



ANEXO DE ASISTENCIAS SEGUROS DE PERSONAS



Colmena
Seguros



UNA EMPRESA DE
FUNDACIÓN
GRUPO SOCIAL

CONSIDERACIONES



Los proveedores de servicios cuentan con la experiencia, conocimientos e infraestructura necesarios para prestar servicios administrativos, comerciales, logísticos y de asistencia, respectivamente.

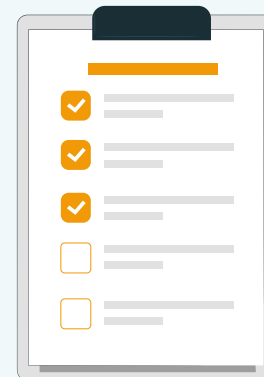
El presente documento regula los servicios, términos y condiciones en los que se prestarán los servicios.

Se debe tener en cuenta que el servicio brindado es de medio y no se puede garantizar ningún resultado, teniendo en cuenta además que está sujeto a las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

DEFINICIONES

Algunos términos técnicos, pueden no estar expresamente definidos en el documento, por lo tanto se asumirá el significado que la materia a la que corresponden le asignen.

- **Asegurado:** Personas que tienen derecho a recibir la prestación de los servicios descritos en este anexo.
- **Proveedores de servicios:** Son aliados proveedores de bienes y/o servicios con los que se ha celebrado convenios para que les brinden dichos servicios a los asegurados.
- **Ejecutivo o asesor de servicio al cliente:** Es el encargado de iniciar el proceso con el asegurado e ingresar la información del asegurado que solicite la atención al sistema del proveedor.
- **Teleconsultas:** Servicios prestados a los asegurados de que trata este anexo.
- **Los servicios:** Son los servicios de teleconsulta que se encuentran descritos en este anexo.
- **Prestador(es) de servicios de salud:** Profesional(es) debidamente habilitado(s) por las autoridades competentes para prestar servicios de salud con el(los) que se tiene un convenio de colaboración y que es(son) quien(es), presta(n) los servicios de telemedicina telefónica/virtual descritos en este documento.



1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA

El Servicio de orientación legal, corresponde a un apoyo telefónico en caso que el asegurado requiera de asesoría legal para resolver inquietudes en materia civil, penal y de familia. Es un servicio de asistencia consultivo, prestado por profesionales del derecho y encaminado de manera preventiva a resolver las dudas e interrogantes jurídicos que el asegurado plantee por medio de los canales de atención.

El servicio será programado por el Contact Center y la recepción de la solicitud es inmediata, la prestación de la orientación dependerá de la fecha/hora de agenda del servicio. El asegurado contará con un profesional jurídico, para que brinde orientación dentro del horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

El servicio estará cubierto para el asegurado titular/principal, de manera ilimitada durante la vigencia con un máximo de treinta (30) minutos por orientación.

La orientación se dará sobre temas como:

- **Derecho de la familia:** asesoría en régimen legal del matrimonio, régimen económico, afectaciones al patrimonio de familia, patria potestad, custodia, sucesiones con o sin testamento, entre otros.
- **Derecho civil:** asesoría en actos de comercio, obligaciones y contratos mercantiles, venta y adquisición de establecimientos de comercio, títulos valores, entre otros.
- **Derecho penal:** asesoría en todos aquellos delitos contemplados por la ley que tienen una pena o medida de seguridad asociada.

El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito. Esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el asegurado acepta que ni proveedores, ni la aseguradora son responsables del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de profesionales generados por demandas o acciones en que participe el asegurado. Por tratarse de un servicio de orientación telefónica, el asegurado entiende y acepta que cuando se consulte sobre trámites y procedimientos, el servicio garantiza que la respuesta se basa en la normativa vigente al momento de la consulta.

Bajo este servicio se realizarán asesorías/orientaciones basadas en la información aportada por el asegurado, el servicio está encaminado a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir por el asegurado en relación con su caso.

Por cuanto los servicios de orientación jurídica telefónica están a cargo de abogados, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional. Es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual asumida por el proveedor en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir, directa ni indirectamente así como próxima o remotamente, la responsabilidad profesional que les corresponde a dichos profesionales en razón y con fundamento en la asesoría y/o orientación que brinden a los asegurado. En cualquier caso, ni el proveedor ni el profesional asumen responsabilidad alguna por cualquier determinación que adopte el asegurado derivado de su situación al inicio, posterior o en el curso del servicio, entendiendo que se trata de un servicio de orientación.

ACCESO AL SERVICIO LEGAL TELEFÓNICO

Cuando el asegurado requiera alguno de los servicios, deberá ponerse en contacto con la aseguradora por medio del canal definido, donde será informado sobre la teleorientación y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a las mismas. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. La teleorientación será programada por el Contact Center en concordancia con la disponibilidad del prestador y la preferencia del asegurado.

