



AXA COLPATRIA

Condiciones generales



Anexo de Asistencia Telemedicina ilimitada

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

AXA COLPATRIA Seguros S.A.

01/12/2023-1306-A-34-ATELEMED/DIC2023-D001
01/12/2023-1306-NT-A-34-ATELEMED/DIC2023
03/01/2023-1306-P-34-VIDGRUPG_ENE2023-D001

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. ANEXO DE ASISTENCIA TELEMEDICINA ILIMITADA

CONDICIONES GENERALES

CAPÍTULO I – ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TELEMEDICINA ILIMITADA

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., QUIEN EN ADELANTE SE DENOMINARÁ AXA COLPATRIA, CON SUJECIÓN A LOS TÉRMINOS, CONDICIONES, EXCLUSIONES Y LÍMITE DEL VALOR DE LA ASISTENCIA CONSIGNADOS EN EL PRESENTE ANEXO, CUBRE EL SIGUIENTE SERVICIO DE ASISTENCIA:

1.1. TELEMEDICINA – ASISTENCIA MÉDICA GENERAL TELEFÓNICA

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES A SOLICITUD DEL ASEGURADO, EN CASO DE QUE EL ASEGURADO LO REQUIERA POR EMERGENCIA MÉDICA PRODUCTO DE UN ACCIDENTE O UNA ENFERMEDAD, PODRÁ CONTAR CON EL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL TELEFÓNICA, QUE BRINDARÁ ORIENTACIÓN MÉDICA SOBRE LA SITUACIÓN DE SALUD O PODRÁ ACLARAR DIFERENTES INQUIETUDES ASOCIADAS CON SÍNTOMAS Y PATOLOGÍAS COMUNES DE MANERA PRIMARIA A TRAVÉS DE UN DIAGNÓSTICO. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a) LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ ILIMITADAMENTE DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA TOMADA CON AXA COLPATRIA.
- b) ESTA ASISTENCIA APLICA LAS VEINTICUATRO (24) HORAS AL DÍA, LOS TRECIENTOS SESENTA Y CINCO (365) DÍAS DEL AÑO Y LA LLAMADA TENDRÁ UNA DURACIÓN MÁXIMA DE TREINTA (30) MINUTOS A PARTIR DEL INICIO DE LA CONSULTA MÉDICA GENERAL BÁSICA.
- c) APLICA ÚNICAMENTE PARA EL ASEGURADO.
- d) NO SE REALIZAN DIAGNÓSTICOS DEFINITIVOS.
- e) ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ DENTRO DE TODO EL TERRITORIO NACIONAL.
- f) ESTA ASISTENCIA NO APLICA PARA TRASLADO AL MÉDICO NI COORDINACIÓN DE AMBULANCIA; ÚNICAMENTE APLICA PARA DIAGNÓSTICO MÉDICO TELEFÓNICO, BASADO EN LAS CLAVES INTERNACIONALES DE SERVICIOS PRE HOSPITALARIOS DE EMERGENCIA MÉDICA.
- g) SE PRESTARÁ EN CASO DE QUE EL ASEGURADO REQUIERA ATENCIÓN QUE MEDICAMENTE NO AMERITE DE MANERA INMEDIATA ATENCIÓN EN UN CENTRO DE URGENCIAS Y NO COMPROMETA LA VIDA DEL ASEGURADO.
- h) ESTE SERVICIO, SE PRESTARÁ A TRAVÉS DE UN OPERADOR MÉDICO QUE RECIBE LA LLAMADA PARA PODER PRESTAR EL SERVICIO ASISTENCIAL Y SEGÚN LAS NECESIDADES MÉDICAS MANIFESTADAS POR EL ASEGURADO, HARÁN UN

DIAGNÓSTICO AJUSTADO A LAS CLAVES INTERNACIONALES DE SERVICIOS PREHOSPITALARIOS DE EMERGENCIA MÉDICA.

