

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.
ANEXO DE ASISTENCIA DE CONSULTA MÉDICA DOMICILIARIA Y TELECONSULTA RED

Mediante el presente Anexo, AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. en adelante AXA COLPATRIA, extiende las coberturas de la póliza al cual accede, a la prestación de los servicios de asistencia descritos en el CAPÍTULO I “SERVICIOS DE ASISTENCIA”, los cuales varían en función de la cantidad de servicios por vigencia anual y la cantidad de personas que, adicionales al asegurado podrán constituirse en beneficiarios de los servicios de asistencia, conforme se indica a continuación:

PLAN 1 - INDIVIDUAL AFFINITY BÁSICO		
Servicios de salud	Cantidad de servicios al año	Cantidad de personas
Consulta médica extramural domiciliaria a número de eventos.	4 atenciones	Por persona - titular
Servicio de Orientación médica en línea (chat virtual y telefónica).	Ilimitada	
Beneficio para la referenciación hacia médicos especialistas aliados con tarifas preferenciales: * Medicina Interna. * Dermatología. * Oftalmología. * Ortopedia. *Ginecología	4 citas a 5 especialistas	

PLAN 2 - INDIVIDUAL - AFFINITY PLUS		
Servicios de salud	Cantidad de servicios al año	Cantidad de personas
Consulta médica extramural domiciliaria a número de eventos.	8 atenciones	Por persona - titular
Servicio de Orientación médica en línea (chat virtual y telefónica).	Ilimitada	
Beneficio para la referenciación hacia médicos especialistas aliados con tarifas preferenciales: * Medicina Interna. * Dermatología. * Oftalmología. * Ortopedia. *Ginecología	6 citas a 5 especialistas	

PLAN 3 - FAMILIAR AFFINITY ÉLITE		
Servicios de salud	Cantidad de servicios al año	Cantidad de personas
Consulta médica extramural domiciliaria a número de eventos.	15 atenciones	Por grupo familiar: 1 titular + 1 beneficiarios plenamente identificados
Servicio de Orientación médica en línea (chat virtual y telefónica).	Ilimitada	
Beneficio para la referenciación hacia médicos especialistas aliados con tarifas preferenciales: * Medicina Interna. * Dermatología. * Oftalmología. * Ortopedia. * Pediatría. * Ginecología. * Obstetricia. * Urología.	6 citas a 8 especialistas	

PLAN 4 - FAMILIAR AFFINITY		
Servicios de salud	Cantidad de servicios al año	Cantidad de personas
Consulta médica extramural domiciliaria a número de eventos.	20 atenciones	Por grupo familiar: 1 titular + 3 beneficiarios plenamente identificados
Servicio de Orientación médica en línea (chat virtual y telefónica).	Ilimitada	
Beneficio para la referenciación hacia médicos especialistas aliados con tarifas preferenciales: * Medicina Interna. * Dermatología. * Oftalmología. * Ortopedia. * Pediatría. * Ginecología. * Obstetricia. * Urología.	16 citas a 8 especialistas	

CAPÍTULO I – SERVICIOS DE ASISTENCIA MEDICA

1. CONSULTA MÉDICA GENERAL EXTRAMURAL DOMICILIARIA

AXA COLPATRIA SE OBLIGA DE ACUERDO CON LA HABILITACIÓN DE SUS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD, A PRESTAR A LOS BENEFICIARIOS, LA ATENCIÓN

DE EVENTOS EN SALUD QUE CLASIFIQUEN COMO UNA ATENCIÓN MÉDICA EXTRAMURAL DOMICILIARIA (TRIAGE I, II, III, IV Y V) QUE PODRÁ INCLUIR EL TRASLADO PRIMARIO EN UNIDADES DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD DE ACUERDO CON LA CONDICIÓN CLÍNICA EN LA QUE SE ENCUENTRE EL PACIENTE.

