

# Colmena Accidentes Personales Escolar

Anexo Teleconsulta Oftalmológica Telefónica/Virtual



Síguenos en:



Más información Línea Efectiva:  
Bogotá / 601 401 0447  
Otras ciudades / 01 8000-9-19667  
o a través del #833 opción 2  
[www.colmenaseguros.com](http://www.colmenaseguros.com)

**Colmena**  
Seguros



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

## Definición del amparo

Por medio del presente anexo, ofrecemos un servicio de teleconsulta virtual creado y fundamentado en el concepto de telesalud. Por medio de esta asistencia se realizarán evaluaciones o valoraciones oftalmológicas telefónicas/virtuales basadas en la información aportada por el asegurado; el servicio está encaminado a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir por parte del asegurado en relación con su caso.

Esta asistencia tiene la finalidad de:

- Brindar información en caso de urgencias no vitales, como signos de alarma y recomendaciones a seguir, entre las que se encuentran la asistencia a un servicio de urgencias de manera inmediata o la necesidad de agendar una cita con un médico especialista.
- Resolver inquietudes y/o preguntas de una manera oportuna en temas de prevención de la enfermedad, posología de medicamentos e indicaciones para su administración.
- Información relacionada con el cuidado de los ojos y recomendaciones en casa y en el trabajo.
- Brindar información de manejo en casa de sintomatología asociada a dolor, picazón, enrojecimiento, lagrimeo o inflamación en zona periocular, visión borrosa, fotosensibilidad.



### ¡Ten presente!

- El servicio no reemplazará al médico tratante, ni al servicio de salud que el usuario posea.
- Esta asistencia no emite incapacidades médicas en ningún caso.
- En caso de identificar que la consulta se relaciona con una urgencia vital, se brindarán indicaciones para contactar el servicio correspondiente para atenderla.

Para efectos del presente anexo, las palabras tendrán el significado aquí señalado. Los términos técnicos o científicos que no estén expresamente definidos en el presente anexo, tendrán el significado que se les asigna según la técnica o ciencia correspondiente. Las demás palabras se entenderán según el sentido de uso general de las mismas.

- TELECONSULTAS:** Servicios prestados a los asegurados de que trata este anexo.
- ASEGURADO:** Personas que tienen derecho a recibir la prestación de los servicios descritos en este anexo.
- FISIOTERAPEUTA:** Profesionales debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar servicios de asistencia fisioterapéutica con los cuales el proveedor ha establecido convenios y a los que el asegurado podrá acceder previo contacto con el proveedor.
- PRESTADOR(ES) DE SERVICIOS DE SALUD:** Profesional(es) debidamente habilitado(s) por las autoridades competentes para prestar servicios de salud con el (los) que el proveedor tiene un convenio de colaboración y que es (son) quienes a título enunciativo se encuentran los siguientes:
- EJECUTIVO O ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE:** Es el encargado de iniciar el proceso con el asegurado e ingresar la información al sistema del proveedor para gestionar la atención.

## ¿Qué no cubre este amparo? (Exclusiones)

Esta asistencia no cubre las reclamaciones ni los servicios solicitados en los siguientes casos:

- Aquellos originados directa o indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como una teleconsulta oftalmológica telefónica/virtual, según la definición dada en el presente anexo, entre los cuales a título enunciativo se encuentran los siguientes:
  - Citas médicas presenciales con médico general o especialista.
  - Oftalmólogo a domicilio.
  - Orden de tratamientos o intervenciones.
  - Monturas y/o lentes convencionales o de sol, lentes de contacto.
  - Ambulancia.
  - Exámenes clínicos o complementarios.
  - Medicamentos.
  - Estudios histopatológicos o biopsias, radioterapia y/o quimioterapia.
  - Procedimientos quirúrgicos, prótesis y/o restauraciones, y sus materiales.
  - Hospitalización: Cirugía, quirófano, honorarios médicos, habitación.
- Los servicios que se hayan contratado directamente con el prestador de la asistencia por su propia cuenta y riesgo, sin previo consentimiento del proveedor.
- Cuando el asegurado se niegue a colaborar con el personal designado por el proveedor para la prestación de los servicios.
- Cuando no se proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando se incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- Se excluye todo tipo de cobertura que no esté detallada en la teleconsulta de que se trata en este anexo.

### ¿Cuántas consultas puedes solicitar durante la vigencia de tu póliza?

No existirá un límite de consultas por vigencia de la póliza.

### ¿Cuánto tiempo podrá durar tu consulta?

Cada consulta tendrá una duración entre 40 y 60 minutos.

### ¿Cómo solicito la teleconsulta oftalmológica telefónica/Virtual?

Puedes darnos aviso de tu solicitud, a la línea de atención al cliente de Colmena:

Bogotá 4010447, Medellín 4441246, Cali 4036400, Barranquilla 3537559 o a nivel nacional al: 018000919667.



### ¡Ten presente!

Aunque tu solicitud la recibiremos en cualquier momento, los horarios en los que se prestan los servicios de este anexo son:

- Lunes a viernes 8:00 A.M. – 6:00 P.M., no incluyendo los días festivos.
- Sábados de 8:00 A.M. – 12:00 M.

Después de tu llamada, agentes de nuestro operador se contactarán contigo en una oportunidad mínima de 20 minutos y máxima de 1 hora para programar tu teleconsulta.

### ¿Cuál es el ámbito de cobertura de este anexo?

El presente anexo solo otorga cobertura para situaciones ocurridas dentro del territorio colombiano.

### Nota:

Este anexo se proporciona como parte del acuerdo previo y que quedó establecido en la solicitud de seguro en la sección de coberturas específicas de tu póliza denominada **¿Qué Cubre?** Todas las condiciones y disposiciones generales de la póliza principal también se aplican a este anexo. Es importante tener en cuenta que cualquier pago de prima recibido después de la terminación de este amparo no implicará la restauración de la cobertura. En ese caso, la responsabilidad de Colmena se limitará a reembolsar las primas recibidas.