

Colmena Accidentes Personales Escolar

Anexo Telepsicología Telefónica/Virtual

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Colmena Seguros de Vida S.A.

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

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 telefónica/virtual prestado por un psicólogo, orientado a la escucha activa, con el fin de prestar apoyo y consejo para afrontar la situación referida por el asegurado.

Tú, como asegurado, podrás acceder a la telepsicología telefónica/virtual para recibir:

Apoyo por afectaciones de la dinámica familiar asociada a la convivencia.

Ayuda en manejo de estrés traumático.

Apoyo para anticipar o tratar situaciones de ansiedad.

Apoyo para manejo de crisis.

Ayuda sobre permanencia en el hogar por cuarentena.

Lo anterior asociado a los siguientes eventos:

Conflictos presentados en el núcleo familiar que afecten la situación personal, social, académica, familiar o laboral.

Accidentes del asegurado o de algún familiar que requiera hospitalización y/o tratamientos médicos mayores.

Diagnóstico de enfermedades graves del asegurado o de algún familiar en primer grado de consanguinidad.

Intervención quirúrgica mayor del asegurado o de algún familiar en primer grado de consanguinidad.

Muerte de algún familiar en primer grado de consanguinidad.

Diagnóstico de Covid-19 del asegurado o de un familiar en primer grado de consanguinidad.

Violencia intrafamiliar.

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones psicológicas telefónicas/virtuales basadas en la información aportada por el asegurado. El servicio está encaminado a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir en relación con su caso. Si el profesional lo determina pertinente, se podrán expedir incapacidades; sin embargo, no se realizarán descripciones de estas y la prescripción de medicamentos será autonomía del profesional.



¡Ten presente!

- Se aclara que no se prestará el servicio a asegurados que tengan una crisis asociada al consumo de sustancias psicoactivas/alcohólicas, ni que estén en riesgo suicida, de manera que, si durante la solicitud del servicio o durante la prestación del mismo se identifica que el asegurado se encuentra bajo el efecto de sustancias psicoactivas/alcohólicas o en riesgo suicida, el servicio no será brindado y se solicitará comunicarse de inmediato a las autoridades competentes (policía, bomberos, línea de atención de emergencias). En cualquier caso, ni el proveedor ni el prestador asumen responsabilidad alguna por cualquier determinación que se adopte derivado del servicio.

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) quien(es), prestan los servicios de telefisioterapia telefónica/virtual descritos en este anexo.
- 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 psicológica telefónica/virtual, según la definición dada en el presente anexo.
- 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 el asegurado no 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 la transcripción de incapacidades, así como los medicamentos y exámenes o ayudas diagnósticas que se hayan podido formular.
- 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 máxima de 40 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.