AXA COLPATRIA

Seguros Condiciones Generales

Anexo de Asistencia Médica Domiciliaria

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

AXA COLPATRIA Seguros S.A.

25/10/2024–1306-A-31-ASISTMEDTEL/2024-D00I
25/10/2024–1306-NT-A-31- ASISTMEDTEL/2024
01/12/2023–1306-P-31-APCOLECT/DIC2023-D00I
02/05/2024–1306-P-34-VIDAGRUP_MAY2024-D00I
915

AXA COLPATRIA

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.
ANEXO DE ASISTENCIA MEDICA DOMICILIARIA

CAPITULO I – ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA MEDICA DOMICILIARIA

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., EN ADELANTE AXA COLPATRIA OTORGARA A TRAVÉS DE EMERMÉDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, EN ADELANTE EMERMEDICA, LOS SIGUIENTES SERVICIOS BAJO LAS CONDICIONES QUE SE INDICAN A CONTINUACIÓN:

1. CONSULTA MEDICA DOMICILIARIA

EMERMEDICA PRESTARÁ ESTE SERVICIO A TRAVÉS DE MÉDICO GENERAL, LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 365 DÍAS DEL AÑO PARA EVENTOS EN SALUD QUE CLASIFIQUEN COMO UNA ATENCIÓN MÉDICA EXTRAMURAL DOMICILIARIA (TRIAGE I, II, III, IV, Y V).

LAS ATENCIONES MÉDICAS DOMICILIARIAS SE CUBRIRÁN DENTRO DE LOS PERÍMETROS DE COBERTURA ESTABLECIDOS POR EMERMÉDICA EN LAS CIUDADES DE BARRANQUILLA, BOGOTÁ, BUCARAMANGA, CALI, CARTAGENA, MEDELLÍN, NEIVA, VILLAVICENCIO, CHÍA, CAJICÁ, SOACHA, LOS CUALES SE PUEDEN CONSULTAR EN:
HTTPS://WWW.EMERMEDICA.COM.CO/CONOCENOS/COBERTURA/

EL SERVICIO INCLUYE CONSULTA MÉDICA, ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, ATENCIÓN DE URGENCIAS, TRASLADOS EN AMBULANCIAS BÁSICAS O MEDICALIZADAS DERIVADOS DE LA CONSULTA MÉDICA EN CASO DE PERTINENCIA MÉDICA A LAS IPS MÁS CERCANAS QUE CUMPLAN CON EL NIVEL DE COMPLEJIDAD REQUERIDO PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE. ASÍ MISMO, DE SER MEDICAMENTE NECESARIO PARA LA ESTABILIZACIÓN DEL PACIENTE DURANTE LA ATENCIÓN DOMICILIARIA, SE APLICARÁN MEDICAMENTOS SIN COBROS ADICIONALES.
LA CONSULTA MÉDICA DOMICILIARIA, TENDRÁ COBERTURA DE ACUERDO CON EL NUMERO DE EVENTOS ESTABLECIDOS EN LA CARATULA DE LA POLIZA.

2. TELEMEDICINA POR MEDICINA GENERAL

SE PRESTARÁ EL SERVICIO DE SALUD A DISTANCIA POR PROFESIONALES DE LA SALUD, QUIENES BRINDARÁN UN SERVICIO OPORTUNO Y RESOLUTIVO, A TRAVÉS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN, LAS CUALES PUEDEN SER A TRAVÉS DE VIDEO (INTERACTIVA) O EL TELÉFONO (NO INTERACTIVA). EL SERVICIO DEBERÁ SOLICITARSE A TRAVÉS DE LA CENTRAL DE ATENCIONES MÉDICAS DE EMERMEDICA.

LOS SERVICIOS QUE SE BRINDARÁN SERÁN PARA AQUELLOS EVENTOS QUE CLASIFIQUEN EXCLUSIVAMENTE COMO UNA CONSULTA MÉDICA (TRIAGE IV Y V) Y QUE NO REQUIERAN UNA VALORACIÓN MÉDICA PRESENCIAL. NO INCLUYE: ATENCIONES DE EMERGENCIA NI DE URGENCIAS.

