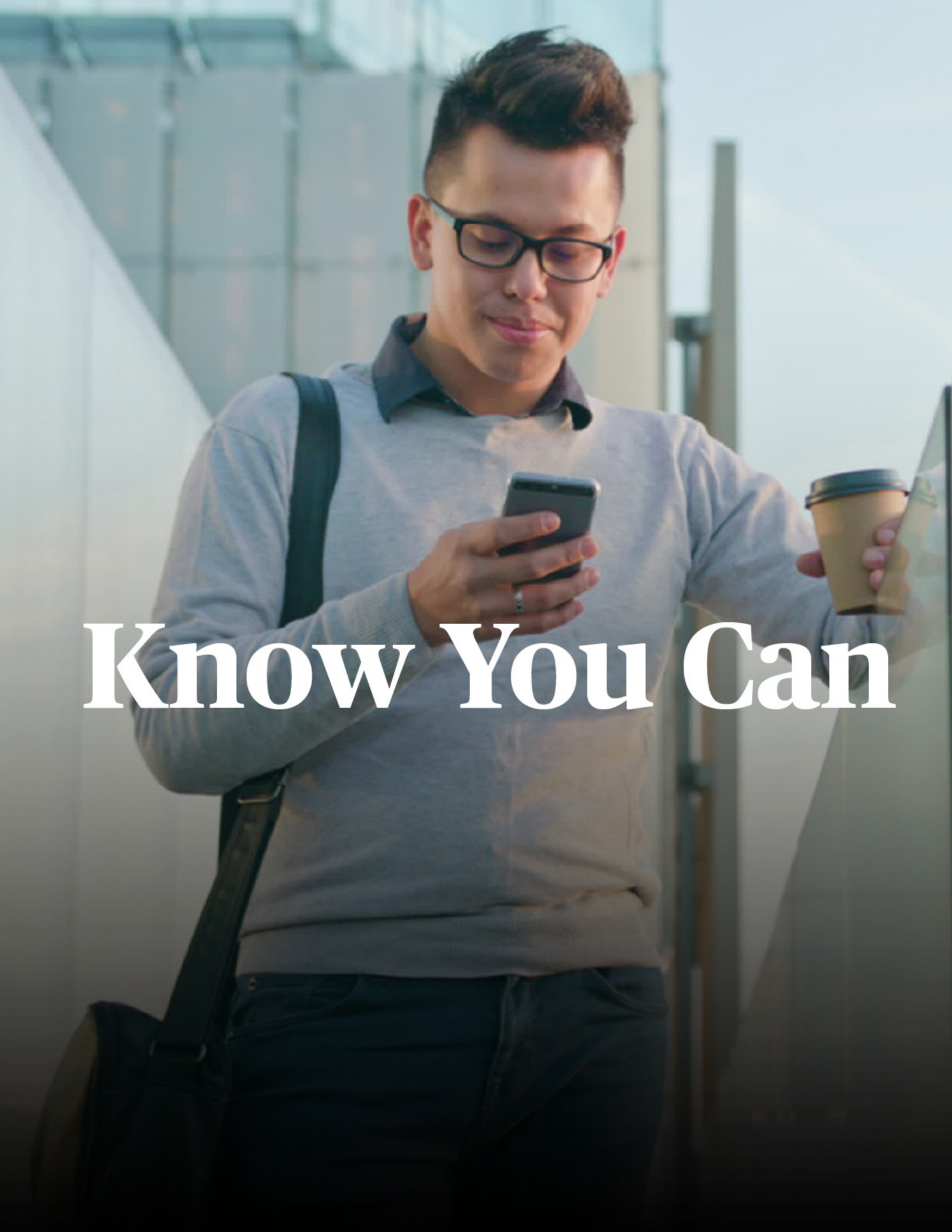


Anexo De Asistencia Emergencias Médicas Nacionales



Know You Can

AXA COLPATRIA Seguros S.A.
Anexo De Asistencia Emergencias
Medicas Nacionales Condiciones Generales

Condiciones Generales

Capítulo I.
Alcance De Los Servicios
De Asistencia

MEDIANTE EL PRESENTE ANEXO AXA ASISTENCIA PRESTARÁ LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA CONTENIDOS EN LAS SIGUIENTES CLAUSULAS.

1. COBERTURAS Y EXCLUSIONES

1.1. COBERTURAS

1.1.1. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

AXA ASISTENCIA COORDINARÁ, A SOLICITUD DEL BENEFICIARIO POR LA CENTRAL DE ALARMAS, EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA. ESTE SERVICIO TIENE UN CARÁCTER ESTRICTAMENTE INFORMATIVO Y NO CONSTITUYE UNA CONSULTA MÉDICA, DIAGNÓSTICO, PRESCRIPCIÓN, NI TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES O PATOLOGÍAS.

LA ORIENTACIÓN SERÁ BRINDADA POR PROFESIONALES DE LA SALUD EN MEDICINA GENERAL, QUIENES OFRECERÁN INFORMACIÓN GENERAL SOBRE TEMAS MÉDICOS. ESTA ORIENTACIÓN NO REEMPLAZA LA CONSULTA PRESENCIAL CON UN MÉDICO TRATANTE O ESPECIALISTA, NI FORMA PARTE DE LA HISTORIA CLÍNICA DEL BENEFICIARIO.