LOS TRASLADOS PRIMARIOS SE PRESTARÁN COMO CONDUCTA A SEGUIR DERIVADA EXCLUSIVAMENTE DEL ACTO MÉDICO Y A CRITERIO DEL MÉDICO EN SITIO, Y SE EFECTUARÁ HACIA UNA IPS QUE TENGA EL NIVEL DE ATENCIÓN PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD EN EL MANEJO DEL PACIENTE, QUE SE ENCUENTRE LO MÁS CERCA DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PACIENTE. EN CASO DE QUE EL BENEFICIARIO, SU FAMILIAR O LA PERSONA RESPONSABLE DE ÉL, IMPIDA DE ALGUNA FORMA EL TRASLADO INDICADO POR EL MÉDICO, SE ENTENDERÁ QUE FUE RECHAZADO, CUYO HECHO QUEDARÁ DOCUMENTADO EN LA HISTORIA CLÍNICA DEL PACIENTE O CUALQUIER OTRO REGISTRO, QUEDANDO AXA COLPATRIA Y SU RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD EXONERADOS DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD RESPECTO A LO QUE LE PUEDA POSTERIORMENTE OCURRIR AL BENEFICIARIO.

LOS CENTROS HOSPITALARIOS Y/O IPS DESARROLLAN SU ACTIVIDAD Y PRESTAN SUS SERVICIOS CON PLENA AUTONOMÍA CIENTÍFICA, TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA CON SUS PROPIOS RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS CIENTÍFICOS Y ADMINISTRATIVOS Y CON TOTAL INDEPENDENCIA DE AXA COLPATRIA Y DE SU RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS, NO EXISTIENDO ENTRE UNOS Y OTROS NINGÚN TIPO DE VÍNCULO.

2. TELECONSULTA

PROCESO DE ATENCIÓN EN LÍNEA, A TRAVÉS DE TECNOLOGÍAS DE VIDEO Y TELEFÓNICA, QUE UNA VEZ SEA ACEPTADO POR EL BENEFICIARIO, LE PERMITIRÁ ACCEDER A UN PROFESIONAL DE LA SALUD EN MEDICINA GENERAL. SERVICIO ACTIVO LOS 7 DÍAS A LA SEMANA, 24 HORAS AL DÍA, LOS 365 DÍAS AL AÑO. APLICA SÓLO PARA EVENTOS MÉDICOS QUE CLASIFIQUEN LA SITUACIÓN DEL BENEFICIARIO COMO UN EVENTO MÉDICO TIPO: TRIAGE IV O TRIAGE V.

3. REFERENCIACIÓN HACIA MÉDICOS ESPECIALISTAS ALIADOS CON TARIFAS PREFERENCIALES

AXA COLPATRIA BRINDARÁ AL BENEFICIARIO, LA POSIBILIDAD DE ACCEDER A CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS, SELECCIONANDO LA ESPECIALIDAD Y EL ESPECIALISTA ENTRE AQUELLOS QUE FORMAN PARTE DE LA RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS MÉDICOS. EL BENEFICIARIO PODRÁ CONTRATAR Y AGENDAR LOS SERVICIOS DE ESPECIALISTAS, LLAMANDO A LA LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE EN BOGOTÁ 3077089 LÍNEA NACIONAL 018000117098 EN EL HORARIO DE LUNES A VIERNES DE 7:00 AM A 7:00 P.M. SÁBADOS DE 8:00 A.M. A 2:00 P.M.

EL VALOR DE CONSULTA DEBE SER PAGADA POR EL BENEFICIARIO DIRECTAMENTE AL ESPECIALISTA. LA SELECCIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y EL ESPECIALISTA ES UN ACTO VOLUNTARIO E INDEPENDIENTE DEL BENEFICIARIO.

LAS ESPECIALIDADES A LAS CUALES PODRÁ ACCEDER EL BENEFICIARIO BAJO LA PRESENTE ASISTENCIA SEGÚN EL PLAN SELECCIONADO SON; (i) MEDICINA INTERNA. (ii) DERMATOLOGÍA. (iii) OFTALMOLOGÍA. (iv) ORTOPEDIA. (v) GINECOLOGÍA. (vi) PEDIATRIA. (vii) OBSTETRICIA. (viii) UROLOGÍA.

CAPÍTULO II – EXCLUSIONES

1. EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS ASISTENCIAS

QUEDAN EXCLUIDAS LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS ASISTENCIA QUE SEAN CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