- i) AXA COLPATRIA Y LA RED DE PROVEEDORES NO SON RESPONSABLES POR LAS ACCIONES O DETERMINACIONES POSTERIORES QUE REALICE O ADOpte EL ASEGURADO O SUS BENEFICIARIOS, DURANTE O POSTERIOR A LA CONSULTA.
- j) SI LA ASISTENCIA ES POR ENFERMEDAD, SOLO APLICA SI EL ASEGURADO REPORTA LOS SÍNTOMAS DENTRO DE LAS PRIMERAS VEINTICUATRO (24) HORAS AL INICIO DE LA PATOLOGÍA. SI LOS SÍNTOMAS INICIARON CON UN TIEMPO MAYOR A VEINTICUATRO (24) HORAS, NO SE PODRÁ PRESTAR EL SERVICIO DEBIDO A QUE POR ESPERAR TANTO TIEMPO SE PODRÍAN PRESENTAR ALGUNAS COMPLICACIONES MÉDICAS.
- k) ESTA ASISTENCIA SOLO APLICA SI EL ASEGURADO REPORTA EL ACCIDENTE DENTRO DE LAS PRIMERAS VEINTICUATRO (24) HORAS DE LA PATOLOGÍA. SI LOS SÍNTOMAS INICIARON CON UN TIEMPO MAYOR A VEINTICUATRO (24) HORAS, NO SE PODRÁ PRESTAR EL SERVICIO YA QUE POR ESPERAR UN TIEMPO ADICIONAL SE PODRÍAN PRESENTAR COMPLICACIONES MÉDICAS.

CAPÍTULO II – EXCLUSIONES

AXA COLPATRIA QUEDARÀ LIBERADA DE TODA RESPONSABILIDAD BAJO EL PRESENTE ANEXO, CUANDO LA SOLICITUD DE ASISTENCIA SE PRESENTE COMO CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

- A. LAS ASISTENCIAS QUE NO ESTÉN INCLUIDAS DENTRO DE ESTE CONDICIONADO.
- B. LOS CAUSADOS POR MALA FE DEL ASEGURADO.
- C. 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.
- D. HECHOS DERIVADOS DE TERRORISMO, MOTÍN O TUMULTO POPULAR.
- E. HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE HECHOS DE LAS FUERZAS O CUERPOS DE SEGURIDAD Y/O CASOS FORTUITOS.
- F. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIACTIVA.
- G. 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.

- H. IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
- I. CUALQUIER PANDEMIA DECLARADA POR LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS).
- J. NO APLICA LOS SERVICIOS QUE EL ASEGURADO HAYA CONCERTADO POR SU CUENTA SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO DE AXA COLPATRIA, SALVO LAS EXCEPCIONES ESTIPULADAS EN CADA COBERTURA
- K. NO APLICA LO RELATIVO Y DERIVADO DE PRÓTESIS Y ANTEOJOS.
- L. NO APLICA LAS ASISTENCIAS A LOS ASEGURADOS TRANSPORTADOS GRATUITAMENTE MEDIANTE “AUTOSTOP” O “DEDO” (TRANSPORTE GRATUITO OCASIONAL).
- M. NO APLICA TODO LO QUE PRODUZCA CON OCASIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN APUESTAS, RIÑAS O DESAFÍOS.
- N. NO APLICA EN CASO DE ACCIDENTES O GASTOS POR ENFERMEDADES O ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUCIDOS POR LA INGESTIÓN VOLUNTARIA DE DROGAS, SUSTANCIAS TÓXICAS, NARCÓTICOS, BEBIDAS EMBRIAGANTES MEDICAMENTOS ADQUIRIDOS SIN PRESCRIPCIÓN MÉDICA, O DE SUSTANCIAS QUE POR SU PROPIA NATURALEZA PRODUZCAN DEPENDENCIA FÍSICA O PSÍQUICA A MENOS QUE EL ASEGURADO NO SE HAYA PUESTO VOLUNTARIAMENTE EN ESE ESTADO NI POR ENFERMEDADES MENTALES Y/O EVENTOS DE ORDEN PSIQUIÁTRICO DE CARÁCTER AGUDO CRÓNICO.
- O. NO APLICA INTENTOS DE SUICIDIO O LESIONES PROVOCADAS INTENCIONALMENTE, ENFERMEDADES PSIQUIÁTRICAS, PSICOLÓGICAS, TRASTORNOS DEL SUEÑO, ALCOHOLISMO O DROGADICCIÓN, LUMBALGIAS, ESPASMOS MUSCULARES, HERNIAS DE CUALQUIER CLASE, CIRUGÍA PLÁSTICA O COSMÉTICA, ODONTOLOGÍA, ENFERMEDADES CRÓNICAS, COVID-19 O CEPA DE COVID-19, GESTACIÓN Y PARTO NORMAL O ECTÓPICO.
- P. NO APLICA EN CASO DE ACCIDENTES Y GASTOS DERIVADOS DE PRÁCTICAS DEPORTIVAS EN COMPETICIÓN Y LA PRÁCTICA DE DEPORTES DE ALTO RIESGO COMO ESQUÍ ACUÁTICO, PARACAIDISMO, MOTOCROSS, PARAPENTE, ESPELEOLOGÍA, ALPINISMO O EL BUCEO, AUTOMOVILISMO, MOTOCICLISMO, PARACAIDISMO, PARAPENTE, KARTISMO, SURF, WINDSURF, SNOWBOARD, MOTOCROSS, ESQUÍ, CICLISMO DE MONTAÑA, KAYAK, RAFTING, RAPEL, SALTO BASE, ETC.
- Q. NO APLICA ACTOS DE GUERRA INTERIOR O EXTERIOR, REVOLUCIÓN, REBELIÓN, SEDICIÓN, ASONADA O ACTOS VIOLENTOS MOTIVADOS POR CONMOCIÓN SOCIAL O POR APLICACIÓN DE LA LEY MARCIAL, PRESTACIÓN DEL SERVICIO MILITAR, NAVAL, AÉREO O DE POLICÍA. TAMPOCO APLICA FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER EXTRA-ORDINARIO, TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTOS, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, HURACANES, TEMPESTADES CICLÓNICAS, ENTRE OTROS.