EN CASO DE QUE LA CONDUCTA A SEGUIR DETERMINE LA NECESIDAD DE DAR CONTINUIDAD A LA ATENCIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (LABORATORIOS, IMAGENOLOGÍA) EL MÉDICO GENERAL DE LA TELECONSULTA PODRA RECOMENDAR AL PACIENTE DIRIGIRSE AL SERVICIO DE URGENCIAS DE SU ENTIDAD DE SALUD (EPS, PLAN COMPLEMENTARIO, MEDICINA PREPAGADA O POLIZA DE SALUD).

LOS SERVICIOS DE TELEMEDICINA ESTARAN DISPONIBLES A CUALQUIER HORA DEL DÍA Y LA NOCHE (7/24) CON COBERTURA NACIONAL.

LA CONSULTA MÉDICA EN LA MODALIDAD DE TELEMEDICINA TENDRÁ COBERTURA DE ACUERDO CON EL NUMERO DE EVENTOS ESTABLECIDOS EN LA CARATULA DE LA POLIZA.

3. TRASLADOS TERRESTRES EN AMBULANCIA

EL BENEFICIARIO DEL SERVICIO PODRÁ ACCEDER A TRASLADO MÉDICO TERRESTRE PRIMARIO, SIEMPRE QUE HAYA INDICACIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PROFESIONAL DE LA SALUD EN UNA ATENCIÓN MÉDICA DOMICILIARIA. LA UNIDAD SE DESPLAZARÁ A LA IPS MÁS CERCANA QUE CUMPLA CON EL NIVEL DE COMPLEJIDAD REQUERIDO CONFORME EL ESTADO CLÍNICO DEL PACIENTE. LA DECISIÓN SOBRE EL TRASLADO Y LA ESCOGENCIA DE LA IPS, SERÁ EXCLUSIVAMENTE DEL PROFESIONAL RESPONSABLE DEL PACIENTE.

EL TRASLADO SE REALIZARÁ DENTRO DE LOS PERÍMETROS DE COBERTURA ESTABLECIDOS POR EMERMÉDICA EN LAS CIUDADES DE BARRANQUILLA, BOGOTÁ, BUCARAMANGA,

25/10/2024–1306-A-31-ASISTMEDTEL/2024-D00I
25/10/2024–1306-NT-A-31- ASISTMEDTEL/2024
01/12/2023–1306-P-31-APCOLECT/DIC2023-D00I
02/05/2024–1306-P-34-VIDAGRUP_MAY2024-D00I

CALI, CARTAGENA, MEDELLÍN, NEIVA, VILLAVICENCIO, CHÍA, CAJICÁ, SOACHA, LOS CUALES SE PUEDEN CONSULTAR EN:
HTTPS://WWW.EMERMEDICA.COM.CO/CONOCENOS/COBERTURA/

El TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA TENDRÁ COBERTURA DE ACUERDO CON EL NUMERO DE EVENTOS ESTABLECIDOS EN LA CARATULA DE LA POLIZA.

CAPITULO II – EXCLUSIONES

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

A. TRASLADO DEL ASEGURADO O 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 ASEGURADO SOLICITE EL SERVICIO EN UNA CIUDAD FUERA DEL ÁMBITO TERRITORIAL O, ENCONTRÁNDOSE DENTRO DE ESTE AL MOMENTO DE SOLICITAR EL SERVICIO, CORRESPONDA A COORDENADAS FUERA DEL PERÍMETRO DE COBERTURA DE EMERMEDICA.
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 EXTRAORDINARIO TALES COMO PERO NO LIMITADOS A INUNDACIONES, TERREMOTO, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.
I. HECHOS DERIVADOS DE TERRORISMO, MOTÍN O TUMULTO POPULAR.
J. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIACTIVA.
K. LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO O BENEFICIARIO EN ACTIVIDADES DELINCUENCIALES Y/O COMBATES.

CAPITULO III – CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODO EL CONTRATO

A. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD MÁXIMA

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de las coberturas descritas en el presente texto, no implica aceptación de responsabilidad por parte de AXA COLPATRIA, respecto de los beneficios del producto financiero, a la que accede el texto.

AXA COLPATRIA queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del Asegurado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este texto.

Así mismo AXA COLPATRIA no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos debido a las especiales características administrativas, casos de fuerza mayor o caso fortuito. Sin perjuicio de la definición legal, se entiende por Fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, y generalmente 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 texto, así como los pagos de excedentes necesarios para la culminación de los Servicios, serán responsabilidad exclusiva del Asegurado. Para lo anterior, AXA COLPATRIA indicará al Asegurado, previamente a la prestación del Servicio, dichos costos y/o excedentes.

