

# Asistencia Psicológica

## 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 asistencia psicológica prestado por un psicólogo profesional, orientado a la escucha activa con el fin de prestarte apoyo y consejo para afrontar la situación referida por ti y tu grupo asegurado.

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones psicológicas basadas en la información aportada por ti, el servicio está encaminado a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir en relación a tu caso. Si el profesional lo determina pertinente se podrán expedir incapacidades, sin embargo, no se realizarán transcripciones de las mismas y la prescripción de medicamentos será autonomía del Profesional.



#### ¡Ten presente!

Te ofreceremos el servicio de asistencia psicológica únicamente en los siguientes casos:

- **Fallecimiento traumático:** Cuando el fallecimiento de uno de los miembros del grupo asegurado sea consecuencia de un accidente, se entiende por tal todo suceso imprevisto, fortuito, externo, violento, visible o interno, repentino e independiente de tu voluntad. Para los efectos de este anexo se entiende el suicidio como un accidente.
- **Fallecimiento de menores de edad.**
- **Fallecimiento de miembros del grupo asegurado con beneficiarios menores de edad.**

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 y tu grupo asegurado.

**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.

### ¿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 psicológica telefónica/virtual, según la definición dada en el presente anexo.
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 por evento que genere la asistencia.

### ¿Cuánto tiempo podrá durar tu consulta?

Cada consulta tendrá una duración máxima de 40 minutos.

### ¿Cómo solicito la telepsicología 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.