EL BENEFICIARIO ASUME PLENA RESPONSABILIDAD DE ACUDIR A UN CENTRO HOSPITALARIO O A SU MÉDICO TRATANTE EN CASO DE REQUERIR ATENCIÓN MÉDICA PROFESIONAL.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- ACLARACIÓN DE DUDAS GENERALES DE SALUD (SIN CONSTITUIR DIAGNÓSTICO NI PRESCRIPCIÓN MÉDICA).
- IDENTIFICACIÓN DE SIGNOS Y SÍNTOMAS REPORTADOS, CON ORIENTACIÓN PARA ACUDIR A UN MÉDICO TRATANTE, ESPECIALISTA O CENTRO HOSPITALARIO, SEGÚN EL CASO.
- ORIENTACIÓN SOBRE PREPARACIÓN Y AYUNO PREVIO A EXÁMENES MÉDICOS.
- EXPLICACIÓN GENERAL SOBRE DIAGNÓSTICOS Y RESULTADOS DE EXÁMENES (SIN INTERPRETACIÓN CLÍNICA).
- SUGERENCIA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS EN FUNCIÓN DE LOS SÍNTOMAS REPORTADOS (EJ. PSICOLOGÍA, PSIQUIATRÍA, ODONTOLOGÍA, DERMATOLOGÍA, GINECOLOGÍA).
- RECOMENDACIONES GENERALES ANTE SITUACIONES ADVERSAS DE SALUD.
- DURACIÓN MÁXIMA DE CADA LLAMADA: 30 MINUTOS.
- SIN LÍMITE EN EL NÚMERO DE EVENTOS O LLAMADAS.
- DISPONIBLE 24 HORAS AL DÍA, 365 DÍAS DEL AÑO.
- IMPORTANTE: ESTE SERVICIO ES EXCLUSIVAMENTE DE ORIENTACIÓN MÉDICA GENERAL. NO IMPLICA DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTO, NI REEMPLAZA LA ATENCIÓN MÉDICA PROFESIONAL, ESTE SERVICIO ES DE CONSEJO MÉDICO Y EN NINGÚN CASO IMPLICA UN DIAGNÓSTICO O PROCEDIMIENTO MÉDICO.

1.1.2. MEDICO A DOMICILIO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD

EN CASO DE ACCIDENTE DEL BENEFICIARIO Y UNA VEZ EL EQUIPO MÉDICO DE AXA ASISTENCIA DETERMINE QUE ES PERTINENTE MEDIANTE UN TRIAGE TELEFÓNICO, SE ENVIARÁ UN MÉDICO AL DOMICILIO DEL BENEFICIARIO PARA SU ATENCIÓN, SIEMPRE QUE EL EVENTO NO REQUIERA TRATAMIENTO EN UN CENTRO HOSPITALARIO. ESTE SERVICIO PERMITE RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA DESDE LA COMODIDAD DEL HOGAR.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- EN CASO DE CANCELACIÓN, EL SERVICIO DEBE SER CANCELADO CON AL MENOS 60 MINUTOS DE ANTICIPACIÓN.
- LA ATENCIÓN MÉDICA DOMICILIARIA SE PRESTA A NIVEL NACIONAL, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LAS SIGUIENTES CIUDADES PRINCIPALES: BOGOTÁ, MEDELLÍN Y SU ÁREA METROPOLITANA, CALI, BARRANQUILLA, SANTA MARTA, CARTAGENA, PEREIRA, MANIZALES Y ARMENIA.
- LA COBERTURA INCLUYE HASTA DIEZ (10) EVENTOS POR VIGENCIA DE LA PÓLIZA.
- EL SERVICIO ESTÁ SUJETO A DISPONIBILIDAD MÉDICA Y A LA EVALUACIÓN CLÍNICA REALIZADA POR EL EQUIPO DE AXA ASISTENCIA.

1.1.3. ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO – COMPLEMENTARIO AL SERVICIO 1.1.2.

POR SOLICITUD DEL BENEFICIARIO, EL PROGRAMA SE ENCARGARÁ DE LLEVAR AL DOMICILIO DEL BENEFICIARIO LOS MEDICAMENTOS QUE HAYAN SIDO RECETADOS COMO RESULTADO DE LA VISITA MÉDICA DOMICILIARIA DEFINIDA EN EL NUMERAL 1.1.2 DE ESTE DOCUMENTO. EL COSTO DE LOS MEDICAMENTOS SERÁ ASUMIDO EN SU TOTALIDAD POR EL BENEFICIARIO CON SUS PROPIOS RECURSOS. ESTE SERVICIO ÚNICAMENTE SE PRESTARÁ DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LAS SIGUIENTES CIUDADES: BOGOTÁ, MEDELLÍN Y SU ÁREA METROPOLITANA, CALI, BARRANQUILLA, SANTA MARTA, CARTAGENA, PEREIRA, MANIZALES Y ARMENIA.

- EL SERVICIO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO TIENE COMO LÍMITE MÁXIMO DE DOS (2) SMDLV POR EVENTO
- LIMITE DE SEIS (6) EVENTOS VIGENCIA.

