



AXA COLPATRIA

Condiciones generales

Anexo de Asistencia Odontológica y Teleconsulta

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

15/04/2021-1306-A-34-ASISTENCIA21P272-D001
15/04/2021-1306-NT-A-34- ASISTENCIA21P272
10/12/2020-1306-P-34-P272/DICIEM/2020-D001



AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. ANEXO DE ASISTENCIA ODONTOLÓGICA Y TELECONSULTA

CONDICIONES GENERALES

CAPÍTULO I ALCANCE DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., QUIEN EN ADELANTE SE DENOMINARÁ AXA COLPATRIA, CON SUJECCIÓN A LOS TÉRMINOS, CONDICIONES, EXCLUSIONES, DEDUCIBLES, COPAGOS, LÍMITES DE VALOR ASEGURADO Y DEMÁS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE ANEXO, OTORGA AL ASEGURADO LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA.

1.1. TELECONSULTA

AXA COLPATRIA, A TRAVÉS DE SU RED DE PRESTADORES DE SERVICIO, CUBRE EL PROCESO DE ATENCIÓN EN LÍNEA A TRAVÉS DE TECNOLOGÍAS DE VIDEO Y TELEFÓNICA, QUE UNA VEZ SEA ACEPTADO POR EL ASEGURADO, 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	BENEFICIARIO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA
Teleconsulta médica vía telefónica o videollamada	4	Asegurado

1.2. ODONTOLOGÍA EN EVENTOS DE URGENCIA

AXA COLPATRIA, A TRAVÉS DE SU RED DE PRESTADORES DE SERVICIO, OTORGARÁ LAS SIGUIENTES ASISTENCIAS ODONTOLÓGICAS AL ASEGURADO:

1.2.1. URGENCIA ODONTOLÓGICA

CUBRE LOS GASTOS INCURRIDOS A CONSECUENCIA DE UNA EMERGENCIA O URGENCIA ODONTOLÓGICA, ENTENDIÉNDOSE COMO TAL CUALQUIER OCASIÓN INESPERADA O REPENTINA QUE AMERITA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PALIATIVA URGENTE O APREMIANTE Y QUE ORIGINE PROCEDIMIENTOS O SERVICIOS QUE SEAN INDICADOS PARA TRATAR EL DOLOR ORIGINADO POR LAS SIGUIENTES CAUSAS: INFECCIONES, ABSCEOS, CARIES, PULPITIS, INFLAMACIÓN, HEMORRAGIA Y TRAUMA DENTAL, Y QUE AMERITEN LA REALIZACIÓN DE LOS SIGUIENTES TRATAMIENTOS: EXAMEN CLÍNICO Y DIAGNÓSTICO DEL EVENTO DE URGENCIA DENTAL, ALIVIO DE DOLOR, MEDICACIÓN, PULPECTOMÍA (ELIMINACIÓN DEL NERVIJO), FERULIZACIÓN DIENTE LUXADO POR TRAUMA (ACCIDENTE), DRENAJE ABSCESO INTRA ORAL, COLOCACIÓN DE CEMENTO TEMPORAL, RECEMENTACIÓN DE CORONAS O PROVISIONALES COMO MEDIDA DE URGENCIA.

EN LOS CASOS EN QUE SE PRESENTEN CELULITIS (PROCESO INFECCIOSO QUE CAUSA INFLAMACIÓN) O ABSCEOS DE ORIGEN DENTAL QUE INVADAN ESPACIOS APONEURÓTICOS (ESPACIOS VIRTUALES ENTRE NERVIOS Y MÚSCULOS) SOLO SE PRESCRIBIRÁN MEDICAMENTOS Y SE REALIZARÁ LA RESPECTIVA REMISIÓN SI SE REQUIERE, PARA EL MANEJO INTRAHOSPITALARIO DE ESTOS PACIENTES.

1.2.2. RADIOLOGÍA

CUBRE RADIOGRAFÍAS PERIAPICALES (TOMADAS EN CONSULTORIO) UTILIZADAS COMO AYUDA DIAGNÓSTICA DEL EVENTO DE URGENCIA. LAS RADIOGRAFÍAS CUBIERTAS SERÁN LAS NECESARIAS PARA EL DIAGNÓSTICO, LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE LOS TRATAMIENTOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN DE URGENCIA.

