

Telepsicología Telefónica/virtual

Anexo

REGISTRO DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Síguenos en:



Más información Línea Efectiva:
Bogotá / 601 401 0447
Otras ciudades / 01 8000-9-19667
o a través del #833 opción 2
www.colmenaseguros.com



Colmena
Seguros



Definición del amparo

Por medio del presente anexo te ofrecemos un servicio de Teleconsulta telefónica/virtual prestado por un psicólogo, orientado a escucha activa con el fin de prestar apoyo y consejo para afrontar la situación referida por ti.

Tú, como asegurado, podrás acceder a la Telepsicología telefónica/virtual para recibir:

Apoyo por afectaciones de la dinámica familiar asociada a la convivencia

Ayuda en manejo de Estrés traumático

Apoyo para anticipar o tratar situaciones de ansiedad

Apoyo para manejo de crisis

Ayuda sobre permanencia en el hogar por cuarentena

Lo anterior asociado a los siguientes eventos:

Conflictos presentados en tu núcleo familiar, que afecten tu situación personal, social, académica, familiar o laboral.

Accidentes tuyos o de algún familiar que requiera hospitalización y/o tratamientos médicos mayores.

Diagnóstico de enfermedades graves tuyas o de algún familiar en primer grado de consanguinidad.

Intervención quirúrgica mayor tuya o de algún familiar en primer grado de consanguinidad.

Muerte de algún familiar en primer grado de consanguinidad.

Diagnóstico de Covid-19 tuya o de un familiar en primer grado de consanguinidad.

Violencia intrafamiliar

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones psicológicas telefónicas/virtual 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!

- Se aclara que no se prestará el servicio a asegurados que tengan una crisis asociada al consumo de sustancias psicoactivas/alcohólicas ni que estén en riesgo suicida, de manera que, si durante la solicitud del servicio o durante la prestación del mismo se identifica que te encuentras bajo el efecto de sustancias psicoactivas/alcohólicas o en riesgo suicida, el servicio no será brindado y se solicitará comunicarte de inmediato a las autoridades competentes (policía, bomberos, línea de atención de emergencias). En cualquier caso ni el proveedor ni el prestador asumen responsabilidad alguna por cualquier determinación que adoptes derivado del servicio.

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:

- 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.
- Los servicios que hayas contratado directamente con el prestador de la asistencia por tu propia cuenta y riesgo sin previo consentimiento del proveedor.
- Cuando te niegues a colaborar con el personal designado por el proveedor para la prestación de los servicios.
- Cuando no proporciones información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando incumplas cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- Se excluye la transcripción de incapacidades, así como los medicamentos y exámenes o ayudas diagnósticas que se hayan podido formular.
- 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?

No existirá un límite de consultas por vigencia del seguro.

¿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,

Calí 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 de 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.