

**PÓLIZA ACCIDENTES PERSONALES
ANEXO DE ASISTENCIA
TELEMEDICINA - AÑOS DORADOS**

PRIMERA: OBJETO DEL ANEXO

EN VIRTUD DEL PRESENTE ANEXO, LA COMPAÑÍA GARANTIZA LA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE DE UNA VIDEO CONSULTA, EN FORMA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, CUANDO ÉSTE SE ENCUENTRE EN DIFICULTADES, COMO CONSECUENCIA DE UNA ENFERMEDAD, ACCIDENTE O TRATAMIENTO EN CURSO DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONSIGNADOS EN EL PRESENTE ANEXO Y POR HECHOS DERIVADOS DE LOS RIESGOS ESPECIFICADOS EN EL MISMO.

SE DEJA ESTABLECIDO QUE EL SERVICIO QUE PRESTARÁ LA COMPAÑÍA A TRAVÉS DE SUS PROVEEDORES DE ASISTENCIA ES DE MEDIO Y NO DE RESULTADO, Y ESTARÁ SUJETO A LAS CIRCUNSTANCIAS DE TIEMPO, MODO Y LUGAR.

SEGUNDA: DEFINICIONES

PARA LOS EFECTOS DE ESTE ANEXO SE ENTENDERÁ POR:

1. TOMADOR:

PERSONA QUE TRASLADA LOS RIESGOS POR CUENTA PROPIA O AJENA, QUIEN SUSCRIBE ESTE CONTRATO, Y POR TANTO A QUIEN CORRESPONDEN LAS OBLIGACIONES QUE SE DERIVAN DEL MISMO, SALVO AQUELLAS QUE EXPRESAMENTE CORRESPONDEN AL BENEFICIARIO

2. BENEFICIARIO:

LA PERSONA NATURAL QUE HAGA PARTE DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE LA COMPAÑÍA Y QUE ESTE EXPRESAMENTE NOMINADO COMO TITULAR, EN EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL QUE ACCEDE EL PRESENTE ANEXO.

3. EMERGENCIA:

CAMBIO SÚBITO EN EL ESTADO DE SALUD, PRODUCIDO POR UN ACONTECIMIENTO TRAUMÁTICO O POR LA AGUDIZACIÓN DE UN CUADRO CLÍNICO QUE EXIGE ATENCIÓN INMEDIATA.

4. URGENCIA:

SE ENTIENDE POR URGENCIA LA ALTERACIÓN DE LA INTEGRIDAD FÍSICA Y/O PSÍQUICA POR CUALQUIER CAUSA CON DIVERSOS GRADOS DE SEVERIDAD QUE COMPROMETEN LA VIDA O FUNCIONABILIDAD DE LA PERSONA Y QUE REQUIERA DE LA PROTECCIÓN INMEDIATA DE SERVICIOS DE SALUD CON LOS RECURSOS EXISTENTES, A FIN DE CONSERVAR LA VIDA Y PREVENIR CONSECUENCIAS CRÍTICAS." (DECRETO 1761 DE 1990)

TERCERA: ÁMBITO TERRITORIAL

TELEMEDICINA: EL DERECHO A LAS PRESTACIONES SE EXTIENDE A LAS PERSONAS QUE RESIDAN DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL Y DEBIDO A QUE EL MEDIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO ES VIRTUAL SE EXTIENDE A TODO EL TERRITORIO NACIONAL.

CUARTA: COBERTURAS

LAS COBERTURAS RELATIVAS A LA PERSONA TITULAR SON LAS RELACIONADAS EN ESTE ARTÍCULO, Y SE PRESTARÁN DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS A CONTINUACIÓN:

A. TELEMEDICINA MEDICO GENERAL

LA COMPAÑÍA PONE A DISPOSICIÓN DEL TITULAR EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN MÉDICA BÁSICA VIRTUAL LAS 24 HORAS AL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO.

LOS OPERADORES MÉDICOS QUE RECEPCIONAN LA VIDEO LLAMADA, SEGÚN LA SINTOMATOLOGÍA DADA POR EL AFILIADO, HARÁN UN DIAGNÓSTICO AJUSTADO A LAS CLAVES INTERNACIONALES DE SERVICIOS PREHOSPITALARIO DE EMERGENCIA MÉDICA.

CLAVE ROJA: ES AQUELLA SITUACIÓN DE PELIGRO INMINENTE DE MUERTE. LA RESPUESTA DEBE SER INMEDIATA PUES EL PACIENTE CORRE SERIO RIESGO (REAL O POTENCIAL) DE PERDER LA VIDA. REQUIERE DE DESPLAZAMIENTO EN DE UNIDADES DE ALTA COMPLEJIDAD.

