

Colmena Accidentes Personales Empresarial

Anexo Asistencia en Viaje



Más información Línea Efectiva: Bogotá: 01 8000-919667 o a través del #833 opción 2 o en www.colmena.com.co

Colmena Seguros

Colmena Seguros de Vida S.A., en adelante **Colmena**, te otorga este seguro de acuerdo con las siguientes condiciones.

Condición Primera.

¿Qué cubre este seguro?

Colmena garantiza la puesta a tu disposición de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios cuando te encuentres en dificultades, en consecuencia de un evento fortuito ocurrido en el curso de un viaje y por tu domicilio, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente anexo y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

La obligación de Colmena se limita al pago de la indemnización. Dicho pago se realizará en dinero o mediante reposición o reparación, de ser este el caso, esto se realizará a través de un Proveedor.

¿Qué no cubre este amparo? (Exclusiones)

Todos los gastos y/o prestaciones ocasionados directa o indirectamente por cualquiera de las causas enumeradas a continuación: **Problemas climáticos, catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lock-out, actos de sabotaje o terrorismo, etc.; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación.**

¡Ten presente!

Cuando elementos de esta índole intervienen y una vez superados los mismos, Colmena a través del Proveedor se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo que leure posible.

Adicionalmente, no tendrás cobertura en los siguientes eventos:

- 1.1 El amparo de asistencia en viaje no tendrá aplicación dentro de un radio de quince (15) KM de la dirección que figura en la cartulina de la póliza, como tu domicilio. Tampoco se cubrirán bajo el amparo de asistencia en viaje, aquellos eventos que ocurran fuera del país cuando tu permanencia sea superior a 120 días.
- 1.2 Enfermedades crónicas y/o preexistentes: Quedan expresamente excluidos los estudios y/o los tratamientos relacionados con enfermedades crónicas o preexistentes o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio del viaje, así como sus agudizaciones, secuelas o consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje). A los efectos del presente anexo de asistencia en viaje, se entiende como enfermedad o afección preexistente tanto aquellas padecidas con anterioridad a la iniciación del viaje, como las que se manifiesten posteriormente pero que para su desarrollo hayan requerido de un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo, iniciado antes de la fecha de inicio del viaje. Se deja expresa constancia que la limitación indicada en el párrafo precedente se refiere única y exclusivamente a la responsabilidad económica de Colmena y/o el Proveedor y no a la atención médica por emergencia que resulte necesaria.
- 1.3 Enfermedades endémicas o epidémicas: Las asistencias por enfermedades endémicas y/o epidémicas en países con epidemia sanitaria en caso que no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunación emanadas de autoridades sanitarias.
- 1.4 Prótesis y similares: Gastos de prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas de todo tipo, ya sean de uso interno o externo, incluyendo pero no limitados a: artículos de ortopedia, prótesis dentales, auditivos, anteojos, lentes de contacto, férulas, muletas, nebulizadores, respiradores, etc.
- 1.5 Suicidio.
- 1.6 Guerra civil o internacional, motín, huelga, movimientos subversivos en general, conmociones civiles de cualquier clase y actos terroristas.
- 1.7 Tu participación en actividades ilícitas.
- 1.8 Drogas, narcóticos y/o afines: Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por intencional ingestión o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin orden médica. Asimismo, asistencias, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
- 1.9 Enfermedades, lesiones, afecciones, consecuencias o complicaciones resultantes de tratamientos o asistencias recibidas por ti de parte de personas o profesionales no pertenecientes al proveedor.
- 1.10 Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en toda clase de competencias deportivas. Además quedan expresamente excluidas las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de la práctica de deportes peligrosos o de alto riesgo, incluyendo, pero no limitado a: motociclismo, automovilismo, boxeo, polo, ski acuático, jet ski, water runner, moto de nieve, cuatriciclos, vehículos todo terreno, skate, parashal, buceo, alpinismo, alpinismo, surf, windsurf, etc. Asimismo, quedan excluidas las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la práctica de ski, snowboard y/u otros deportes invernales no mencionados en el párrafo anterior fuera de pistas reglamentarias y autorizadas.
- 1.11 Accidentes que sufras como consecuencia de cualquier clase de participación en aviación, salvo que vueles como pasajero de una aerolínea comercial legalmente establecida y autorizada para transporte regular de pasajeros.
- 1.12 Partos y estados de embarazo a menos que se trate de una complicación clara e imprevisible. Los estados de embarazo posteriores a la semana 26 de gestación están excluidos cualquiera sea la naturaleza de la causa que motiva el tratamiento.
- 1.13 Enfermedades psicológicas, mentales, psicosis, neurosis y cualquiera de sus consecuencias mediatas o inmediatas.
- 1.14 Controles de tensión arterial. Hipertensión arterial y sus consecuencias.
- 1.15 Síndrome de inmunodeficiencia humana, SIDA y HIV en todas sus formas, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias. Enfermedades venéreas o de transmisión sexual.
- 1.16 Las visitas médicas de control, chequeos y tratamientos prolongados, que no sean previa y expresamente autorizadas por el Departamento Médico de Colmena y su proveedor.
- 1.17 Los tratamientos odontológicos, oftalmológicos u otorrinolaringológicos, salvo la atención de urgencia descrita en estas Condiciones Generales de los Servicios de Colmena y su proveedor.
- 1.18 Los chequeos o exámenes médicos de rutina, incluso aquellos que no sean relacionados con una enfermedad diagnosticada y comprobada, así como aquellos que no sean consecuencia directa de una enfermedad o accidente objeto del servicio de Colmena y su proveedor.
- 1.19 Gastos de hotel, restaurante, taxis, comunicaciones, etc. que no hayan sido expresamente autorizados por una Central de Colmena y su proveedor.
- 1.20 En los casos de hospitalización, se excluyen expresamente todos los gastos extras así como de acompañantes.