- A. TRASLADO DEL BENEFICIARIO DEL CENTRO HOSPITALARIO O IPS HASTA EL LUGAR DE SU DOMICILIO O ENTRE IPS, Y EN GENERAL TODO TRASLADO DISTINTO AL PRIMARIO (DESDE SU DOMICILIO HASTA LA IPS DONDE DEBA SER ATENDIDO).
- B. CUANDO EL BENEFICIARIO SOLICITE EL SERVICIO EN UNA CIUDAD FUERA DEL ÁMBITO TERRITORIAL, O, ENCONTRÁNDOSE DENTRO DE ÉSTE AL MOMENTO DE SOLICITAR EL SERVICIO CORRESPONDA A COORDENADAS FUERA DEL PERÍMETRO DE COBERTURA SEGÚN LAS DEFINICIONES DEL CAPÍTULO V.
- C. EVENTOS OCURRIDOS COMO CONSECUENCIA DE GUERRA, INVASIONES, ACTOS DE ENEMIGOS EXTRANJEROS, HOSTILIDADES (CON O SIN DECLARACIÓN DE GUERRA), GUERRA CIVIL, REBELIÓN, INSURRECCIÓN, ACTOS DE TERRORISMO O PRONUNCIAMIENTOS, MANIFESTACIONES Y MOVIMIENTOS POPULARES.
- D. ACTOS DE GUERRA, MOTÍN, HUELGA, ASONADA, CONMOCIÓN CIVIL O POPULAR Y ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS INCLUYENDO TERRORISMO.
- E. TERREMOTOS, TEMBLOR MOVIMIENTO SÍSMICO.
- F. LIBERACIÓN DE CALOR, IRRADIACIONES O EXPLOSIONES PROVENIENTES DE FUSIÓN DE ÁTOMOS O RADIOACTIVIDAD E INCLUSO DE LAS RADIACIONES PROVOCADAS POR LA ACELERACIÓN ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS.
- G. IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
- H. LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER CATASTRÓFICO TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTO, MAREMOTO, GRANIZO, VIENTOS FUERTES, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDA DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS, ETC.



AXA COLPATRIA

I. LA PARTICIPACIÓN DEL BENEFICIARIO EN ACTIVIDADES DELINCUENCIALES Y COMBATES, SALVO EN CASO DE DEFENSA PROPIA.

2. EXCLUSIÓN ESPECÍFICA A LA ASISTENCIA DE TELECONSULTA

NO SE PRESTARÁ SERVICIO DE ASISTENCIA DE TELECONSULTA EN NINGUNA SITUACIÓN CLÍNICA QUE PUEDA REVESTIR GRADO DE COMPLEJIDAD MEDIA Y ALTA, NI ESTADOS DE URGENCIA O EMERGENCIA MÉDICA (TRIAGE I, II O III). EN TAL CASO, EL MÉDICO EN LÍNEA DERIVARÁ AL PACIENTE HACIA UNA CONSULTA MÉDICA GENERAL EXTRAMURAL DOMICILIARIA.

CAPÍTULO III – CONDICIONES APLICABLES AL ANEXO DE ASISTENCIA Y OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO

1. SOLICITUD DE ASISTENCIA

Para acceder a los servicios de asistencia, se debe contactar a los teléfonos indicados en el capítulo VI, las veinticuatro (24) horas del día, suministrando los siguientes datos:

- * Nombres, apellidos y número de identificación
- * Lugar de ubicación y número de teléfono de contacto.
- * Descripción del problema y el tipo de ayuda requerido.

Para Teleconsulta se debe solicitar el servicio a través de la APP del Prestador de Referencia -Emermédica APP-, la cual puede encontrar en la tienda de aplicaciones de su sistema operativo Android o iOS.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, AXA COLPATRIA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Equipo técnico y médico de AXA COLPATRIA tendrá libre acceso a la historia clínica para enterarse de su condición. Si no tiene justificación razonable para negar a AXA COLPATRIA el acceso necesario para dicha comprobación, se entenderá que renuncia a la solicitud de la asistencia.

2. SITUACIONES DE EMERGENCIA

En caso que peligre la vida, el paciente deberá siempre procurar tomar las medidas necesarias para ser trasladado de emergencia a un hospital o clínica cercano al lugar de los acontecimientos, a través de los medios más inmediatos.

3. LIMITACIÓN

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar la solicitud de la asistencia, deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

4. COOPERACIÓN

El paciente deberá cooperar a fin de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista, y, en caso de no cooperar ni aceptar las instrucciones emitidas por el personal de AXA COLPATRIA y su Red de Prestadores en sitio, se entenderá que ha renunciado a recibir la asistencia solicitada. Dicha cooperación

incluirá, en caso de ser necesario, la entrega de los documentos y recibos que sean necesarios para preservar la integridad del beneficiario, incluyendo el apoyo a AXA COLPATRIA para cumplir las formalidades necesarias.