1.2.3. EMERGENCIAS RESTAURATIVAS

CUBRE LOS PROCEDIMIENTOS Y MEDIDAS TERAPÉUTICAS DE URGENCIA NECESARIAS PARA LA REPARACIÓN DE LA ANATOMÍA Y FUNCIÓN DE CUALQUIER PIEZA DENTAL AFECTADA POR CARIES, FRACTURAS O DESALOJO DE RESTAURACIONES PREVIAS. ESTÁ INCLUIDA LA RESTAURACIÓN EN RESINA DE FOTOCURADO (CALZA BLANCA). SE CUBRIRÁ UNA (1) RESTAURACIÓN POR VIGENCIA

ANUAL DEL ANEXO, SIEMPRE Y CUANDO ESTÉ INDICADA POR URGENCIA Y PUEDA GARANTIZARSE SU CORRECTA REALIZACIÓN. DIENTES CON PÉRDIDAS DE TEJIDO SUPERIORES AL 50% PUEDEN REQUERIR OTRO MANEJO (INCRUSTACIÓN O CORONA) Y NO TENDRÍAN COBERTURA POR EL PRESENTE AMPARO.

1.2.4. EMERGENCIA QUIRÚRGICA

CUBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS NECESARIOS PARA ALIVIAR ALTERACIONES PRODUCIDAS EN LOS MAXILARES RELACIONADAS CON TRAUMAS, FRACTURAS, PROCESOS INFECCIOSOS O INFLAMATORIOS, DEFECTOS ANATÓMICOS EN LOS QUE SE REQUIERE INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA POR URGENCIA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA SALUD ORAL. INCLUYE UNA (1) EXODONCIA SIMPLE O EXTRACCIÓN COMPLEJA DURANTE VIGENCIA ANUAL DEL ANEXO. BAJO ESTA COBERTURA NO SE CUBRE LA CIRUGÍA TERCEROS MOLARES, ES DECIR CORDALES. EN NINGÚN CASO SE CUBRIRÁ PROCEDIMIENTOS BAJO SEDACIÓN; EN CASO DE REQUERIRSE EL VALOR QUE GENERE SERÁ ASUMIDO POR CUENTA DEL ASEGURADO.

1.2.5. BENEFICIO DE TARIFAS PREFERENCIALES

EL ASEGURADO PODRÁ OBTENER UN DESCUENTO DEL 20% SOBRE LA TARIFA PROMEDIO DEL MERCADO, EN LA RED DEL OPERADOR DE SERVICIOS ODONTOLÓGICOS DE AXA COLPATRIA PARA TODOS AQUELLOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS QUE REQUIERA EL ASEGURADO Y QUE NO ESTÉN CUBIERTOS BAJO EL PRESENTE ANEXO.



CAPÍTULO II EXCLUSIONES

2.1 EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS AMPAROS DEL ANEXO

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

- A. 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.
- B. ACTOS DE GUERRA, MOTÍN, HUELGA, ASONADA, CONMOCIÓN CIVIL O POPULAR Y ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS INCLUYENDO TERRORISMO.
- C. TERREMOTOS, TEMBLOR MOVIMIENTO SÍSMICO.
- D. 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.
- E. IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
- F. 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.
- G. LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN COMBATES, SALVO EN CASO DE DEFENSA PROPIA.

2.1. EXCLUSIONES ESPECÍFICAS APLICABLES AL AMPARO DE TELECONSULTA

CUALQUIER SITUACIÓN CLÍNICA QUE PUEDA REVESTIR GRADO DE COMPLEJIDAD MEDIA Y ALTA, O ESTADOS DE URGENCIA O EMERGENCIA MÉDICA (TRIAGE I, II O III).

