

Tu Incapacidad Protegida

Anexo Asistencia Logística de Prevención Médica

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Colmena Seguros S.A.



Más información, Línea Efectiva:
Bogotá / 401 0447
Otras ciudades / 01 8000-9-19667
o a través del numeral #833 opción 2.
www.colmenaseguros.com

Colmena Seguros



El presente anexo hace parte de la póliza **Tu Incapacidad Protegida** siempre y cuando estés al día en el pago de la prima y queda sujeto a las condiciones que se indican a continuación:

¿Qué contiene el presente anexo?

Las condiciones en las cuales **Colmena Seguros**, a través de un proveedor, prestará el servicio logístico de asignación ilimitada de citas médicas a precios preferenciales.

Características del Servicio

¿Cuáles son los beneficios?

- a.** Acceder a citas médicas en menos de 72 horas y a un precio preferencial en comparación al que se tendría para una cita con un médico particular. Las citas médicas a precios preferenciales se ofrecerán con el fin de que puedas decidir si quieres obtener atención médica en áreas como: médicos generales y especialistas, laboratorios clínicos y de imagen, clínicas dentales, ópticas, spas, centros de cirugía estética, médicos a domicilio y los demás que incluya El Contratista a precios preferenciales.
- b.** Podrán acceder ilimitadamente a esta cobertura tú y máximo siete (7) personas que designes entre hijos, padres, cónyuge, hermanos, abuelos y suegros.
- c.** No tiene límites de edad, periodos de carencia, no excluye enfermedades preexistentes y es de uso ilimitado.

¿Qué se entiende por precio preferencial?

Corresponde al precio inferior que tendría la consulta que necesitas con los médicos designados por el proveedor de **Colmena Seguros**, frente al valor que asumirías sin este beneficio con un médico particular.

¿Qué citas médicas puedo pedir?

Con este anexo puedes obtener atención médica en las siguientes áreas: médicos generales y especialistas, laboratorios clínicos y de imagen, clínicas dentales, ópticas, spas, centros de cirugía estética, médicos a domicilio y otras que sean informadas al momento en el que solicites el servicio.

¿Qué no cubre la asistencia logística de prevención médica?

No se prestará el servicio de acceso ilimitado a citas médicas con precios preferenciales en los siguientes casos:

- a.** Cuando contrates servicios adicionales directamente con la red médica o especialista, será bajo tu propia cuenta y riesgo.
- b.** Por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del asegurado, no se podrá efectuar la prestación del servicio.
- c.** Cuando se presenten retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológico u orden público, que provoquen una ocupación preferente y masiva de la red médica destinada a tales servicios.
- d.** Cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en los sistemas generales de comunicación.
- e.** El presente anexo no cubre los servicios relacionados con subespecialidades médicas, acceso a medicamentos, solicitud de servicios de ambulancia u hospitalización.



¡Ten presente!

- **Colmena Seguros** y su proveedor no asumen responsabilidad alguna que pueda sobrevenir en la prestación del servicio médico, aún si ello proviene de caso fortuito, fuerza mayor o mala práctica médica.
- Tú y/o tu familiar deberá pagar el precio del servicio al momento de usarlo, directamente al prestador médico.
- **Colmena Seguros** y su proveedor no realizarán la devolución del dinero que haya pagado por la prestación de algún tipo de servicio u orientación médica recibida.

¿En qué lugares puedes acceder a las citas?

Tú y las personas que designaste para ser beneficiarias de este seguro, pueden acceder a citas con precios preferenciales en las siguientes ciudades y/o municipios:

Armenia	Manizales
Barrancabermeja	Medellín
Barranquilla	Montería
Bucaramanga	Neiva
Buenaventura	Palmira
Buga	Pastó
Cali	Pereira
Cartagena	Popayán
Chía	Santa Marta
Cúcuta	Sincelejo
Envigado	Tuluja
Florencia	Tunja
Girardot	Valledupar
Ibagué	Villavicencio
Itagüí	Zipaquirá

En caso de que se incorporen más ciudades, éstas te serán notificadas en el momento de la llamada que hagas para programar la cita.

