



Anexo De Asistencia Odontológica Telefónica



Know You Can

AXA COLPATRIA Seguros S.A.
Anexo De Asistencia
Odontológica Telefónica
Condiciones Generales

Capítulo I.
Alcance De Los Servicios
De Asistencia

MEDIANTE EL PRESENTE ANEXO AXA ASISTENCIA RESTARÁ 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 EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA, PREVIA SOLICITUD DEL ASEGURADO, A TRAVÉS DE LA CENTRAL DE ALARMA. 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.

LA ORIENTACIÓN GENERAL ES BRINDADA POR PROFESIONALES DE LA SALUD EN ODONTOLOGÍA GENERAL, 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 ODONTOLÓGICO O A SU MÉDICO TRATANTE, BAJO SU ENTERA RESPONSABILIDAD.

CARACTERÍSTICAS DE ESTE SERVICIO:

- ACLARAR LAS DUDAS QUE TENGA EL PACIENTE. RELACIONADAS CON LA SALUD ORAL DEL 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 SOBRE EL CUIDADO DE SU SALUD ORAL
- ORIENTACIÓN SOBRE EL CORRECTO CEPILLADO SEGÚN LA EDAD DEL ASEGURADO
- ORIENTACIÓN O RESOLUCIÓN DE DUDAS SOBRE DIAGNÓSTICOS Y EXÁMENES.
- ORIENTACIÓN SOBRE DIENTES ASTILLADOS, INFLAMACIONES O SANGRADO DE ENCÍAS
- SUGERIR ALGÚN ESPECIALISTA EN EL EVENTO DE IDENTIFICARSE UN CASO PUNTUAL QUE PUEDA SER ASISTIDO POR UN PROFESIONAL DE LA SALUD DE DETERMINADA ESPECIALIDAD, CON EL OBJETIVO DE GUIARLO PARA LAS MEJORES OPCIONES TRAS LA REALIZACIÓN DE UN TRATAMIENTO.
- ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCEDER ANTE SITUACIONES ADVERSAS DE SALUD.
- EL TIEMPO MÁXIMO DE LLAMADA SERÁ DE TREINTA (30) MINUTOS.
- ESTA ASISTENCIA ESTA LIMITADA A UN (1) EVENTO VIGENCIA POR ASEGURADO

ESTA ASISTENCIA ESTÁ DISPONIBLE DE 8.00 AM A 5.00 PM DE LUNES A VIERNES.

ESTE SERVICIO ES DE CONSEJO MÉDICO Y EN NINGÚN CASO IMPLICA UN DIAGNÓSTICO O PROCEDIMIENTO MÉDICO.

1.2. EXCLUSIONES

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

- LAS ASISTENCIAS QUE NO ESTÉN CONSIDERADA POR AXA COMO UNA EMERGENCIA.
- 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 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.
- **EQUIPO MÉDICO Y TÉCNICO DE AXA:** 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 CARENANCIA:** ES EL TIEMPO DURANTE EL CUAL, NO TIENEN COBERTURA LOS HECHOS Y/O AMPAROS DETALLADOS EN ESTE ANEXO. EL PERIODO DE CARENANCIA 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.

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 ASISTENCIA 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 REGIRÁ 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