1.1.4. TRASLADO MEDICO TERRESTRE – AMBULANCIA POR EMERGENCIA

EN CASO DE EVENTO NOTIFICADO POR EL BENEFICIARIO A AXA ASISTENCIA Y QUE, A CRITERIO DEL EQUIPO MÉDICO, REQUIERA ATENCIÓN EN UN CENTRO HOSPITALARIO, AXA ASISTENCIA COORDINARÁ EL TRASLADO DEL PACIENTE DESDE EL SITIO DEL ACCIDENTE HASTA EL CENTRO MÉDICO MÁS CERCANO, A TRAVÉS DE TRANSPORTE TERRESTRE, EN ESTE CASO AMBULANCIA.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- EL TRASLADO SE REALIZARÁ ÚNICAMENTE SI EL EQUIPO MÉDICO DE AXA ASISTENCIA LO CONSIDERA NECESARIO TRAS LA EVALUACIÓN DEL CASO.
- EL SERVICIO SE PRESTA DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL, SUJETO A DISPONIBILIDAD OPERATIVA Y CONDICIONES DE ACCESO.
- LA COBERTURA TIENE UN LÍMITE MÁXIMO DE HASTA DIEZ (10) SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES (SMDLV) POR EVENTO.
- SE CUBREN HASTA SEIS (6) EVENTOS POR VIGENCIA DE LA PÓLIZA.
- NO INCLUYE TRASLADOS PROGRAMADOS, INTERHOSPITALARIOS NI FUERA DEL PERÍMETRO URBANO.

1.1.5. REFERENCIA MÉDICA

POR SOLICITUD DEL AFILIADO, EL PROGRAMA BRINDARÁ INFORMACIÓN ACTUALIZADA SOBRE LOS CENTROS HOSPITALARIOS, FARMACIAS Y DROGUERÍAS DE TURNO, PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO.

- ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.
- EL COSTO DE LOS MEDICAMENTOS QUE SE ADQUIERAN, ASÍ COMO LOS HONORARIOS MÉDICOS, SERÁN POR CUENTA DEL BENEFICIARIO.

1.1.6. ORIENTACIÓN EMOCIONAL – PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

AXA ASISTENCIA COORDINARÁ EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN EMOCIONAL TELEFÓNICA, PREVIA SOLICITUD DEL BENEFICIARIO A TRAVÉS DE LA CENTRAL DE ALARMA. ESTE SERVICIO ES DE CARÁCTER INFORMATIVO Y ORIENTATIVO, NO CONSTITUYE UNA CONSULTA MÉDICA, UN DIAGNÓSTICO CLÍNICO DE ALGUNA ENFERMEDAD O PATOLOGÍA, NI LA PRESCRIPCIÓN DE ALGÚN MEDICAMENTO O TRATAMIENTO, PARA ESTOS FINES, EL BENEFICIARIO DEBERÁ ACUDIR DE MANERA PRESENCIAL A SU MÉDICO TRATANTE O UN MÉDICO ESPECIALISTA.

LA ORIENTACIÓN EMOCIONAL ES BRINDADA POR UN PROFESIONAL DE LA SALUD EN PSICOLOGÍA, SIN EMBARGO, SU ORIENTACIÓN NO CONSTITUYE NINGÚN DIAGNÓSTICO NI PUEDE CONSIDERARSE COMO UNA CITA MÉDICA Y NO HACE PARTE DE LA HISTORIA CLÍNICA. EL BENEFICIARIO SERÁ RESPONSABLE DE REMITIRSE A UN CENTRO HOSPITALARIO O A SU MÉDICO TRATANTE, BAJO SU ENTERA RESPONSABILIDAD.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- ACLARAR LAS DUDAS QUE TENGA EL PACIENTE. (SIN CONSTITUIR DIAGNÓSTICO NI PRESCRIPCIÓN MÉDICA).
- IDENTIFICAR LOS SIGNOS Y SÍNTOMAS REPORTADOS (“EN ESTOS CASOS SE ORIENTA AL BENEFICIARIO A ACUDIR A SU MÉDICO TRATANTE, A PONERSE A DISPOSICIÓN DE UN ESPECIALISTA O A REMITIRSE A UN CENTRO HOSPITALARIO”).
- ORIENTACIÓN O RESOLUCIÓN DE DUDAS SOBRE DIAGNÓSTICOS Y EXÁMENES.
- SUGERIR ALGÚN ESPECIALISTA EN EL EVENTO DE IDENTIFICARSE UN CASO PUNTUAL QUE PUEDA SER ASISTIDO POR UN PROFESIONAL DE LA SALUD DE DETERMINADA ESPECIALIDAD (“EJEMPLO: PSICÓLOGO, PSIQUIATRA”)
- ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCEDER ANTE SITUACIONES ADVERSAS DE SALUD.
- ESTA ASISTENCIA OPERA SIN LIMITE DE EVENTOS
- TIEMPO MÁXIMO DE LLAMADA SERÁ DE TREINTA (30) MINUTOS.
- ESTE SERVICIO ES DE CONSEJO MÉDICO Y EN NINGÚN CASO IMPLICA UN DIAGNÓSTICO O PROCEDIMIENTO MÉDICO.

1.1.7. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

AXA ASISTENCIA COORDINARÁ EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA, PREVIA SOLICITUD DEL ASEGURADO A TRAVÉS DE LA CENTRAL DE ALARMA. AXA COORDINARÁ CON SU RED DE PROVEEDORES LA ORIENTACIÓN NUTRICIONAL, RESPECTO A LAS MEJORES PRÁCTICAS ALIMENTICIAS SEGÚN EL TRATAMIENTO, INTERVENCIONES, MEDICAMENTOS Y DEMÁS INDICADOS POR SU MÉDICO TRATANTE.

