

# Telenutrición Teléfono/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 telefónica/virtual prestado por un nutricionista, enfocado a escucha activa y brindar tips y recomendaciones nutricionales para que puedas integrar a tu rutina diaria.

Podrás acceder a la Telenutrición telefónica/virtual en caso de:

- Requerir información sobre alimentos para fortalecer el sistema Inmune.
- Recomendaciones alimenticias para tu grupo familiar.
- Estrategias para mejorar la alimentación en niños.
- Apoyo para establecer rutinas alimentarias conforme a objetivos.
- Recomendaciones alimenticias para ti con condiciones médicas particulares, por ejemplo: Diabetes, hipertensión, síndrome de colon irritable, etc.

Bajo este servicio se brindarán recomendaciones nutricionales asociadas a alimentos y /o recetas de consumo general que puedas incorporar a tu rutina diaria de alimentación, dichas recomendaciones serán basadas en la información otorgada por ti, por cuanto se evitará recomendar alimentos que expresamente refieras ser alérgico y/o intolerante, se te recomendarán alimentos con los que pueda reemplazarlos.

#### ¡Ten presente!

Entendiendo que puedas desconocer reacciones alérgicas o intolerantes a algunos alimentos, el hecho de suministrar información incorrecta o incompleta exime de cualquier responsabilidad a la aseguradora, proveedor y prestador frente a los conceptos y respuestas emitidas. Se procurará emitir nota de alerta para los alimentos que comúnmente son conocidos como desencadenantes de reacciones alérgicas y/o intolerantes para que lo puedas tener presente. No se dará cobertura de los alimentos, la adquisición de los productos es responsabilidad exclusiva tuya.

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.

**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 nutricional 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 grupo asegurado.

### ¿Cuánto tiempo podrá durar tu consulta?

Cada consulta tendrá una duración máxima de 40 minutos.

### ¿Cómo solicito la telenutrición 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.