Durante este tiempo no aplica la cobertura.

Cenizario: Espacio destinado para resguardar las cenizas de una persona después de la cremación.

Click to call: Opción en una app para iniciar una llamada con un solo clic.

Cofre: Ataúd o caja funeraria utilizada para la cremación o la inhumación.

Contenedor: Recipiente especial para el cuerpo, cuando aplica el proceso de cremación.

Convenio: Acuerdo entre Pan-American Life y un proveedor (por ejemplo, Emermédica) para ofrecer beneficios a los asegurados.

Cremación: Proceso funerario mediante el cual el cuerpo es reducido a cenizas como destino final.

Diligencias sanitarias / notariales / administrativas: Trámites necesarios que se deben realizar cuando ocurre un fallecimiento (por ejemplo, permisos y documentos).

Destino final: Lugar donde reposan los restos de la persona fallecida, ya sea mediante cremación o inhumación.

Emergencia médica: Situación de salud grave que pone en riesgo la vida y requiere atención inmediata.

Ergonómico(a): Diseñado(a) para ajustarse al cuerpo de forma cómoda y segura.

Exhumación: Proceso de retiro de restos humanos de un lugar de sepultura, cuando aplica según las condiciones del servicio.

Georreferenciación: Mapa o sistema que define con precisión qué zonas están cubiertas por un servicio.

HIIT: Entrenamiento por intervalos de alta intensidad (ejercicio con momentos cortos de esfuerzo alto y descansos).

Honras fúnebres: Ceremonias religiosas o conmemorativas que se realizan en homenaje a la persona fallecida, según las costumbres de la región.

Inhumación: Sepultura o entierro del cuerpo en un cementerio.

Lote en propiedad: Espacio de sepultura que pertenece a la familia o a un particular.

Llamada por cobrar: Llamada telefónica cuyo costo es asumido por quien la recibe, según aplique.

Membresía: Suscripción o afiliación activa a un club o servicio.

Mora: Atraso en el pago de una obligación.

Osario: Lugar donde se guardan restos óseos, cuando aplica.

Perímetro de cobertura: Área geográfica específica donde se garantiza la prestación del servicio. Fuera de este perímetro, el servicio no aplica.

Potencia: Nivel de esfuerzo que realizas en el ejercicio, medido en algunos equipos deportivos.

Prehospitalario: Atención brindada antes de llegar a un hospital, por personal de salud.

Red abierta: Conjunto de proveedores disponibles para prestar un servicio cuando no se cuenta con red propia, respetando los

topes establecidos.

Red propia / red ampliada: Proveedores con los que el servicio trabaja directamente (red propia) o a través de alianzas adicionales (red ampliada).

Reembolso: Devolución de dinero por un gasto cubierto, cuando aplica según condiciones y soportes.

Sala de velación: Espacio destinado para despedir a la persona fallecida y acompañar a la familia durante este momento.

SMMLV / SMDLV: Salario Mínimo Mensual Legal Vigente / Salario Mínimo Diario Legal Vigente. Se usan como referencia para establecer topes de cobertura económica.

Triage: Sistema médico que clasifica la prioridad de atención según la gravedad de la condición de salud del paciente.

Triage I: Requiere atención inmediata. Tiempo promedio estimado de desplazamiento: 20 minutos.

Triage II: La situación clínica del paciente es sensible a desmejorar. Tiempo promedio estimado de desplazamiento: 30 minutos.

Triage III: La condición clínica del paciente es estable, pero puede desmejorar si no se actúa. Tiempo promedio estimado de desplazamiento: 60 minutos.

Triage IV: Condición que no compromete el estado general ni representa un riesgo evidente para la vida. Tiempo promedio estimado de desplazamiento: 240 minutos.

Triage V: Condición aguda o crónica sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general. Tiempo promedio estimado de desplazamiento: 240 minutos.

Turco: Baño de vapor (similar al sauna) que ayuda a relajar el cuerpo.

Sauna: Cabina de calor seco utilizada para relajación y bienestar.

Telemedicina / Teleconsulta: Atención médica a distancia por medio de llamadas o plataformas digitales, sin necesidad de desplazamiento.

Traslado prehospitario: Transporte del paciente desde el lugar donde ocurre la emergencia hasta un centro médico, si el caso lo requiere.

Urna: Recipiente donde se conservan las cenizas después de una cremación.

Usanza: Costumbre o práctica habitual de una región.

Velación en residencia: Servicio de acompañamiento funerario realizado en el lugar de residencia del fallecido o de su familia.

Vigencia de la póliza: Periodo durante el cual el seguro y sus asistencias están activos y pueden utilizarse.

Voucher: Código o comprobante que se utiliza para identificar tu asistencia en viaje en la app o con el proveedor.



**PAN
AMERICAN LIFE**
—DE COLOMBIA
COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.

Compañía miembro de Pan-American Life Insurance Group

Confianza
toda la vida

    | palig.com