

# Teleconsulta Médica Telefónica/virtual

## Anexo

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**Colmena Seguros**

**Banco Caja Social**  
Su banco amigo.

EMPRESAS DE FUNDACIÓN GRUPO SOCIAL

### Definición del amparo

Por medio del presente anexo te ofrecemos un servicio de Teleconsulta virtual creado y fundamentado en el concepto de Telesalud bajo la modalidad de Telemedicina interactiva encaminado a proporcionarte servicios de salud a distancia, en lo referente a promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y comunicación que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios.

Esta asistencia tiene la finalidad de:

a) Brindar información en caso de urgencias no vitales, como signos de alarma y recomendaciones a seguir, entre las que se encuentran la asistencia a un servicio de urgencia de manera inmediata o la necesidad de agendar una cita con un médico especialista.

b) Resolver inquietudes y/o preguntas de una manera oportuna en temas de prevención de la enfermedad, posología de medicamentos e indicaciones para su administración.

c) Información sobre tips de salud, Brindar información de manejo en casa de sintomatología asociada a dolores musculares, problemas digestivos, dolores de cabeza, entre otros.

d) Brindar información para reconocer y diferenciar los síntomas de COVID-19 y los de un resfriado común.

#### ¡Ten presente!

- El servicio no reemplazará al médico tratante, ni al servicio de salud que el usuario posea.
- En caso de identificar que tu consulta se relaciona con una urgencia vital, se te brindarán indicaciones para contactar el servicio correspondiente para atenderla.
- En caso de atención telefónica, el servicio corresponderá a una teleorientación, bajo la cual, te proporcionaremos la información, consejería y asesoría en lo referente a promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación. Bajo esta modalidad no será posible la generación de prescripciones y/o incapacidades.

Para los efectos del presente anexo las palabras tendrán el significado aquí señalado. Los términos técnicos o científicos que no estén expresamente definidos en el presente anexo, tendrán el significado que se les asigna según la técnica o ciencia correspondiente. Las demás palabras se entenderán según el sentido de uso general de las mismas.

**TELECONSULTAS:** Servicios prestados a los asegurados de que trata este anexo.

**ASEGURADO:** Personas que tienen derecho a recibir la prestación de los servicios descritos en este anexo, en este caso eres tú.

**SERVICIOS:** Son los servicios de teleconsulta que se encuentran descritos en este anexo.

**PRESTADOR(ES) DE SERVICIOS DE SALUD:** Profesional(es) con título de psicología debidamente habilitado(s) por las autoridades competentes para prestar servicios de salud con el (los) que el proveedor tiene un convenio de colaboración y que es (son) quien(es), prestan los servicios de telepsicología telefónica/virtual descritos en este anexo.

**EJECUTIVO O ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE:** Es el encargado de iniciar el proceso contigo e ingresar tu información al sistema del proveedor para gestionar la atención.

### ¿Qué no cubre este amparo? (Exclusiones)

Esta asistencia no cubre las reclamaciones ni los servicios solicitados en los siguientes casos:

1. Aquellos originados directa ni indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como una teleconsulta médica telefónica/virtual, según la definición dada en el presente anexo, entre los cuales a título enunciativo se encuentran los siguientes:
  - Citas médicas presenciales con médico general o especialista
  - Médico a domicilio
  - Orden de tratamientos o intervenciones
  - Ambulancia
  - Exámenes clínicos o complementarios
  - Medicamentos
  - Hospitalización: Cirugía, Quirófano, Honorarios médicos, Habitación.
2. Los servicios que hayas contratado directamente con el prestador de la asistencia por tu propia cuenta y riesgo sin previo consentimiento del proveedor.
3. Cuando te niegues a colaborar con el personal designado por el proveedor para la prestación de los servicios.
4. Cuando no proporciones información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
5. Cuando incumplas cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
6. Se excluye la transcripción de incapacidades, así como los medicamentos y exámenes o ayudas diagnósticas que se hayan podido formular.
7. Se excluye todo tipo de cobertura que no esté detallada en la teleconsulta de que trata en este anexo.

### ¿Cuántas consultas puedes solicitar durante la vigencia de tu seguro?

Podrás acceder hasta a tres (3) consultas.

### ¿Cuánto tiempo podrá durar tu consulta?

Cada consulta tendrá una duración máxima de 40 minutos.

### ¿Cómo solicito la teleconsulta médica telefónica/Virtual?

Puedes darnos aviso de tu solicitud, a la línea de atención al cliente de Colmena: **Bogotá** 601 4010447, **Medellín** 604 4441246, **Cali** 602 4036400, **Barranquilla** 605 3537559 o a nivel nacional al: 018000919667.

#### ¡Ten presente!

Aunque tu solicitud la recibiremos en cualquier momento, los horarios en los que se prestan los servicios de este anexo, son:

- Lunes a Viernes 8 AM – 6 PM, no incluyendo los días festivos.
- Sábados de 8 AM – 12 M.

Después de tu llamada, agentes de nuestro operador se contactarán contigo en una oportunidad mínima de 1 hora para programar tu Teleconsulta.

### ¿Cuál es el ámbito de cobertura de este Anexo?

El presente anexo solo otorga cobertura para situaciones ocurridas dentro del Territorio Colombiano.

#### Nota:

El presente Anexo se otorga mediante convenio expreso que constará en el cuadro de amparos del certificado de la póliza.

Todas las demás estipulaciones y condiciones generales de la póliza a la que está asociada este amparo adicional se aplicarán a este anexo.

Si después de terminado el anexo, Colmena llegare a recibir cualquier prima, no significará que la cobertura ha sido restablecida y por lo tanto, la obligación de Colmena se limitará a la devolución de dichas primas.