CLAVE AMARILLA: ES TODA AQUELLA SITUACIÓN EN LA QUE, SI BIEN NO EXISTE RIESGO INMINENTE DE MUERTE, SE REQUIERE UNA RÁPIDA INTERVENCIÓN MÉDICA, YA SEA PARA CALMAR LOS SÍNTOMAS O PARA PREVENIR COMPLICACIONES DE MAYOR IMPORTANCIA.

CLAVE VERDE: EL DIAGNÓSTICO INDICA QUE NO EXISTE PELIGRO INMINENTE PARA EL PACIENTE, NI DE EMERGENCIA NI DE URGENCIA EN LA INTERVENCIÓN MÉDICA Y ES SUSCEPTIBLE DE UN SEGUIMIENTO TELEFÓNICO, MIENTRAS EL BENEFICIARIO RECIBE ATENCIÓN DE SU MÉDICO.

LOS SERVICIOS DE TELEMEDICINA SE RELACIONAN A CONTINUACIÓN:

- VIDEO CONSULTA SOBRE URGENCIAS MÉDICAS Y PRIMEROS AUXILIOS.
- ORIENTACIÓN SOBRE MEDICACIÓN, EFECTOS SECUNDARIOS Y CONTRAINDICACIONES DE DETERMINADOS FÁRMACOS.
- EMISIÓN Y ENVÍO DE RECETAS MÉDICAS PARA DIAGNÓSTICOS QUE NO REQUIEREN VALORACIÓN MEDIANTE EXÁMENES ESPECIALIZADOS.
- SOLICITUD DE EXÁMENES COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LA EVALUACIÓN DEL MEDICO
- GENERACIÓN DE INCAPACIDADES MÉDICAS.
- ACCESO AL HISTORIAL CLÍNICO DESARROLLADO EN VIDEO CONSULTA Y QUE PODRÁ SER AMPLIADO CON LA INFORMACIÓN QUE EL BENEFICIARIO DESEE INCLUIR COMO ALERGIAS, ENFERMEDADES PREEXISTENTES, PLAN DE VACUNACIÓN, MEDICACIONES ACTUALES, PATOLOGÍAS FAMILIARES Y PERSONALES, RECETAS MÉDICAS EMITIDAS POR OTROS ESPECIALISTAS, Y DEMÁS INFORMACIÓN QUE CONSIDERE EL BENEFICIARIO RELEVANTE PARA LA EVALUACIÓN DEL MÉDICO
- EN LA VIDEO CONSULTA. LO ANTERIOR EN APLICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA MÉDICA.
- VIDEO CONSULTA PROGRAMADA DE ACUERDO CON LAS ESPECIALIDADES ACORDADAS EN ESTE ANEXO.

EL BENEFICIARIO PUEDE, NO OBSTANTE, PLANTEAR PREGUNTAS RELATIVAS A CUESTIONES DE SALUD NO INCLUIDAS EN LA LISTA ANTERIOR A LAS QUE LA COMPAÑÍA DARÁ UNA RESPUESTA SIEMPRE Y CUANDO CUENTE CON LOS RECURSOS NECESARIOS PARA PODER CONTESTAR A LA CONSULTA PLANTEADA.

- EL ASESOR MÉDICO ORIENTARÁ AL AFILIADO O A QUIÉN SOLICITE EL SERVICIO, RESPECTO DE LAS CONDUCTAS PROVISIONALES QUE DEBE ASUMIR, MIENTRAS SE PRODUCE EL CONTACTO PROFESIONAL DIRECTO MÉDICO-PACIENTE.

B. TELECONSULTA PSICOLOGÍA

LA COMPAÑÍA PONE A DISPOSICIÓN DEL TITULAR EL SERVICIO, DE ORIENTACIÓN VIRTUAL POR PSICOLOGÍA, ENTRE LAS 7:00 AM Y 7:00 PM DE LUNES A VIERNES.

DICHA CONSULTA, SE COORDINARÁ POR AGENDAMIENTO DE CITA, EN EL APLICATIVO CORRESPONDIENTE Y DE ACUERDO CON LA DISPONIBILIDAD DE LOS PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA

PARÁGRAFO: LOS PSICÓLOGOS, DE ACUERDO CON LA SINTOMATOLOGÍA DADA POR EL AFILIADO, REALIZARAN UN DIAGNÓSTICO PRESUNTIVO PREVIO. SÍ, PARA LA CONFIRMACIÓN Y / O TRATAMIENTO DE ESTE, SE REQUIEREN EXÁMENES ESPECIALIZADOS O, ACCIONES TERAPÉUTICAS ADICIONALES, EL COSTO DE LAS MISMAS, DEBERÁN SER ASUMIDOS POR EL ASEGURADO.

C. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:

LA COMPAÑÍA PONE A DISPOSICIÓN DEL ASEGURADO EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN MÉDICA BÁSICA TELEFÓNICA 24 HORAS AL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO.

LOS OPERADORES MÉDICOS QUE RECEPCIONAN LA LLAMADA, SEGÚN LA SINTOMATOLOGÍA DADA POR EL AFILIADO, HARÁN UN DIAGNÓSTICO AJUSTADO A LAS CLAVES INTERNACIONALES DE SERVICIOS PRE-HOSPITALARIOS DE EMERGENCIA MÉDICA.

CLAVE ROJA: ES AQUELLA SITUACIÓN DE PELIGRO INMINENTE DE MUERTE. LA RESPUESTA DEBE SER INMEDIATA PUES EL PACIENTE CORRE SERIO RIESGO (REAL O POTENCIAL) DE PERDER LA VIDA. REQUIERE DE DESPLAZAMIENTO EN DE UNIDADES DE ALTA COMPLEJIDAD.

CLAVE AMARILLA: ES TODA AQUELLA SITUACIÓN EN LA QUE, SI BIEN NO EXISTE RIESGO INMINENTE DE MUERTE, SE REQUIERE UNA RÁPIDA INTERVENCIÓN MÉDICA, YA SEA PARA CALMAR LOS SÍNTOMAS O PARA PREVENIR COMPLICACIONES DE MAYOR IMPORTANCIA.

CLAVE VERDE: EL DIAGNÓSTICO INDICA QUE NO EXISTE PELIGRO INMINENTE PARA EL PACIENTE, NI DE EMERGENCIA NI DE URGENCIA EN LA INTERVENCIÓN MÉDICA Y ES SUSCEPTIBLE DE UN SEGUIMIENTO TELEFÓNICO, MIENTRAS EL BENEFICIARIO RECIBE ATENCIÓN DE SU MÉDICO.

EL OPERADOR MÉDICO ORIENTARÁ AL AFILIADO O A QUIÉN SOLICITE EL SERVICIO, RESPECTO DE LAS CONDUCTAS PROVISIONALES QUE DEBE ASUMIR, MIENTRAS SE PRODUCE EL CONTACTO PROFESIONAL MÉDICO-PACIENTE.

QUINTA: USO DE APLICATIVO PWA

EL USO DE LA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN PWA ES EXCLUSIVO PARA VIDEO CONSULTA MÉDICAS POR PARTE DEL PROVEEDOR DE ASISTENCIA Y SU PROVEEDOR DE TECNOLOGÍA HT INTERNACIONAL Y SE RIGEN POR EL AVISO LEGAL PUBLICADO EN <https://www.htinternationalsolutions.com/es/terminos-y-condiciones/>

SEXTA: EXCLUSIONES

NO SON OBJETO DE LA COBERTURA DE ASISTENCIA, LAS PRESTACIONES Y HECHOS SIGUIENTES:

A. LOS GASTOS DE ASISTENCIA MÉDICA Y HOSPITALARIA DENTRO DEL TERRITORIO DE COLOMBIA, DIFERENTES A LOS SEÑALADOS EN LA COBERTURA DEL ANEXO.

B. LA ASISTENCIA Y GASTOS POR ENFERMEDADES O ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUCIDOS POR LA INGESTIÓN VOLUNTARIA DE DROGAS, SUSTANCIAS TÓXICAS, NARCÓTICOS O MEDICAMENTOS ADQUIRIDOS SIN PRESCRIPCIÓN MÉDICA, NI POR ENFERMEDADES MENTALES Y/O EVENTOS DE ORDEN PSIQUIÁTRICO DE CARÁCTER AGUDO CRÓNICO.

C. LAS ENFERMEDADES, DEFECTOS O LESIONES DERIVADAS DE PADECIMIENTOS CRÓNICOS O ENFERMEDADES PREEXISTENTES O CONGÉNITAS (CONOCIDAS O NO POR EL ASEGURADO). A LOS EFECTOS DEL PRESENTE ANEXO, SE ENTIENDE COMO ENFERMEDAD O AFECCIÓN PREEXISTENTE TANTO AQUELLA PADECIDA CON ANTERIORIDAD A LA INICIACIÓN DE LA VIGENCIA DEL ANEXO; COMO LA QUE SE MANIFIESTE POSTERIORMENTE, PERO QUE PARA SU DESARROLLO HAYA REQUERIDO DE UN PERÍODO DE INCUBACIÓN, FORMACIÓN O EVOLUCIÓN DENTRO DEL ORGANISMO DEL BENEFICIARIO, INICIADO ANTES DE LA FECHA DE INICIO DE VIGENCIA DEL ANEXO

D. LO RELATIVO Y DERIVADO DE PRÓTESIS Y ANTEOJOS. LA ASISTENCIA MÉDICA QUE REQUIERA EL PACIENTE CUANDO SEA CONSECUENCIA DE ESTADOS POSTQUIRÚRGICOS Y LOS CONTROLES DERIVADOS DE ESTOS.