¡Ten presente!

En caso de constarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento de una enfermedad de base y/o el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, Colmena y/o el proveedor queda eximido de prestar sus servicios, de conformidad con lo previsto en el presente Capítulo. A tal fin Colmena y/o el proveedor se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

2. Definiciones

A todos los fines interpretativos, se deja expresa constancia que en el presente documento se entiende por:

- 2.1 **Central Operativa:** La oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por ti con motivo de tu asistencia.
- 2.2 **Departamento Médico:** Grupo de profesionales de la salud que prestando servicios de supervisión, control y/o coordinación para Colmena y/o el Proveedor, intervienen y deciden en todos aquellos asuntos y/o prestaciones brindados a o brindarse en virtud de las presentes Condiciones Generales y que están directa o indirectamente relacionados con temas médicos.
- 2.3 **Electivo:** Procedimiento médico que no reviste el carácter de emergencia y por tanto es programable y planificable para una fecha posterior, sin impedir por ello la normal continuación del viaje.
- 2.4 **Emergencia médica:** Lesión o enfermedad que plantea una amenaza inmediata para la vida de una persona o para una secuela definitiva y cuya asistencia no puede ser demorada.
- 2.5 **Enfermedad Aguda:** Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiera interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.
- 2.6 **Enfermedad Repentina o Imprevista:** Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio del viaje.
- 2.7 **Prótesis:** Todo elemento de cualquier naturaleza, que reemplaza temporal o permanentemente la ausencia de un órgano, tejido, fluido orgánico, miembro o parte de órganos de estos. A título de ejemplo, tienen esa consideración los elementos mecánicos o biológicos tales como reemplazos valvulares cardíacos, sustituciones articulares, piel sintética, lentes intraoculares, los materiales biológicos (córneas), los fluidos, gases y líquidos sintéticos o semi sintéticos constitutivos de humores o líquidos orgánicos, resequeros y de medicamentos.
- 2.8 **Monto Máximo Global (MMG):** La suma de gastos que Colmena y/o el Proveedor abonará y/o reembolsará a ti por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud del presente anexo.
- 2.9 **Recurrente:** Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Usualmente, 3 o más veces durante un año calendario.
- 2.10 **Residencia habitual:** Residencia o lugar determinado donde el Beneficiario permanece de manera continuada y usual, caracterizada por una presencia física que ofrezca diferencias relevantes, por su duración y frecuencia, con la permanencia en otras viviendas y por una vinculación con sus actividades o intereses personales, familiares, profesionales y/o económicos.