- R. NO APLICA EN CASO DE ENFERMEDADES CONGÉNITAS O LESIONES, DEFECTOS FÍSICOS Y ENFERMEDADES ORIGINADAS O ADQUIRIDAS ANTES DE LA CONTRATACIÓN DE ESTAS ASISTENCIAS. NO APLICA INCLUSO SI EL ASEGURADO DECLARA QUE PADECE LA ENFERMEDAD ANTES DE CONTRATAR EL SEGURO.

CAPÍTULO III – CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODO EL CONTRATO

A. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD MÁXIMA

La prestación de cualquiera de los servicios de asistencia descritos en el presente anexo no implica aceptación de responsabilidad por parte de AXA COLPATRIA, y el alcance del servicio de asistencia se limita únicamente a lo dispuesto en el capítulo I salvo las excepciones del capítulo II.

AXA COLPATRIA, quedará eximida de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor, caso fortuito o por decisión autónoma del asegurado o de quien represente sus intereses, al momento de prestarse la asistencia, la red de proveedores no pueda efectuar cualquiera de las asistencias previstas en este anexo.

Así mismo AXA COLPATRIA no se responsabiliza de los retrasos debido a las especiales características que pueda conllevar la prestación de la asistencia, casos de fuerza mayor o caso fortuito y toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a AXA COLPATRIA cumplir sus obligaciones.

Los costos de los servicios de asistencia adicionales no discriminados en este anexo, así como los pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, correrán por cuenta exclusiva del asegurado. Para lo anterior, AXA COLPATRIA indicará al asegurado previo a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.

AXA COLPATRIA otorgará garantía sobre los servicios de asistencia prestados, sin embargo, no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de la red de proveedores que estén debidamente autorizados (cuando sea aplicable) y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares normales en el área en donde dichos servicios de asistencia se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: técnicos o cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA COLPATRIA a un asegurado.

B. PAGO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

El pago del valor del anexo de asistencia es obligación del tomador/asegurado de la póliza a la cual accede el presente

anexo y deberá efectuarse dentro del plazo pactado y señalado como fecha máxima de pago.

La mora en el pago del valor de la prima producirá la terminación automática del anexo y dará derecho a AXA COLPATRIA a exigir el pago del valor proporcional del tiempo transcurrido entre la celebración del mismo y su terminación, y de los gastos causados con ocasión de la expedición del anexo.

C. SUBSIDIARIEDAD DEL ANEXO DE ASISTENCIA

La revocación o la terminación de la póliza a la cual accede el presente anexo implica la revocación o terminación de las asistencias que por este anexo se otorgan.

D. TERMINACIÓN UNILATERAL

El anexo de asistencia podrá ser terminado unilateralmente por cualquiera de los contratantes así:

- Por AXA COLPATRIA mediante noticia escrita enviada al tomador/asegurado con una antelación no menor a diez (10) días calendario contados a la fecha de terminación.
- El tomador/asegurado podrá terminarlo en cualquier momento mediante noticia escrita enviada a AXA COLPATRIA en cualquier momento.

En estos eventos, se calculará el valor de la prima no devengada a prorrata.

