



AXA COLPATRIA

Anexo Asistencia Médica Teleconsulta



VIGILADO Supersalud

VIGILADO SUPERVISADO POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA

24/04/2021-1306-A-31-TELECONSULTA2021-D001 • 24/04/2021-1306-NT-A-31-TELECONSULTA2021
24/03/2021-1306-P-31- P273/APC/MAR2021-D001



ANEXO DE ASISTENCIA MÉDICA TELECONSULTA

CONDICIONES GENERALES

CAPÍTULO I

ALCANCE DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA TELECONSULTA

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., QUIEN EN ADELANTE SE DENOMINARÁ AXA COLPATRIA, CON SUJECCIÓN A LOS TÉRMINOS, CONDICIONES, EXCLUSIONES Y LÍMITE DEL VALOR DE LA ASISTENCIA CONSIGNADOS EN EL PRESENTE ANEXO, CUBRE EL PROCESO DE ATENCIÓN EN LÍNEA A TRAVÉS DE TECNOLOGÍAS DE VIDEO Y TELEFÓNICA, QUE UNA VEZ SEA ACEPTADO POR EL ASEGURADO O POR EL BENEFICIARIO ADICIONAL, LE PERMITIRÁ ACCEDER A UN PROFESIONAL DE LA SALUD EN MEDICINA GENERAL. ESTE SERVICIO ESTÁ ACTIVO LOS 7 DÍAS A LA SEMANA, 24 HORAS AL DÍA, LOS 365 DÍAS AL AÑO, Y SIN LÍMITE DE USOS. APLICA SÓLO PARA EVENTOS MÉDICOS QUE CLASIFIQUEN COMO UN EVENTO MÉDICO TIPO TRIAGE IV O TRIAGE V, TODO LO ANTERIOR CONFORME SE INDICA A CONTINUACIÓN:

Servicio de Asistencia	Cantidad de servicios al año	Beneficiarios del servicio de asistencia
Teleconsulta médica vía telefónica o videollamada	Ilimitada	Asegurado + 1 beneficiario adicional



CAPÍTULO II

EXCLUSIONES GENERALES

AXA COLPATRIA QUEDARÁ EXIMIDA DE SU OBLIGACIÓN CUANDO LA SOLICITUD DE ASISTENCIA SE GENERE O SE PRESENTE COMO CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

- A.** CUALQUIER SITUACIÓN CLÍNICA QUE PUEDA REVESTIR GRADO DE COMPLEJIDAD MEDIA Y ALTA, O ESTADOS DE URGENCIA O EMERGENCIA MÉDICA (TRIAGE I, II O III).
- B.** 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.
- C.** ACTOS DE GUERRA, MOTÍN, HUELGA, ASONADA, CONMOCIÓN CIVIL O POPULAR Y ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS INCLUYENDO TERRORISMO.
- D.** TERREMOTOS, TEMBLOR MOVIMIENTO SÍSMICO.
- E.** 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.
- F.** IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
- G.** 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.
- H.** LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN COMBATES, SALVO EN CASO DE DEFENSA PROPIA.



CAPITULO III

CONDICIONES APLICABLES AL ANEXO DE ASISTENCIA Y OBLIGACIONES GENERALES DEL ASEGURADO

A. SOLICITUD DE ASISTENCIA

Cualquier solicitud de asistencia contemplada en éste anexo requiere que el asegurado/beneficiario se ponga en contacto con la Central de Alarma indicada en el CAPÍTULO V, la cual presta su servicio las veinticuatro (24) horas del día, y deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre y número de cédula.
- Número de teléfono donde AXA COLPATRIA pueda contactar al asegurado/beneficiario.

El servicio de asistencia médica teleconsulta también podrá ser solicitado a través del APP del Prestador de Referencia (Emermédica S.A).

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 tienes justificación razonable para negar a AXA COLPATRIA el acceso necesario para dicha comprobación, se entenderá que renuncias a tu derecho de recibir asistencia.

B. LIMITACIÓN

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

C. COOPERACIÓN

El asegurado/beneficiario 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, se entenderá que ha renunciado a recibir asistencia. Dicha cooperación incluirá, en caso de ser necesario, la entrega de los documentos y recibos que sean necesarios, y el apoyo a AXA COLPATRIA, todo lo anterior a su cargo, para cumplir las formalidades necesarias.

D. DECLARACIÓN

Usar el Servicio de Asistencia implica la aceptación y conformidad con sus términos y condiciones.



CAPÍTULO IV

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

A continuación encontrará las definiciones de los términos que son indispensables conocer como asegurado/beneficiario del presente anexo:

1. Teleconsulta

Modalidad de la TELEMEDICINA INTERACTIVA con PRESTADOR DE REFERENCIA, mediante la cual la provisión de los servicios de 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 asegurado. Enmarcada en el principio de la confidencialidad en la información, con protección de los datos del asegurado 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).

2. Triage

Método para definir la prioridad de la atención en caso de una contingencia médica, según la gravedad de su estado clínico, para lo cual se aplicarán los estándares de clasificación y tiempos de respuesta estimados, definidos por la normatividad legal vigente:

- i. Triage I: requiere atención inmediata. Asignación inmediata.
- ii. Triage II: la situación clínica del paciente es sensible a desmejorar.
- iii. Triage III: la condición clínica del paciente es estable, aunque su situación puede desmejorar si no se actúa.
- iv. Triage IV: El paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general ni represente un riesgo evidente para la vida.
- v. 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.

3. Telemedicina

Provisión de servicios de salud a distancia por profesionales de la salud, a través de tecnologías de la información y la comunicación, 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. (Ley 1419 de 2010 y Resolución 2654 de 2019).