¿En qué países tienen servicios Colmena y su proveedor?

•Alemania •Andorra •Arabia Saudita •Argelia •Argentina •Aruba •Australia •Austria •Bélgica •Bolivia •Bonaire •Brasil •Bulgaria •Camboya •Camboya •Canadá •Chile •China •Chipe •Colombia •Corea del Sur •Costa Rica •Croacia •Cuba •Curaçao •Dinamarca •Ecuador •Egipto •El Salvador •Emiratos Árabes Unidos •Eslovenia •España •Eslovaquia •Eslovenia •Estados Unidos •Estonia •Filipinas •Finlandia •Francia •Grecia •Guatemala •Holanda •Honduras •Hong Kong •India •Indonesia •Inglaterra •Irlanda •Isleonia •Islas Maldivas •Islas Mauricio •Israel •Italia •Jamaica •Japón •Jordania •Kenia •Kuwait •Lesotho •Lettania •Líbano •Liechtenstein •Lituania •Luxemburgo •Malasia •Marruecos •México •Mónaco •Mongolia •Montenegro •Nicaragua •Noruega •Zambia •Omán •Panamá •Paraguay •Perú •Polonia •Portugal •Qatar •República Checa •República Dominicana •Rumania •Rusia •Saint Maarten •San Marino •Serbia •Singapur •Siria •Sri Lanka •Sudáfrica •Suiza •Tahití •Tailandia •Taiwán •Tíbet •Túnez •Turquía •Ucrania •Uruguay •Venezuela •Vietnam •Yemen •Yuzen.

¡Ten presente!

En los países no incluidos en esta Nómina, Colmena y su proveedor ofrecerá asesoría sobre lugar idóneo más cercano para la atención y autorizará el cobro por reembolso de gastos médicos en las circunstancias y condiciones establecidas en el presente anexo.

3. Servicios de asistencia en el exterior

La siguiente es una enumeración taxativa de los servicios que Colmena y su proveedor te brindan con esta asistencia:

- 3.1 **ASISTENCIA MÉDICA**
Colmena y su Proveedor ponen a tu disposición su red mundial de Centros de Atención. Deberás comunicarte telefónicamente con una central telefónica para todo caso de enfermedad, accidente o emergencia para la cual necesitas asistencia. Colmena y su Proveedor te brindarán las condiciones para tu oportuna atención, sea remitiendo al profesional en cada caso o autorizando la atención en una cualquiera de los Centros Asistenciales u otros lugares disponibles en el área de ocurrencia del evento cuya asistencia se solicita. Para esto, te encuentras obligado a dar aviso a Colmena tantas veces como asistencia requiera. A partir de la primera asistencia o servicio prestado, deberás siempre comunicarte con la línea de atención indicada para obtener la autorización de nuevas asistencias o servicios originados en la misma causa que el primer evento.
Si requiera la asistencia a la Central, Colmena y su Proveedor, no se encuentre inmediatamente disponible, en el lugar de ocurrencia del evento un prestador de la red asistencial autorizada, podrás, previa autorización de Colmena, utilizar los servicios médicos que resulten necesarios. En estas circunstancias Colmena a través del Proveedor se hará cargo del costo de los servicios en prestados a ti por otros profesionales y/o establecimientos sanitarios, siempre y cuando los mismos no estén excluidos en el presente anexo, abonando directamente a los prestadores (cuando ello resulte posible) o reintegrando a ti los gastos efectuados en situaciones de emergencia únicamente, y conformes a lo estipulado en el presente anexo.
Los servicios de asistencia médica a ser brindados por Colmena a través de un Proveedor se limitan a tratamientos de urgencia de carácter agudo por accidente o enfermedad de origen común y están orientados a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad clara, no estable y aguda que impida la normal continuación de un viaje y por la misma razón, no están diseñados ni se contactan ni se prestan para procedimientos electivos o para adelantar tratamientos o procedimientos de larga duración sino para garantizar la recuperación inicial y las condiciones físicas que permitan la normal continuación del viaje.
Los servicios de asistencia médica, aquí incluidos son los siguientes:
 - 3.1.1.1 **Consultas médicas**
Se prestará asistencia médica en caso de accidente o enfermedad aguda e imprevisible. Producida una enfermedad o lesión que impida la continuación normal del viaje, éste podrá utilizar sin cargo alguno los servicios de los profesionales y/o establecimientos sanitarios que en el caso le sean indicados y/o autorizados por Colmena o el Proveedor.
Los servicios de asistencia médica a ser brindados por Colmena y/o el Proveedor se limitan al tratamiento de los síntomas agudos que impidan la continuación, conocidas o no por ti, están expresamente excluidas, así como así también sus consecuencias y/o complicaciones, aun cuando estas consecuencias y/o complicaciones aparezcan por primera vez durante el viaje. En estos casos Colmena y/o el Proveedor sólo atenderá la agudización de las mismas hasta que se haya establecido el paciente, con un tope máximo de USD 1.000, dentro de los montos totales pactados.
 - 3.1.1.2 **Atención por especialistas**
Se prestará asistencia médica por especialistas cuando ésta sea indicada o requerida por el equipo médico de urgencia y autorizada previamente por la Central de Colmena y/o el Proveedor correspondiente.
Cuando el Beneficiario sea menor de 12 años y haya requerido asistencia médica, Colmena y/o el Proveedor pondrá a disposición, a solicitud de los padres o adultos que acompañen al menor en su viaje, la posibilidad de una interconsulta telefónica con el pediatra de cabecera del menor en su país de origen. Se deja expresa constancia que dicha interconsulta tendrá mero carácter informativo pero no será vinculante respecto al tratamiento médico a brindar, el cual será decisión del prestador médico interviniente.
 - 3.1.1.3 **Exámenes médicos complementarios**
Se procederá a efectuar exámenes complementarios cuando sean indicados por el equipo médico de urgencia y autorizados por la Central de Colmena y/o el Proveedor correspondiente.
 - 3.1.1.4 **Terapia de recuperación física en caso de traumatismo**
Si el departamento médico de Colmena y/o el Proveedor lo autoriza y habiendo sido prescrito por el médico tratante, Colmena y/o el Proveedor tomará a su cargo hasta 10 (diez) sesiones de fisioterapia, quiroterapia, etc.
 - 3.1.1.5 **Medicamentos**
Colmena y/o el Proveedor se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados por su equipo médico para la atención que diera lugar a la asistencia, hasta los siguientes límites según se trate de:
 - 3.1.1.5.1 **Medicamentos ambulatorios:**
En caso de enfermedad o accidente, hasta un límite por evento de USD 1.000.
 - 3.1.1.5.2 **Asistencias durante la hospitalización: Incluido dentro del Monto Máximo Global.**
Cuando la medicación a ser provista por Colmena y/o el Proveedor no esté prontamente disponible y el Beneficiario deba hacer uso de la misma en situaciones de emergencia, los desembolsos realizados por estos conceptos le serán reembolsados cuando corresponda, contra la presentación a Colmena y/o el Proveedor de los comprobantes fehacientes y hasta el límite acordado.
 - 3.1.1.8 **Odontología de urgencia**
Colmena y/o el Proveedor se harán cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia en casos de infección o trauma. La atención odontológica estará limitada únicamente al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria y no podrá exceder los USD 150 por pieza dentaria, aun cuando el límite total es de USD 1.000.
 - 3.1.1.9 **Hospitalizaciones**
Cuando el equipo médico de Colmena y/o el Proveedor así lo prescriba, se procederá a la hospitalización del Beneficiario en el Centro Asistencial más próximo y adecuado según el exclusivo criterio del Departamento Médico de Colmena y/o el Proveedor. Dicha hospitalización estará a cargo de Colmena y/o el Proveedor durante todo el período de vigencia acordado, más siete (7) días complementarios a contar desde el momento de finalización de la vigencia de tu seguro. Los días complementarios comprenderán única y exclusivamente gastos de hotelería hospitalaria y siempre y cuando el límite por asistencia médica acordado no haya sido alcanzado.
 - 3.1.1.10 **Intervenciones quirúrgicas**
Se procederá a realizar las intervenciones quirúrgicas al Beneficiario en los casos de emergencia que requieran urgentemente ese tratamiento y exclusivamente cuando el Departamento Médico y la correspondiente central de Colmena y/o el Proveedor lo autoricen.
Aquellas intervenciones quirúrgicas que encuadren como procedimiento "electivo" y no impidan la normal continuación del viaje, pudiendo por tanto ser realizadas al regreso del Beneficiario a su país de origen, no estarán incluidas en este beneficio.
 - 3.1.1.11 **Terapia intensiva y unidad coronaria**
Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesiones del Beneficiario así lo requieran, se procederá a tratamientos de terapia intensiva y unidad coronaria. En todos los casos deberá existir autorización del Departamento Médico de Colmena y/o el Proveedor como requisito indispensable para que Colmena y/o el Proveedor asuma la responsabilidad económica por dichos tratamientos.
 - 3.1.1.12 **Límite de gastos de asistencia médica. Monto Máximo Global (MMG)**
El monto total de gastos por todos los servicios detallados no podrá exceder el "Monto Máximo Global" acordado. Este servicio tiene un límite por evento de USD 30.000 o € 30.000 en Europa.
 - 3.1.1.13 **Reembolso de gastos médicos**
Colmena y/o el Proveedor efectuará reembolso de gastos médicos realizados en una situación de emergencia, siempre y cuando hayan sido previamente autorizados por el Departamento Médico de Colmena y/o el Proveedor y no excedan los aranceles y precios en uso, regulares y vigentes en el país y/o lugar en que fueron efectuados. Los trámites y aranceles permanentemente actualizados, se encuentran a disposición del interesado en las oficinas de Colmena y/o el Proveedor de cada uno de los países en los que ésta presta servicios. Para el caso específico de eventos ocurridos en USA los valores de referencia a utilizar serán los que en dicho país se conocen como "Usual and Customary amount". Estos gastos le serán reembolsados por Colmena y/o el Proveedor contra la presentación de comprobantes fehacientes y hasta el límite correspondiente.
Los gastos médicos realizados en situaciones de emergencia o en países donde Colmena y/o el Proveedor no presta asistencia, serán reembolsados siempre y cuando éste haya dado aviso a Colmena y/o el Proveedor oportunamente.
 - 3.1.1.14 **Reclamo de pagos payment claims**
En algunos países y principalmente en Estados Unidos, por razones de estandarización informática algunos Centros Médicos suelen enviar reclamos de pago a los pacientes atendidos, inclusive aun después de haberse saldado las cuentas. En caso que ello ocurra, sírvase contactar a Colmena para informar dicha situación.

Referencia a Condiciones Generales 25/04/2024-1432-P-31-31214_V3_04/2024-0001
Referencia a Condiciones Generales 25/04/2024-1432-P-31-31214_V3_04/2024-0001
Referencia a Nota Técnica 25/04/2024-1432-NF-P-31-31214_V3_04/2024