Los canales de atención disponibles a nivel nacional, para solicitar servicios de asistencias son:



Línea directa: 601 401 04 47

Línea nacional gratuita: 01 8000 919 667

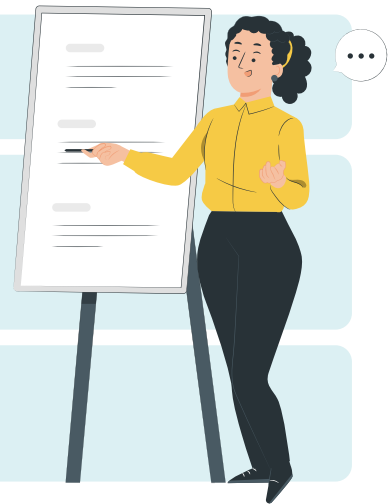
WhatsApp (Chat): 315 700 30 33

Marca desde tu celular: #833

EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- A.** Los servicios que el asegurado haya contratado directamente con el prestador de la asistencia por su propia cuenta y riesgo.
- B.** Cuando el asegurado se niegue a colaborar con el personal designado por el proveedor para la prestación de los servicios.
- C.** Cuando el asegurado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- D.** Cuando el asegurado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- E.** Se excluye todo tipo de cobertura que no esté detallada en la teleorientación de que trata en este anexo.
- F.** Se excluyen orientaciones legales provenientes de contratos de pólizas de seguros por incumplimiento de estos o por reclamaciones y cualquier tema relacionado.
- G.** Si la asesoría está relacionada a procesos/situaciones o normativa fuera de Colombia.



2. TELECONSULTA MÉDICA VIRTUAL/ TELEFÓNICA

Servicio de teleconsulta virtual creado y fundamentado en el concepto de telesalud bajo la modalidad de telemedicina interactiva encaminado a proporcionar al asegurado servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento. Estos servicios son prestados 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. Bajo este servicio cada profesional es responsable del diagnóstico realizado y tratamiento ordenado, de igual modo la prescripción que realice y puede abstenerse de realizarla en el marco de la autonomía.

En caso de atención telefónica, el servicio corresponderá a una teleorientación, bajo la cual, se proporcionará al asegurado información, consejería y asesoría en los componentes de 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.

El servicio no reemplazará al médico tratante, ni al servicio de salud que el asegurado posea. El servicio 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 la situación de salud del asegurado como dolores musculares, problemas digestivos, dolores de cabeza, entre otros.
- D.** Brindar información para reconocer y diferenciar síntomas y posibles conductas a seguir.



Parágrafo: Se aclara que en caso que el prestador de servicios de salud quien atiende el servicio identifique la presencia de una urgencia vital, brindará indicaciones al asegurado para contactar el servicio de urgencias.

Las teleconsultas se prestarán dentro de todo el territorio nacional, para el asegurado titular de manera ilimitada durante la vigencia del servicio. Cada evento tendrá una duración máxima de cuarenta (40) minutos.

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones médicas telefónicas/virtuales basadas en la información aportada por el asegurado, el servicio está encaminado a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir por el asegurado en relación con su caso. Si el profesional lo determina pertinente se podrán expedir incapacidades, sin embargo, no se realizarán transcripciones de estas.

Por cuanto los servicios de telemedicina telefónica/virtual están a cargo de prestadores de servicios de salud, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional. Es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual asumida por el proveedor en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir, directa ni indirectamente así como próxima o remotamente, la responsabilidad profesional que les corresponde a dichos profesionales en razón y con fundamento en la asesoría y/o orientación que brinden a los asegurados.

La calidad de las respuestas a las consultas de los asegurados depende de la calidad de la información que suministren a las personas que los atienden, con el hecho de suministrar información incorrecta o incompleta exime de cualquier responsabilidad a los prestadores de servicios de salud, frente a los conceptos y respuestas emitidas.

ACCESO AL SERVICIO DE FORMA GENERAL

Cuando el asegurado requiera alguno de los servicios, deberá ponerse en contacto con el proveedor por medio del canal definido con la aseguradora, donde será informado sobre la teleconsulta médica virtual/telefónica y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a las mismas. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. La teleconsulta será programada por el Contact Center en concordancia con la disponibilidad del prestador y la preferencia del asegurado.

Los canales de atención disponibles a nivel nacional, para solicitar servicios de asistencias son:



Línea directa: 601 401 04 47

Línea nacional gratuita: 01 8000 919 667

WhatsApp (Chat): 315 700 30 33

Marca desde tu celular: #833

EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- A.** El servicio no cubre los gastos incurridos y los servicios originados directa ni indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como una teleconsulta médica telefónica/virtual, según la definición de que trata este 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 y habitación.
- B.** Los servicios que el asegurado haya contratado directamente con el prestador de la asistencia por su propia cuenta y riesgo, sin previo consentimiento del proveedor.
- C.** Cuando el asegurado se niegue a colaborar con el personal designado por el proveedor para la prestación de los servicios.
- D.** Cuando el asegurado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- E.** Cuando el asegurado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- F.** Se excluye la transcripción de incapacidades, así como los medicamentos y exámenes o ayudas diagnósticas que se hayan podido formular.
- G.** Se excluye todo tipo de cobertura que no esté detallada en la teleconsulta que trata en este anexo.

3. OBLIGACIONES DE LOS ASEGURADOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PRESENTE ANEXO

Los asegurados que no puedan acudir a las citas previamente convenidas con el prestador de servicios o que no puedan hacerlo a la hora establecida, deberán notificarlo con al menos cuatro (4) horas de anticipación al proveedor, comunicándose a la línea de atención para cancelar el servicio programado.

ATENCIÓN PQR

Cualquier reclamación, observación o queja en relación con los servicios recibidos, deberá realizarlos el asegurado a la aseguradora quien notificará al proveedor por correo electrónico donde será validado y se dará respuesta al asegurado.

ASEGURADORA



FIRMA AUTORIZADA

Colmena Seguros de Vida S.A.

www.colmenaseguros.com