2.2. EXCLUSIONES ESPECÍFICAS APLICABLES AL AMPARO DE ODONTOLÓGÍA EN EVENTOS DE URGENCIA

- A. TRATAMIENTOS NO INDICADOS O COMPLEMENTARIOS A LOS DESCRITOS DENTRO DE LA COBERTURA DE ODONTOLÓGÍA EN EVENTOS DE URGENCIAS NUMERAL 1.2. CUANDO CUALQUIER EVENTO DE EMERGENCIA CUBIERTO SEA PRODUCTO DE UN TRAUMATISMO O ACCIDENTE, SE TENDRÁ COMO FINALIDAD ÚNICA SOLUCIONAR LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA, SIN EXTENDERSE A CUBRIR LOS TRATAMIENTOS POSTERIORES REQUERIDOS A CAUSA DEL ACCIDENTE O TRAUMATISMO.
- B. TRATAMIENTOS O PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS PARA FINES DE EMBELLECIMIENTO Y/O CUALQUIER CIRUGÍA RECONSTRUCTIVA DENTAL.
- C. TRATAMIENTOS ORIGINADOS POR ENFERMEDADES MENTALES Y/O EMERGENCIAS ODONTOLÓGICAS SUFRIDAS POR EL ASEGURADO CUANDO ÉSTE SE ENCUENTRE BAJO EFECTOS DE SUSTANCIAS SICOTRÓPICAS, ALCOHÓLICAS O EN ESTADOS DE ENAJENACIÓN MENTAL DE CUALQUIER ETIOLOGÍA.
- D. LESIONES, ACCIDENTES O CUALQUIER TIPO DE EMERGENCIA ODONTOLÓGICA DERIVADA DE LA PRÁCTICA DE DEPORTES DE ALTO RIESGO, TALES COMO: PARACAIDISMO, ALAS DELTA, MOTOCROSS, MOTOCICLISMO, AUTOMOVILISMO, AVIACIÓN NO COMERCIAL, MONTAÑISMO U OTROS SIMILARES.
- E. TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS PARA PACIENTES EN ESTADO DE MUERTE CEREBRAL SEGÚN LOS CRITERIOS ÉTICOS LEGALES, CLÍNICOS Y PARACLÍNICOS ACTUALES PARA EL DIAGNÓSTICO DE MUERTE CEREBRAL
- F. EMERGENCIAS ODONTOLÓGICAS DERIVADAS DE LESIONES AUTOINFLIGIDAS O POR TENTATIVA DE SUICIDIO.
- G. TRATAMIENTOS EXPERIMENTALES, APLICACIÓN DE MEDICAMENTOS Y/O MATERIAL IMPORTADO NO RECONOCIDO DENTRO DE LA COBERTURA DE ODONTOLÓGÍA EN EVENTOS DE URGENCIA NUMERAL 1.2., PRÓTESIS, IMPLANTES, REHABILITACIÓN ORAL, DISFUNCIONES DE LA ARTICULACIÓN TEMPOROMANDIBULAR, SERVICIOS DE ORTODONCIA Y/O ORTOPEDIA FUNCIONAL,

SERVICIOS CON METALES PRECIOSOS Y/O CUALQUIER TIPO DE PORCELANAS O CERÁMICA, ODONTOLOGÍA COSMÉTICA, QUE NO HAYAN SIDO DESCRITOS EN LA COBERTURA.

- H. PROCEDIMIENTOS PRESTADOS POR INSTITUCIONES Y ODONTÓLOGOS NO ADSCRITOS A LA RED ESTABLECIDA POR AXA COLPATRIA.
- I. LAS COMPLICACIONES Y SECUELAS GENERADAS

POR EL ABANDONO DEL TRATAMIENTO, POR PARTE DEL ASEGURADO. SE CONSIDERA ABANDONO CUANDO EL ASEGURADO NO ASISTE POR ESPACIO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO A LA CITA PARA LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO DE URGENCIA INICIADO.

CAPÍTULO 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 se ponga en contacto con la Central de Alarma de AXA COLPATRIA de conformidad con 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).

El servicio de asistencia médica de Odontología en evento de Urgencia será prestado a los asegurados únicamente dentro del territorio nacional, de acuerdo con la red contratada por AXA COLPATRIA.

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. REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD

Para la contratación del seguro y durante la vigencia del mismo, se debe acreditar la afiliación y pago de aportes al Plan de Beneficios del Sistema General de Seguridad Social en Salud – Régimen

Contributivo, o a un Régimen de Excepción conforme a las normas aplicables

C. LIMITACIÓN

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

D. COOPERACIÓN

El asegurado 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.

E. 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. Emergencia Médica:** Eventos en los que exista un riesgo real e inmediato de perder la vida para un TRIAGE I y II.
- 2. Urgencia Médica:** Eventos o situaciones en los que, aunque no hay riesgo inminente de muerte ni secuelas invalidantes, hay presencia de síntomas alarmantes que requieren una pronta intervención médica para calmar síntoma o prevenir complicaciones mayores, para un TRIAGE III.
- 3. 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).

- 4. 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.





CAPÍTULO V CENTRAL DE ALARMA

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial de odontología en eventos de urgencia, el beneficiario puede comunicarse al **#247 opción 3-4-3**.

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial de teleconsulta, el beneficiario podrá solicitar el servicio a través de las líneas de atención médica. - **Bogotá: 307 70 87***** - **Línea Nacional: 01 8000 117 087**, adicional también se relacionan las líneas de cada ciudad donde se tiene cobertura:

***Líneas de solicitud de atención médica domiciliaria:

- **Línea Atención Médica: 307 70 87.**
- **Línea nacional 01 8000 117 087.**
- **Medellín: 310 67 02.**
- **Cali: 485 85 95.**
- **Bucaramanga: 683 39 39.**
- **Neiva: 863 00 30.**
- **Villavicencio: 661 24 14.**
- **Barranquilla: 316 03 60.**

Los servicios de asistencia médica Teleconsulta son prestados por EMERMÉDICA S.A. entidad habilitada e inscrita en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud.

Los servicios de asistencia médica Odontología en Evento de Urgencias son prestados por la red de prestadores de servicio de AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.



www.axacolpatria.co



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

Líneas de atención: Bogotá 423 57 57 • Resto del país 01 8000 512 620

#247 desde tu celular