ESTE SERVICIO ES DE CARÁCTER INFORMATIVO Y NO CONSTITUYE UNA CONSULTA MÉDICA, NI DIAGNÓSTICO DE ALGUNA ENFERMEDAD O PATOLOGÍA, PARA ESTO EL BENEFICIARIO DEBERÁ ACUDIR DE MANERA PRESENCIAL A SU MÉDICO TRATANTE O UN MÉDICO ESPECIALISTA.

LA ORIENTACIÓN NUTRICIONAL ES BRINDADA POR UN NUTRICIONISTA PROFESIONALES DE LA SALUD, SIN EMBARGO, SU ORIENTACIÓN NO CONSTITUYE NINGÚN DIAGNÓSTICO NI PUEDE CONSIDERARSE COMO UNA CITA MÉDICA Y NO HACE PARTE DE LA HISTORIA CLÍNICA. EL BENEFICIARIO SERÁ RESPONSABLE DE REMITIRSE A UN CENTRO HOSPITALARIO O A SU MÉDICO TRATANTE, MÉDICO ESPECIALISTA O NUTRICIONISTA TRATANTE.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- ACLARAR LAS DUDAS QUE TENGA EL PACIENTE RELACIONADAS CON LA ALIMENTACIÓN Y EL ESTADO NUTRICIONAL DEL PACIENTE.
- IDENTIFICAR LOS SIGNOS Y SÍNTOMAS REPORTADOS (“EN ESTOS CASOS SE ORIENTA AL BENEFICIARIO A ACUDIR A SU MÉDICO TRATANTE, A PONERSE A DISPOSICIÓN DE UN ESPECIALISTA O A REMITIRSE A UN CENTRO HOSPITALARIO”).
- ORIENTACIÓN SOBRE EL PERÍODO DE AYUNO Y LA PREPARACIÓN ADECUADA PARA EXÁMENES MÉDICOS EN CASO DE QUE LO REQUIERA.
- ORIENTACIÓN O RESOLUCIÓN DE DUDAS SOBRE DIAGNÓSTICOS Y EXÁMENES.
- SUGERIR ALGÚN ESPECIALISTA EN EL EVENTO DE IDENTIFICARSE UN CASO PUNTUAL QUE PUEDA SER ASISTIDO

POR UN PROFESIONAL DE LA SALUD DE DETERMINADA ESPECIALIDAD (“EJEMPLO: NUTRICIONISTA O MÉDICO ESPECIALISTA”).

- ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCEDER ANTE SITUACIONES ADVERSAS DE SALUD.
- ESTA ASISTENCIA OPERA SIN LÍMITE DE EVENTOS
- TIEMPO MÁXIMO DE LLAMADA SERÁ DE TREINTA (30) MINUTOS.
- ESTE SERVICIO ES DE CONSEJO MÉDICO Y EN NINGÚN CASO IMPLICA UN DIAGNÓSTICO O PROCEDIMIENTO MÉDICO.

1.1.8. ORIENTACIÓN PEDIÁTRICA TELEFÓNICA

ESTE SERVICIO CONSISTE EN QUE EN CASO DE QUE EL O LOS HIJOS DEL BENEFICIARIO, SUFRA UN ACCIDENTE O UNA ENFERMEDAD DURANTE EL PERÍODO DE VIGENCIA, Y QUE LA SINTOMATOLOGÍA PRESENTADA SEA LEVE (TRIAGE IV), O QUE, POR RIESGOS DE SALUD PÚBLICA, SE RECOMIENDE EVITAR ASISTIR A CENTROS DE AGLOMERACIÓN Y/O HOSPITALES EN SITUACIONES QUE NO SEAN URGENCIA VITAL, AXA ASISTENCIA ORGANIZARÁ Y PAGARÁ POR EL SERVICIO DE ASISTENCIA PEDIÁTRICA TELEFÓNICA CON EL OBJETIVO DE DAR ATENCIÓN A LA EMERGENCIA PRESENTADA.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- ACLARAR LAS DUDAS QUE TENGA EL PACIENTE O SU ACUDIENTE, SIN QUE ELLO CONSTITUYA DIAGNÓSTICO MÉDICO NI PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS.
- IDENTIFICAR LOS SIGNOS Y SÍNTOMAS REPORTADOS POR EL ACUDIENTE. EN ESTOS CASOS, SE ORIENTARÁ AL BENEFICIARIO A ACUDIR A SU MÉDICO TRATANTE, A PONERSE A DISPOSICIÓN DE UN ESPECIALISTA O A REMITIRSE A UN CENTRO HOSPITALARIO, SI LA SITUACIÓN LO AMERITA.
- ORIENTACIÓN O RESOLUCIÓN DE DUDAS SOBRE DIAGNÓSTICOS Y EXÁMENES MÉDICOS PREVIAMENTE EMITIDOS POR UN PROFESIONAL DE LA SALUD.
- SUGERIR LA CONSULTA CON UN ESPECIALISTA, EN CASO DE IDENTIFICARSE UN CUADRO CLÍNICO QUE PUEDA REQUERIR ATENCIÓN POR PARTE DE UN PROFESIONAL DE LA SALUD CON FORMACIÓN ESPECÍFICA (EJEMPLO: PEDIATRA, INFECTÓLOGO, NEUMÓLOGO PEDIÁTRICO, ENTRE OTROS).
- ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCEDER ANTE SITUACIONES ADVERSAS DE SALUD QUE INVOLUCREN A MENORES DE EDAD, SIEMPRE DENTRO DEL MARCO DE UNA ATENCIÓN NO URGENTE.
- ESTA ASISTENCIA OPERA SIN LÍMITE DE EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA.
- EL TIEMPO MÁXIMO DE CADA LLAMADA SERÁ DE TREINTA (30) MINUTOS.