5. SUBROGACIÓN

AXA COLPATRIA se subrogará hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que le correspondan al asegurado o beneficiario, contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguno de los servicios descritos.

CAPÍTULO IV – DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- 1. Perímetro de cobertura:** Son las fronteras o límites dentro de cada una de las ciudades dentro del ámbito de territorialidad, hasta donde llegaran y acudirán las unidades a prestar el servicio de asistencia de consulta médica general extramural domiciliaria.
- 2. Emergencia Médica:** Eventos en los que exista un riesgo real e inmediato de perder la vida para un TRIAGE I y II.
- 3. Urgencia Médica:** Eventos o situaciones en los que, aunque no hay riesgo inminente de muerte ni secuelas invalidantes, hay presencia de síntomas alarmantes que requieren una pronta intervención médica para calmar síntoma o prevenir complicaciones mayores, para un TRIAGE III.
- 4. Consulta Médica General Domiciliaria:** Situación en la que no existe peligro de muerte ni urgencia en la intervención médica, simplemente hace referencia a aquellos casos en los que el paciente refiere un síntoma específico que le ocasiona alteración de su estado habitual de salud, para un TRIAGE IV y V.
- 5. Teleconsulta:** Modalidad de la TELEMEDICINA INTERACTIVA, mediante la cual la provisión de los servicios de asistencia en salud se hace a distancia por profesionales de la salud, a través de tecnologías de la información y la comunicación, mediante una herramienta de video llamada o telefónica en tiempo real, que permite intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad, y permitir la resolutivez en la prestación de los servicios de salud entre el profesional de la salud (médico general) y el beneficiario. Enmarcada en el principio de la confidencialidad en la información, con protección de los datos del beneficiario y cobijada bajo la reserva legal sobre los contenidos de la Historia Clínica y de todos sus componentes documentales emitidos con ocasión de la TELECONSULTA (grabación de la clasificación del TRIAGE, grabación de la video llamada, formulación médica, órdenes y recomendaciones médicas, incapacidad médica). (Ley 1419 de 2010 y Resolución 2654 de 2019, Resolución 2654 de 2019).
- 6. Triage:** Método para definir la prioridad de la atención al paciente en caso de una contingencia médica, según la gravedad de su estado clínico, para lo cual se aplicarán los

14/01/2021–1306-A-31-AMEDOMYT/ENE2021-0R0

14/01/2021–1306-NT-A-31-AMEDOMYT/ENE2021

14/01/2021–1306-P-31-P0007/31/ENE2021-0RCO



estándares de clasificación y tiempos de respuesta estimados, definidos por la normatividad legal vigente:

Triage I: requiere atención inmediata. Asignación inmediata, el tiempo estimado de desplazamiento hasta el sitio del evento será de 20 minutos.

Triage II: la situación clínica del paciente es sensible a desmejorar. Tiempo de llegada 30 minutos.

Triage III: la condición clínica del paciente es estable, aunque su situación puede desmejorar si no se actúa. Tiempo estimado de desplazamiento 60 minutos.

Triage IV: El paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general ni represente un riesgo evidente para la vida. Tiempo estimado de desplazamiento cuatro (4) horas para Bogotá, Chía, Soacha, Medellín, Cali, Villavicencio y dos (2) horas para Bucaramanga, Barranquilla y Neiva.

Triage V: El paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general de su vida. Tiempo estimado de desplazamiento cuatro (4) horas para Bogotá, Chía, Cali, Soacha, Medellín, Villavicencio y dos (2) horas para Bucaramanga, Barranquilla y Neiva.

CAPÍTULO V - CENTRAL DE ALARMA

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, establecer contacto con la Central de Alarma las 24 horas del día durante todo el año marcando a través de las líneas de atención medica. - Bogota 3077087 - Línea Nacional 018000117087

Los servicios de asistencia médica son prestados por EMERMÉDICA S.A. entidad habilitada e inscrita en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud. Perímetros de cobertura según disponibilidad indicada por EMERMÉDICA S.A. los cuales puede consultar en:

<https://www.emermedica.com.co/conocenos/cobertura/>



www.axacolpatria.co

   AXA COLPATRIA

Para mayor información, comuníquese a nuestra Línea de Asistencia
en Bogotá: 423 57 57 y resto del país: 01 8000 512 620.

Disponibles las 24 horas del día, siete días a la semana.