4. Telemedicina Interactiva

Es la relación a distancia utilizando tecnologías de la información y comunicación, mediante una herramienta de video llamada en tiempo real, entre el profesional de la salud y el paciente, para la prestación de servicios de salud. (Resolución 2654 de 2019).

5. Prestador de Referencia

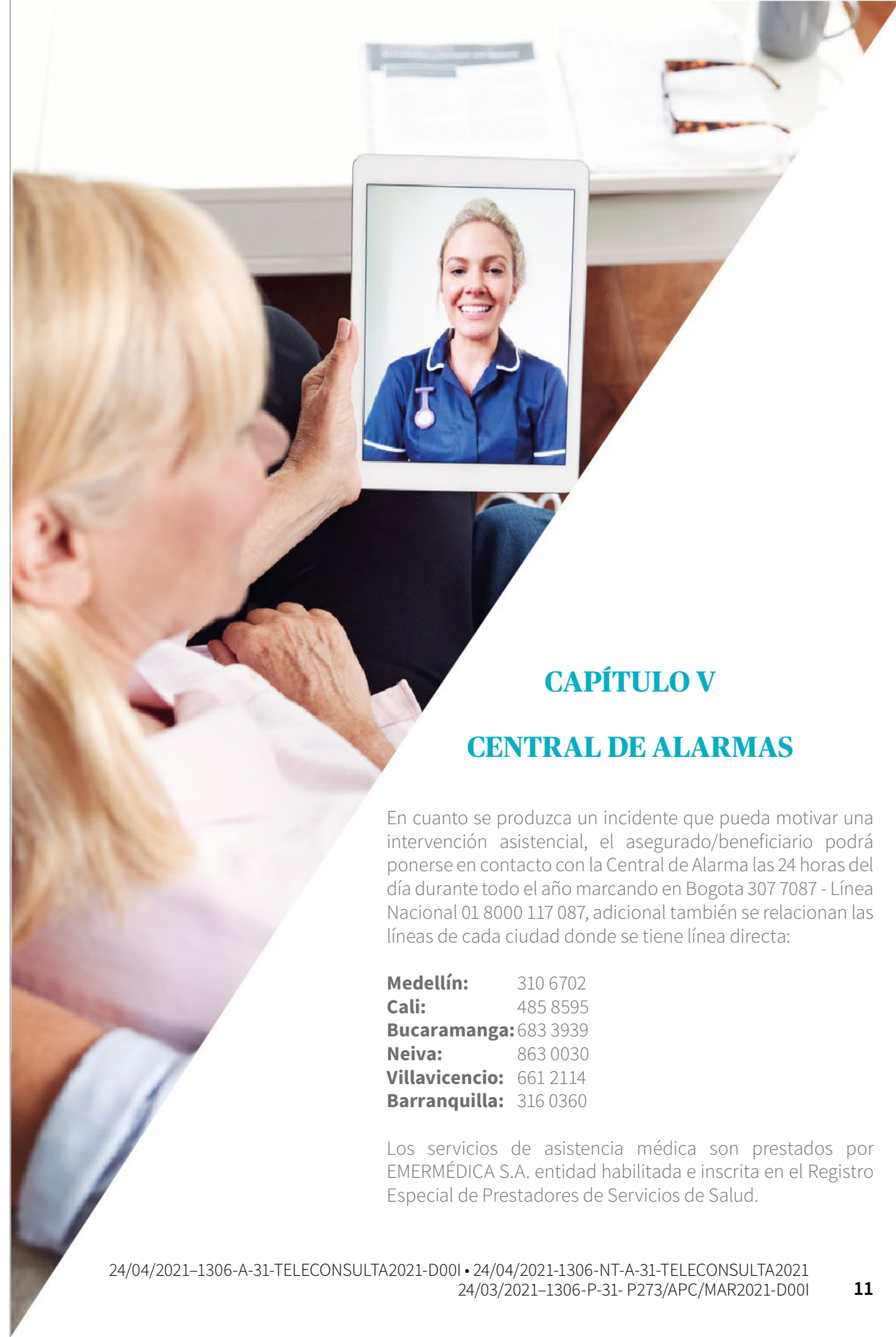
Prestador de Servicios de Salud que cuenta con el Talento Humano en salud capacitado y con las tecnologías de la información y de comunicación para brindar el apoyo a distancia requerido por el BENEFICIARIO en condiciones de oportunidad y seguridad. (Resolución 2654 de 2019).

6. Libre Escogencia

Los servicios de salud en la modalidad de Telesalud – Telemedicina – Teleconsulta, se prestarán bajo el principio de la libre escogencia por parte del paciente, en el marco del SGSSS.

7. Consentimiento Informado

Los servicios de salud que se contratan en la modalidad de Telesalud – Telemedicina – Teleconsulta, suponen el conocimiento informado sobre su objeto, alcance y propósito, tanto de quien contrata como de quien en favor se prestan, el cual se entenderá otorgado de forma general, con la firma del presente ANEXO, y de forma particular cuando el paciente accede a la consulta.



CAPÍTULO V

CENTRAL DE ALARMAS

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el asegurado/beneficiario podrá ponerse en contacto con la Central de Alarma las 24 horas del día durante todo el año marcando en Bogotá 307 7087 - Línea Nacional 01 8000 117 087, adicional también se relacionan las líneas de cada ciudad donde se tiene línea directa:

Medellín:	310 6702
Cali:	485 8595
Bucaramanga:	683 3939
Neiva:	863 0030
Villavicencio:	661 2114
Barranquilla:	316 0360

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.



www.axacolpatria.co



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