ESTE SERVICIO ES DE CONSEJO MÉDICO TELEFÓNICO Y EN NINGÚN CASO IMPLICA UN DIAGNÓSTICO, PRESCRIPCIÓN, PROCEDIMIENTO MÉDICO NI APERTURA DE HISTORIA CLÍNICA.

1.1.9. BENEFICIOS POR ANTIGÜEDAD DE 6 MESES . ORIENTACIÓN TELEFÓNICA CON ESPECIALISTAS

(GINECOBSTETRICIA, PEDIATRÍA, DERMATOLOGÍA, NUTRICIÓN Y PSICOLOGÍA)

AXA ASISTENCIA COORDINARÁ EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA CON LOS SIGUIENTES ESPECIALISTAS (GINECOBSTETRICIA, PEDIATRÍA, DERMATOLOGÍA, NUTRICIÓN Y PSICOLOGÍA), PREVIA SOLICITUD DEL BENEFICIARIO A TRAVÉS DE LA CENTRAL DE ALARMA. AXA ASISTENCIA COORDINARÁ CON SU RED DE PROVEEDORES LA ORIENTACIÓN QUE REQUIERA EL ASEGURADO.

DICHO SERVICIO ES DE CARÁCTER INFORMATIVO Y NO IMPLICA UNA CONSULTA MÉDICA, UN DIAGNÓSTICO DE ALGUNA ENFERMEDAD O PATOLOGÍA, PARA ESTO EL BENEFICIARIO DEBERÁ ACUDIR DE MANERA PRESENCIAL A SU MÉDICO TRATANTE O UN MÉDICO ESPECIALISTA. SIN EMBARGO, SU ORIENTACIÓN NO CONSTITUYE NINGÚN DIAGNÓSTICO NI PUEDE CONSIDERARSE COMO UNA CITA MÉDICA Y NO HACE PARTE DE LA HISTORIA CLÍNICA. EL BENEFICIARIO SERÁ RESPONSABLE DE REMITIRSE A UN CENTRO HOSPITALARIO O A SU MÉDICO TRATANTE, MÉDICO ESPECIALISTA O NUTRICIONISTA TRATANTE.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- ACLARAR LAS DUDAS QUE TENGA EL PACIENTE. (SIN CONSTITUIR DIAGNÓSTICO NI PRESCRIPCIÓN MÉDICA).
- IDENTIFICAR LOS SIGNOS Y SÍNTOMAS REPORTADOS (“EN ESTOS CASOS SE ORIENTA AL BENEFICIARIO A ACUDIR A SU MÉDICO TRATANTE, A PONERSE A DISPOSICIÓN DE UN ESPECIALISTA O A REMITIRSE A UN CENTRO HOSPITALARIO”).
- ORIENTACIÓN O RESOLUCIÓN DE DUDAS SOBRE DIAGNÓSTICOS Y EXÁMENES.
- SUGERIR ALGÚN ESPECIALISTA EN EL EVENTO DE IDENTIFICARSE UN CASO PUNTUAL QUE PUEDA SER ASISTIDO POR UN PROFESIONAL DE DETERMINADA ESPECIALIDAD
- ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCEDER ANTE SITUACIONES ADVERSAS DE SALUD.
- ESTA ASISTENCIA OPERA CON LIMITE DE SEIS (6) EVENTOS VIGENCIA
- TIEMPO MÁXIMO DE LLAMADA SERÁ DE CUARENTA Y CINCO (45) MINUTOS.
- ESTE SERVICIO ES DE CONSEJO MÉDICO Y EN NINGÚN CASO IMPLICA UN DIAGNÓSTICO O PROCEDIMIENTO MÉDICO.
- ESTE SERVICIO LO PODRÁ USAR EL BENEFICIARIO, SU CONYUGUE, SUS FAMILIARES EN PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD Y SUS HIJOS MENORES A 25 AÑOS SIEMPRE QUE CONVIVAN CON EL ASEGURADO PRINCIPAL (MAXIMO 4 PERSONAS ADICIONALES AL ASEGURADO PRINCIPAL)

1.1.10. BENEFICIO DE TRASLADO A CITAS MEDICAS

EN CASO DE QUE EL BENEFICIARIO REQUIERA TRASLADO A SUS CITAS MÉDICAS Y NINGUNO DE SUS FAMILIARES PUEDA ASISTIRLO, INDEPENDIEMENTE DE LOS MOTIVOS, AXA ASISTENCIA COORDINARÁ DICHO TRASLADO DEL BENEFICIARIO, EL SERVICIO INCLUYE EL TRANSPORTE DEL BENEFICIARIO DESDE SU DOMICILIO HASTA EL CENTRO MÉDICO, LA ESPERA POR UN TIEMPO MÁXIMO DE DOS (2) HORAS, Y EL REGRESO AL DOMICILIO LA SOLICITUD DEL SERVICIO DEBE REALIZARSE CON UN MÍNIMO DE VEINTICUATRO (24) HORAS DE ANTICIPACIÓN, A TRAVÉS DE LA CENTRAL DE ALARMA.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA EN EL CENTRO MÉDICO: DOS (2) HORAS.
- COORDINACIÓN MÍNIMA REQUERIDA: 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN
- LÍMITE DE COBERTURA ECONÓMICA: HASTA TRES (3) SALARIOS DIARIOS LEGALES VIGENTES (SDLV) POR EVENTO.
- LÍMITE DE SEIS (6) EVENTOS POR VIGENCIA DE LA PÓLIZA.
- EL SERVICIO NO INCLUYE ACOMPAÑAMIENTO DENTRO DEL CENTRO MÉDICO, NI ASISTENCIA MÉDICA DURANTE EL TRASLADO.
- EL BENEFICIARIO DEBERÁ INFORMAR CON PRECISIÓN LA DIRECCIÓN, HORA Y DURACIÓN ESTIMADA DE LA CITA.