E. TÉRMINO DE GARANTÍA REFERENTE A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

Cualquier requerimiento o reclamación, referente a la prestación de los servicios de asistencia debe ser presentada dentro de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se produzca la solicitud del servicio.

CAPÍTULO IV – DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Para efectos de la asistencia, las expresiones o vocablos relacionados a continuación, tendrán el siguiente significado:

Asegurado: Persona natural o jurídica con calidad de asegurado en la póliza a la cual accede al Anexo de Asistencia.

Vigencia: Periodo de tiempo en el que el asegurado puede acceder a las asistencias del producto. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia de la póliza y hasta su finalización o hasta la cancelación por cualquier motivo del seguro o anexo.

Fecha de inicio vigencia: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece AXA COLPATRIA, estarán a disposición del asegurado.

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 veinticuatro (24) horas a partir del momento de la activación de la asistencia para la atención por accidente, momento a partir del cual el asegurado tendrá derecho a usar el servicio. El periodo de carencia será de veinte (20) días a partir del momento de la activación de la asistencia para la atención por enfermedad, momento a partir del cual el asegurado tendrá derecho a usar el servicio.

Evento: Cada suceso que implique la prestación de un servicio de asistencia o un servicio de reembolso por auxilio, contemplado en el presente reglamento, de acuerdo con los términos y condiciones estipulados.

País de residencia: Para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.

Proveedor: Empresa o persona física especializada en las necesidades detalladas, que en representación de AXA COLPATRIA asiste al asegurado en cualquiera de los servicios descritos en el presente reglamento.

Datos personales: Información actualizada y fehaciente concerniente a los datos de identificación, que debe ser informada al proveedor telefónicamente para acceder a la solicitud del asegurado.

Servicios: Los servicios asistenciales o reembolsables, contemplados en el presente reglamento.

Prestación de asistencia: Cuando el asegurado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos y condiciones, características y limitaciones establecidas en el presente reglamento, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

Domicilio: Es el lugar de uso habitacional del asegurador dentro del territorio nacional el cual ha registrado en la base de datos de Axa Colpatría, con máximo 1 domicilio.

Residencia permanente: El domicilio habitual del asegurado que para los efectos del presente reglamento debe ser en Colombia dentro del ámbito territorial definido. Domicilio que será considerado como el del asegurado para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento.

Accidental: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al asegurado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

Emergencia: Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del asegurado.

Claves internacionales de servicios prehospitalarios de emergencia médica:

- **Clave Roja:** es aquella situación de peligro inminente de muerte. La respuesta debe ser inmediata pues el paciente corre serio riesgo (real o potencial) de perder la vida. Requiere de desplazamiento de unidades de alta complejidad.
- **Clave Amarilla:** es toda aquella situación en la que, si bien no existe riesgo inminente de muerte, se requiere una rápida intervención médica, ya sea para calmar los síntomas o para prevenir complicaciones de mayor importancia.
- **Clave Verde:** el diagnóstico indica que no existe peligro inminente para el paciente, ni de emergencia ni de urgencia en la intervención médica y es susceptible de un seguimiento telefónico, mientras el asegurado recibe atención de su médico. El operador médico orientará al beneficiario de este paquete asistencial, respecto a las conductas provisionales que debe asumir.

Perjuicio: Daño inmaterial o material que una persona o una cosa causa en el patrimonio o en la salud o el bienestar del asegurado.

Valor real de perjuicio: Valor económico real de la afectación al patrimonio o la salud o el bienestar del asegurado según factura legal.

Soportes documentales requeridos: Listado de documentos solicitados por AXA COLPATRIA al asegurado para proceder con el servicio reembolsable y en algunos eventos servicio asistencial.

Factura Legal Electrónica: Documento de índole comercial que indica la compraventa de un producto o servicio, realizado con todos los parámetros establecidos por el código de comercio colombiano a la fecha.

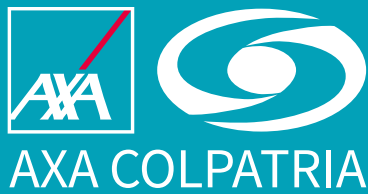
Proveedor: Asistencia Plus Colombia.

CAPÍTULO V - 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 a través de las líneas de atención:

- **(+601) 4898313**
- **(+57) 300 9128003**
- **(+57) 304 3337999**
- **Correo electrónico:** clientes@asistenciapluscolombia.com

Los servicios de asistencia son prestados por Asistencia Plus Colombia.



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