¿Cuál es el procedimiento para solicitar citas médicas a precios preferenciales?

El acceso a la red del proveedor se brindará cuando sea necesario y solicitado por ti.

Para que se coordine la prestación del servicio deberás llamar a la Línea Efectiva de **Colmena Seguros** en

Bogotá: 401 0447
Medellín: 444 1246
Cali: 403 6400
Barranquilla: 353 7559

Otras ciudades: 018000-919667 o a través del numeral #833 opción 2.

Por este medio, también podrás obtener información acerca de especialidades médicas cubiertas, lugares, horarios de atención y personal disponible para prestar el servicio de acceso a citas.

El procedimiento para solicitar el servicio, a excepción de médico a domicilio, es el siguiente:

- a.** Llama a la Línea Efectiva de **Colmena Seguros** y reserva la cita médica teniendo en cuenta tu necesidad. Para finalizar confirma el precio y solicita el servicio. Recuerda dos (2) cosas:
 - 1. Debes realizar este procedimiento en horarios laborales (lunes a viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.)
 - 2. Este procedimiento no es el mismo para médico domiciliario.
- b.** Al solicitar el servicio te preguntarán la siguiente información:
 - Tus nombres, apellidos y número del documento de identificación. También los nombres, apellidos, tipo y número del documento de identificación, edad, número de teléfono (preferiblemente celular) y correo electrónico del paciente. Para la programación de citas de menores de edad se requerirán sus datos y los de su representante.
 - Debes especificar el requerimiento médico (ubicación, día y hora en la que se requiere el servicio). Ten en cuenta que las especialidades médicas se atienden según disponibilidad a nivel nacional.
- c.** **Colmena Seguros** a través de su proveedor, te sugerirá opciones que se ajusten a tus necesidades (dependiendo de la ubicación, la disponibilidad de tiempo y el presupuesto) en un máximo de 24 horas después de la llamada.
- d.** Después de seleccionar la opción que más se adecúa a tu necesidad, deberás esperar la confirmación de los datos para asistir a tu cita médica (llamada telefónica, correo electrónico, mensaje de texto), de **Colmena Seguros** a través de su proveedor. Ésta llegará máximo dentro de las siguientes 72 horas a la solicitud.
- e.** Es importante que asistas a la cita en las condiciones indicadas en la llamada.
- f.** Al momento de recibir la prestación del servicio, deberás presentar la confirmación enviada por el proveedor de **Colmena Seguros** que te identifique como beneficiario de la cita.
- g.** Ten en cuenta que en cada ciudad donde hay cobertura, existen horarios limitados en servicios brindados por los prestadores como especialidades médicas, exámenes de laboratorio y odontología.

El procedimiento para solicitar un médico a domicilio a través de nuestro proveedor es:

- a.** En cualquier momento llama a la Línea Efectiva de **Colmena Seguros**. Ten en cuenta que en cada ciudad donde hay cobertura, existen zonas con atención 24 horas, zonas con horarios limitados y zonas sin cobertura.
- b.** Al solicitar el servicio te preguntarán la siguiente información: tus nombres, apellidos y número de documento de identificación, así como los nombres, apellidos, tipo y número de documento de identificación, edad, número de teléfono (preferiblemente celular) y correo electrónico del paciente. Para la programación de citas de menores de edad se requerirán sus datos y los de su representante.
- c.** **Colmena Seguros** a través de su proveedor te comunicará con un especialista quien realizará un triage telefónico. Dependiendo del diagnóstico y las zonas de cobertura, se procederá con la programación del médico a domicilio entre una (1) y tres (3) horas.
- d.** El médico se presentará en el domicilio a la hora indicada. Al finalizar la consulta, deberás pagar el valor asignado directamente al médico.

¿En qué casos se puede terminar el presente anexo?

El presente anexo podrá darse por terminado ya sea por ti o por **Colmena Seguros** una vez sea solicitado por escrito. También terminará por las mismas causas que termina tu póliza **Tu Incapacidad Protegida**.