ESTE SERVICIO ESTÁ SUJETO A DISPONIBILIDAD OPERATIVA Y COBERTURA GEOGRÁFICA URBANA.

1.2. EXCLUSIONES

ESTE SERVICIO DE ASISTENCIA NO APLICA EN LOS SIGUIENTES EVENTOS POR FAVOR PRESTE ATENCIÓN:

- LAS ASISTENCIAS QUE NO ESTÉN CONSIDERADAS POR AXA ASISTENCIA COMO UNA EMERGENCIA.
- LOS GASTOS PAGADOS POR EL BENEFICIARIO QUE NO HAYAN SIDO PREVIAMENTE APROBADOS POR AXA ASISTENCIA, PARA ESTE EVENTO SE INDICA QUE EN LOS CASOS EN QUE EL BENEFICIARIO DE LA ASISTENCIA SE AUTO ASISTA Y NO SOLICITE AUTORIZACIÓN PARA ESTO A AXA ASISTENCIA, NO TENDRÁ DERECHO AL REEMBOLSO.
- LA MUERTE PRODUCIDA POR SUICIDIO, O LAS LESIONES Y/O SECUELAS QUE SE OCACIONEN EN SU TENTATIVA.
- LA MUERTE O LESIONES ORIGINADAS DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR HECHOS PUNIBLES O ACCIONES DOLOSAS INICIADAS POR EL BENEFICIARIO Y/O EN CONTRA DE ÉL.
- EL TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES, DEFECTOS O LESIONES DERIVADAS DE PADECIMIENTOS CRÓNICOS, PREEXISTENTE Y/O CONGÉNITA, CONOCIDAS O NO POR EL BENEFICIARIO.
- LA ASISTENCIA Y GASTOS POR ENFERMEDADES O ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUCIDOS POR LA INGESTIÓN VOLUNTARIA DE DROGAS, SUSTANCIAS TÓXICAS, BEBIDAS ALCOHÓLICAS, NARCÓTICOS O MEDICAMENTOS ADQUIRIDOS SIN PRESCRIPCIÓN MÉDICA, NI POR ENFERMEDADES MENTALES Y/O EVENTOS DE ORDEN PSIQUIÁTRICO

- DE CARÁCTER AGUDO CRÓNICO.
- LO RELATIVO Y DERIVADO DE PRÓTESIS Y ANTEOJOS.
- LO RELATIVO Y DERIVADO DE GASTOS DE ASISTENCIA POR EMBARAZO, EL PARTO Y/O SUS COMPLICACIONES.
- LAS ASISTENCIAS Y GASTOS DERIVADOS DE PRÁCTICAS DEPORTIVAS EN COMPETICIÓN PROFESIONAL, (SOLO APLICA PARA ACTIVIDADES DEPORTIVAS RECREATIVAS Y AMATEUR.
- LA INTOXICACIÓN ALIMENTARIA.

TENGA EN CUENTA QUE LOS SIGUIENTES EVENTOS TAMPOCO SERÁN ASISTIDOS

- LOS CAUSADOS POR MALA FE DEL BENEFICIARIO.
- LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO TALES COMO PERO NO LIMITADOS A INUNDACIONES, TERREMOTO, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.
- HECHOS DERIVADOS DE TERRORISMO, MOTÍN O TUMULTO POPULAR.
- HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE HECHOS DE LAS FUERZAS O CUERPOS DE SEGURIDAD Y/O CASOS FORTUITOS.
- LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.
- LOS QUE SE PRODUZCAN CON OCASIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL BENEFICIARIO EN APUESTAS, RIÑAS O DESAFÍOS.
- 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.
- 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.
- IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
- LA PARTICIPACIÓN DEL BENEFICIARIO EN COMBATES, SALVO EN CASO DE DEFENSA PROPIA.