Las obligaciones que asume AXA COLPATRIA conforme al presente documento quedarán limitadas a la prestación de los Servicios de asistencia previstos, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (que ni a AXA COLPATRIA podrán reclamarse), multas o sanciones, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además, la responsabilidad de AXA COLPATRIA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sea proporcionado

La mayor parte de los proveedores de los Servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de AXA COLPATRIA. AXA COLPATRIA no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos 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 se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: técnicos, médicos, hospitales, clínicas y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA COLPATRIA a un Asegurado.

B. 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 de este, por lo tanto, los amparos de asistencia se suspenderán en los mismos términos y condiciones previstas dentro del producto financiero adquirido.

C. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

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.

D. OBLIGACIONES GENERALES DEL ASEGURADO

En caso de ocurrencia de Evento cubierto por el presente documento el Asegurado deberá solicitar la asistencia exclusivamente a través de la Central de alarmas.

CAPITULO IV – DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Ámbito de territorialidad: EL CONTRATISTA estará a cargo de prestar o coordinar los Servicios de Consulta Médica Domiciliaria exclusivamente en la República de Colombia en las ciudades de: Bogotá, Chía, Medellín, Cali, Bucaramanga, Neiva, Soacha, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena; dentro de los perímetros de cobertura establecidos por Emermédica.
Entre tanto, la prestación de los servicios en la modalidad de TELEMEDICINA será prestado en todo el territorio nacional en jornada de 7*24*365.

Asegurados: Se entenderá como “Asegurado” 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.

CAPITULO V – CENTRAL DE ALARMAS

En caso de presentarse una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción los beneficiarios de los servicios de asistencia deberán contactar a las líneas de atención médica de EMERMEDICA para realizar la solicitud del servicio. en todos los casos, los asegurados deberán suministrar los siguientes datos:

a) Nombre, edad y número de identificación del Asegurado.
b) Dirección de ocurrencia del evento.
c) Mención de ser beneficiario de asistencias AXA COLPATRIA.
d) El lugar donde se encuentra y el número de teléfono de contacto y corro electrónico.
e) Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.
f) Y los demás que se solicite en la llamada que se relacionen con la prestación del Servicio.

Comunicación a la Central de Alarma: Los servicios deberán ser solicitados a la central telefónica del CONTRATISTA a través de las líneas de atención médica.

• Bogotá – Soacha – Chía y Cajicá: (601) 587 8027 / 3077087/ 7464453
• Barranquilla:(605) 3160360 / 3857825
• Bucaramanga: (607) 6911100 / 6978706
• Cali: (602) 3692188 / 4879514
• Cartagena:(605) 6428264 / 6932893
• Medellín: (604) 2042112 / 6069918
• Neiva: (608) 8680155 / 8633375
• Villavicencio: (608) 6819313 / 6848696
• Línea Nacional:018000 117087

Autorización de la Central de Alarma:

En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por Servicios ajenos a AXA COLPATRIA.

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Asegurado deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

El Asegurado cooperará siempre con AXA COLPATRIA a fin de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista y se entenderá que el Asegurado 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 COLPATRIA Dicha cooperación incluirá, en caso de ser necesario, la entrega a AXA COPATRIA de los documentos y recibos que sean necesarios para dichos efectos, y el apoyo a AXA COLPATRIA para cumplir las formalidades necesarias.

25/10/2024–1306-A-31-ASISTMEDTEL/2024-D00I
25/10/2024–1306-NT-A-31- ASISTMEDTEL/2024
01/12/2023–1306-P-31-APCOLECT/DIC2023-D00I
02/05/2024–1306-P-34-VIDAGRUP_MAY2024-D00I

AXA COLPATRIA

www.axacolpatria.co

AXACOLPATRIA

Oficina principal: carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C.
Líneas de atención: en Bogotá 423 5757 • Resto del país 018000 512620
#247 desde tu celular

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

AXA COLPATRIA Seguros S.A.

25/10/2024–1306-A-31-ASISTMEDTEL/2024-D00I
25/10/2024–1306-NT-A-31- ASISTMEDTEL/2024
01/12/2023–1306-P-31-APCOLECT/DIC2023-D00I
02/05/2024–1306-P-34-VIDAGRUP_MAY2024-D00I

915