E. NO SE PRESTARÁ VIDEO CONSULTA, CUANDO SE TRATE DE CHEQUEOS MÉDICOS DE RUTINA, CONTROL DE PESO, TOMA DE MUESTRAS Y LECTURAS DE EXÁMENES DE

LABORATORIO, CONTROL DE Tensión Y EN GENERAL CUALQUIER CONTROL MÉDICO QUE REQUIERA EL PACIENTE.

F. LA ASISTENCIA MÉDICA QUE REQUIERA EL PACIENTE Y SEAN CONSECUENCIA O QUE CORRESPONDAN A: EVENTOS AGUDOS Y/O CONTROLES DERIVADOS DE CIRUGÍAS ESTÉTICAS, TRATAMIENTOS COSMÉTICOS, ESTÉTICOS O DE DISMINUCIÓN DE PESO.

G. LOS CAUSADOS POR MALA FE DEL ASEGURADO.

SEPTIMA: OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

EN CASO DE EVENTO CUBIERTO POR EL PRESENTE ANEXO, EL BENEFICIARIO DEBERÁ SOLICITAR SIEMPRE LA ASISTENCIA POR VIDEO CONSULTA A LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA, DEBIENDO INGRESAR O INFORMAR:

- NOMBRE DEL TITULAR O BENEFICIARIO
- DESTINATARIO DE LA PRESTACIÓN
- NÚMERO DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA, O DOCUMENTO DE IDENTIDAD REGISTRADO
- LUGAR DÓNDE SE ENCUENTRA
- NÚMERO DE TELÉFONO
- TIPO DE ASISTENCIA QUE PRECISA
- DATOS MÉDICOS COMO: PESO, TALLA, HÁBITOS Y ANTECEDENTES PERSONALES

LOS MENORES DE EDAD DEBEN ESTAR EN LA COMPAÑÍA DE SU ACUDIENTE PARA PODER GENERAR LA VIDEO CONSULTA.

OCTAVA: INCUMPLIMIENTO

LA COMPAÑÍA QUEDA RELEVADA DE RESPONSABILIDAD CUANDO POR CAUSA DE FUERZA MAYOR O POR DECISIÓN AUTÓNOMA DEL ASEGURADO O DE SUS RESPONSABLES, NO PUEDA EFECTUAR CUALQUIERA DE LAS PRESTACIONES ESPECÍFICAMENTE PREVISTAS EN ESTE ANEXO.

SI EL BENEFICIARIO SOLICITARA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y LA COMPAÑÍA NO PUDIERA INTERVENIR DIRECTAMENTE, POR CAUSA DE FUERZA MAYOR, LOS GASTOS RAZONABLES EN QUE SE INCURRA SERÁN REEMBOLSADOS, PREVIA PRESENTACIÓN DE LOS CORRESPONDIENTES RECIBOS, SIEMPRE QUE TALES GASTOS SE HALLEN CUBIERTOS Y EXISTA EVIDENCIA DEL INTENTO DE CONTACTO O SIEMPRE QUE EXISTA UN HECHO PREVIO QUE DE CONOCIMIENTO DE UNA FALLA QUE IMPIDA PRESTAR EL SERVICIO CONTRATADO

NOVENA: LÍMITE RESPONSABILIDAD

LA PRESTACIÓN DE CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS, O EL PAGO DE CUALQUIER SUMA DE DINERO DERIVADA DE LOS SERVICIOS DESCRITOS EN EL PRESENTE ANEXO, NO IMPLICA RESPONSABILIDAD EN VIRTUD DEL MISMO, RESPECTO DE LOS AMPAROS BÁSICOS Y DEMÁS ANEXOS DE LA COBERTURA, A LA QUE ACCEDE EL ANEXO DE ASISTENCIA DE TELEMEDICINA. EL PROVEEDOR DE SERVICIOS RESPONDE POR LOS RIESGOS AMPARADOS DE CONFORMIDAD A LA DEFINICIÓN QUE DE LOS MISMOS TRAE EL PRESENTE CONTRATO. EN CONSECUENCIA, NO SERÁ RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS ADICIONALES, DE HECHOS FORTUITOS QUE SOBREVENGAN EN EL DESARROLLO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES, NI DE LOS HECHOS PREEXISTENTES A DICHA PRESTACIÓN. PARA EL EFECTO, PROVEEDORES SIGNIFICARA: PERSONAL MÉDICO O CUALQUIER OTRA ENTIDAD QUE SUMINISTRA LA ASISTENCIA AUTORIZADA.