Capítulo II. Definiciones Y Condiciones Al Anexo Servicio De Asistencia

2.1. DEFINICIONES

PARA LOS EFECTOS DE ESTE ANEXO SE ENTENDERÁ POR:

- ACCIDENTE: TODO ACONTECIMIENTO QUE PROVOQUE DAÑOS CORPORALES A UN BENEFICIARIO, CAUSADO ÚNICA Y DIRECTAMENTE POR UNA CAUSA EXTERNA, FORTUITA Y EVIDENTE (EXCLUYENDO LA ENFERMEDAD) QUE OCURRA DURANTE EL PERÍODO DE VIGENCIA Y DENTRO DEL ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD DEFINIDO PARA EL PROGRAMA DE ASISTENCIA.
- ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD: SE ENTENDERÁ COMO TODO EL TERRITORIO COLOMBIANO, SALVO LAS ZONAS QUE POR GUERRA INTERNA O CUALQUIER SITUACIÓN DE CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR, AXA ASISTENCIA NO TENGA ACCESO.
- BENEFICIARIOS: SE ENTENDERÁ COMO “BENEFICIARIO” TODA AQUELLA PERSONA NATURAL A QUIEN SE LE EXTIENDEN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA, EN ESTE CASO SERÁ USTED O SUS FAMILIARES SÍ EL TIPO PRODUCTO QUE USTED TIENE PERMITA ASISTIR A SUS FAMILIARES.
- EQUIPO MÉDICO Y TÉCNICO DE AXA ASISTENCIA: EL PERSONAL MÉDICO Y ASISTENCIAL APROPIADO QUE ESTÉ PRESTANDO EL SERVICIO A UN BENEFICIARIO, QUIEN EN ESTE CASO DEBE ENCONTRARSE EN EL ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD.
- EVENTO DE ASISTENCIA: ACONTECIMIENTO O SUCESO QUE IMPLIQUE UNA EMERGENCIA O URGENCIA Y RESPONDA A LOS TÉRMINOS, CARACTERÍSTICAS Y LIMITACIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE PROGRAMA DE ASISTENCIA.
- SERVICIOS DE ASISTENCIA: LOS SERVICIOS ASISTENCIALES QUE PRESTA LA ASEGURADORA A TRAVÉS DE AXA A LOS

BENEFICIARIOS EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO.

- SITUACIÓN DE ASISTENCIA: CUALQUIER SUCESO, SITUACIÓN O HECHO DE LOS DESCRITOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, CONSECUENCIA DIRECTA DE UNA EMERGENCIA QUE DÉ DERECHO AL BENEFICIARIO A RECIBIR LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA, SIEMPRE QUE LOS MISMOS HAYAN TENIDO LUGAR DURANTE EL PERÍODO DE VIGENCIA Y DENTRO DEL ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD.
- EMERGENCIA: SE ENTIENDE POR EMERGENCIA UNA SITUACIÓN IMPREVISTA Y REPENTINA QUE PONE EN RIESGO LA SALUD, LA INTEGRIDAD FÍSICA, LA SEGURIDAD DEL BENEFICIARIO O LA PROTECCIÓN DE SUS BIENES DURANTE UN VIAJE QUE POR SU NATURALEZA DE URGENTE REQUIERE UNA INTERVENCIÓN INMEDIATA O PRONTA PARA MITIGAR SUS EFECTOS. LAS EMERGENCIAS ASISTIDAS POR EL PROGRAMA DE ASISTENCIA EN VIAJE NACIONAL CORRESPONDEN A LAS QUE SE ESTABLEZCAN ESPECÍFICAMENTE EN ESTE CONDICIONADO.
- LA ASISTENCIA EN VIAJE SE ACTIVA ÚNICAMENTE EN CIRCUNSTANCIAS QUE CALIFIQUEN COMO EMERGENCIAS. EN EL MOMENTO EN QUE LA SITUACIÓN DEJE DE TENER CARÁCTER DE EMERGENCIA, LAS COBERTURAS DE ASISTENCIA DEJARÁN DE SER APLICABLES. POR ESTA RAZÓN, LOS PLAZOS DE AVISO DEL EVENTO Y LOS PLAZOS DE ENVÍO DE INFORMACIÓN ESTÁN ESTABLECIDOS EN LOS TÉRMINOS DEL CONDICIONADO. EL BENEFICIARIO ES RESPONSABLE DE NOTIFICAR A AXA ASISTENCIA EN TIEMPO Y FORMA.
- PERIODO DE CARENCIA: ES EL TIEMPO DURANTE EL CUAL, NO TIENEN COBERTURA LOS HECHOS Y/O AMPAROS DETALLADOS EN ESTE ANEXO. EL PERIODO DE CARENCIA SERÁ DE SETENTA Y DOS (72) HORAS HÁBILES A PARTIR DEL MOMENTO DEL INICIO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

2.2. CONDICIONES

2.2.1. PROCESO PARA LA SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

EN CASO DE PRESENTARSE UNA SITUACIÓN DE ASISTENCIA Y ANTES DE INICIAR CUALQUIER ACCIÓN O CUALQUIER PAGO, EL BENEFICIARIO DEBERÁ PONERSE EN CONTACTO CON LA CENTRAL DE ALARMA DE AXA ASISTENCIA, LA CUAL CUENTA CON SERVICIO LAS VEINTICUATRO (24) HORAS DEL DÍA, Y PROPORCIONAR LOS SIGUIENTES DATOS:

- NOMBRE, EDAD Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL BENEFICIARIO.
- DIRECCIÓN DE OCURRENCIA DEL EVENTO.
- EL LUGAR DONDE SE ENCUENTRA Y EL NÚMERO DE TELÉFONO DONDE AXA PODRÁ CONTACTAR AL BENEFICIARIO.
- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA Y DEL TIPO DE AYUDA QUE NECESITA.
- Y LOS DEMÁS QUE SE SOLICITE EN LA LLAMADA QUE SE RELACIONEN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

ANTES DE PRESTAR LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA, AXA ASISTENCIA PODRÁ COMPROBAR LA VERACIDAD DE LOS ANTERIORES DATOS. PARA EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO CONTRATADO EL EQUIPO MÉDICO Y TÉCNICO DE AXA ASISTENCIA DEBERÁ ESTAR AUTORIZADO PARA TENER LIBRE ACCESO A LA HISTORIA CLÍNICA DE LA PERSONA BENEFICIARIA DEL SERVICIO PARA ENTERARSE DE SU CONDICIÓN Y TOMAR CONOCIMIENTO DE SUS ANTECEDENTES MÉDICOS.

IMPORTANTE: SE ESTABLECE QUE PARA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN QUE IMPLIQUE TRASLADOS DE PERSONAS, EL ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD ESTARÁ LIMITADO A LA EXISTENCIA DE CARRETERA TRANSITABLE Y LUGARES DE ZONA ROJA.

2.2.2. OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO:

EN CASO DE OCURRENCIA DE EVENTO CUBIERTO POR EL PRESENTE DOCUMENTO EL BENEFICIARIO DEBERÁ SOLICITAR LA ASISTENCIA EXCLUSIVAMENTE A TRAVÉS DE LA CENTRAL DE ALARMAS.

NO OBSTANTE, SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE EN GRAVE PELIGRO LA VIDA DEL BENEFICIARIO, ÉSTE Y/O UN REPRESENTANTE, DEBERÁ SIEMPRE PROCURAR TOMAR LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA SER TRANSFERIDO DE EMERGENCIA A UN HOSPITAL CERCANO AL LUGAR DE LOS ACONTECIMIENTOS, Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS MÁS INMEDIATOS.

EN CUANTO SE PRODUZCA UN INCIDENTE QUE PUEDA MOTIVAR UNA INTERVENCIÓN ASISTENCIAL, EL BENEFICIARIO DEBERÁ TOMAR TODAS LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LIMITAR SUS CONSECUENCIAS.

EL BENEFICIARIO COOPERARÁ SIEMPRE CON AXA A FIN DE PERMITIR EL BUEN DESARROLLO DE LA ASISTENCIA PREVISTA Y SE ENTENDERÁ QUE EL BENEFICIARIO RENUNCIARÁ A SU DERECHO DE RECIBIR ASISTENCIA EN EL CASO DE QUE NO ACEPTE COOPERAR NI ACEPTE LAS INSTRUCCIONES DADAS POR EL PERSONAL DE AXA. ASISTENCIA DICHA COOPERACIÓN INCLUIRÁ, EN CASO DE SER NECESARIO, LA ENTREGA A AXA ASISTENCIA DE LOS DOCUMENTOS Y RECIBOS QUE SEAN NECESARIOS PARA DICHOS EFECTOS, Y EL APOYO A AXA PARA CUMPLIR LAS FORMALIDADES NECESARIAS.

2.2.3. JURISDICCIÓN

ESTE PROGRAMA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SE REGISTRARÁ E INTERPRETARÁ CONFORME A LAS LEYES DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, EN ESPECIAL LO DISPUESTO EN EL CÓDIGO CIVIL, EL CÓDIGO DE COMERCIO COLOMBIANO Y DEMÁS NORMAS COMPLEMENTARIAS.

2.2.4. REVOCACIÓN DE LOS SERVICIOS

LA REVOCACIÓN O LA TERMINACIÓN DE LOS BENEFICIOS DEL PRODUCTO FINANCIERO A LA QUE ACCEDE EL PRESENTE TEXTO, IMPLICA LA REVOCACIÓN O TERMINACIÓN DEL MISMO, POR LO TANTO, LOS AMPAROS DE ASISTENCIA SE SUSPENDERÁN EN LOS MISMOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PREVISTAS DENTRO DEL PRODUCTO FINANCIERO ADQUIRIDO.

2.2.5. EXPIRACIÓN DE LA ASISTENCIA

CUALQUIER REQUERIMIENTO O RECLAMACIÓN, REFERENTE A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEBE SER PRESENTADA DENTRO DE NOVENTA (90) DÍAS SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE SE PRODUZCA LA SOLICITUD DEL SERVICIO, PREVIO CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS MENCIONADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, TRANSCURRIDO DICHO PLAZO, SE ENTIENDE QUE LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA YA CESÓ Y NO SON APLICABLES O EXIGIBLES LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.

2.2.6. DECLARACIÓN

EL USO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA IMPLICA LA CONFORMIDAD CON EL PRESENTE PROGRAMA DE ASISTENCIA Y EL BENEFICIARIO DECLARA ACEPTAR SUS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

2.2.7. PERIODO DE CARENCIA

EL PERIODO DE CARENCIA SERÁ DE SETENTA Y DOS (72) HORAS A HÁBILES A PARTIR DEL MOMENTO DEL INICIO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

Capítulo III. Central De Alarma

EN CUANTO SE PRODUZCA UN INCIDENTE QUE PUEDA MOTIVAR UNA INTERVENCIÓN ASISTENCIAL, PODRÁS PONERTE EN CONTACTO CON LA CENTRAL DE ALARMA LAS 24 HORAS DEL DÍA DURANTE TODO EL AÑO MARCANDO

LÍNEA NACIONAL #247
01 8000 512620

OPCIÓN BOGOTÁ: 4235757

LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SON PRESTADOS POR AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A

**/ Trabajamos por el desarrollo
de la sociedad, protegiendo lo
que importa**



www.axacolpatria.co



Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C.

Líneas de atención: Bogotá (60-1) 423 57 57 • Resto del país 01 8000 512 620
#247 desde tu celular