



Más beneficios para
nuestros afiliados



El objetivo de estas
asistencias es transmitir
**tranquilidad, seguridad
y acompañamiento** a
nuestros afiliados.

El encargado y responsable
de prestar este servicio es
AXA Assistance.



¿Qué incluye el plan?



Coberturas



Atención por telemedicina



Consulta Médica Domiciliaria



Atención de Emergencias



Atención de Urgencias



Traslados derivados de la consulta domiciliaria según concepto médico

Beneficios



Servicios de odontología ⁽¹⁾



Control médico pediátrico ⁽²⁾



Alianzas



Médicos especialistas ⁽⁵⁾



DISFRUTA LA VIDA



ALIMENTA TU VIDA



EXPLORA TU MUNDO



VIVE SALUDABLE



MASCOTAS



EJERCITA TU CUERPO

Asistencias

Red SIEM



Asistencia al viajero

Beneficios AXA ASSISTANCE ⁽³⁾



Enfermería a domicilio ⁽⁴⁾



Niñera o ayudante de hogar a domicilio ⁽⁴⁾



Soporte tecnológico



Acompañamiento a citas médicas ⁽⁴⁾



Orientación nutricional telefónica



Orientación emocional telefónica

Otros servicios de salud en casa con tarifas especiales ⁽⁵⁾



Farmacia a domicilio



Toma de exámenes de laboratorio a domicilio

(1) Beneficio disponible en Bogotá y a través de convenio en las demás sucursales. (2) Disponible inicialmente en Bogotá y a través de convenio en las demás sucursales. (3) Todos los servicios de asistencia son prestados por nuestros aliados de AXA Asistencia Colombia S.A. y AXA Asistencia IPS S.A. Beneficios para Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Neiva, Cali, Villavicencio, Cartagena y Barranquilla. En otras ciudades principales de Colombia, podrá accederse a disponibilidad del servicio que tenga el prestador. El usuario podrá acceder a este servicio 30 días después de su afiliación y hacer uso de hasta dos eventos al año, los cuales no podrán corresponder al mismo tipo de asistencia. El traslado se prestará en vehículos de placa blanca. (4) Incapacidad mínima de 3 días, emitida por un médico. (5) Servicios no incluidos en el Plan. Se contratan por evento con tarifas preferenciales.

Beneficios AXA ASSISTANCE:



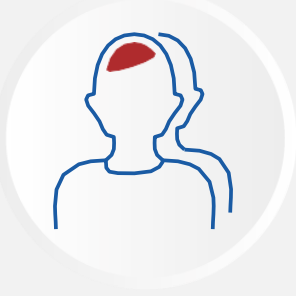
Elige 2 beneficios diferentes de ésta lista al año y disfrútalos una (1) vez cada uno.



Enfermería a domicilio



Niñera o ayudante de hogar a domicilio



Acompañamiento a citas médicas



Orientación nutricional telefónica



Orientación emocional telefónica



Soporte tecnológico

- Todos los servicios de asistencia son prestados por nuestros aliados de AXA Asistencia Colombia S.A. y AXA Asistencia IPS S.A.
- Beneficios para Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Neiva, Cali, Villavicencio, Cartagena y Barranquilla. En otras ciudades principales de Colombia, podrá accederse a disponibilidad del servicio que tenga el prestador.

- **El usuario podrá acceder a dos eventos al año y no podrán ser de la misma asistencia.**
- El traslado se prestará en vehículos de placa blanca.
- **Carencia para todas las asistencias de 30 días.**



Requisitos de incapacidad para tener en cuenta:

Personas menores de 57 años (mujeres) y 63 años (hombres):

- *Incapacidad médica de 3 o más días.*



Personas mayores de 57 años (mujeres) y 63 años (hombres):

Se podrá enviar alguno de los siguientes soportes, que serán evaluados por AXA ASSISTANCE para la aprobación del servicio:

- *Historia clínica que evidencie una patología.*
- *Orden de reposo u otra condición que amerite la solicitud del servicio.*
- *Incapacidad médica permanente.*
- *Certificado de discapacidad.*



ALCANCE

Enfermería a domicilio

En caso de incapacidad médica mínimo y mayor de 3 días, el afiliado contará con un auxiliar de enfermería a domicilio, para ser atendido en la comodidad de su hogar.





Importante



- El servicio se prestará en caso de que el Afiliado cuente con una incapacidad médica mayor a tres (3) días, expedida por un médico.
- El servicio será prestado por un auxiliar de enfermería que se limitará a prestar los siguientes servicios: administración de medicamentos vía oral y tópicos,
- Asistencia con el aseo personal, curaciones prescritas en las órdenes de alta (el paciente debe proveer los insumos), asistencia de movilidad y resolver dudas del plan de tratamiento formulado que estén al alcance de su nivel profesional.
- Las labores descritas en este servicio se llevarán a cabo en la fecha coordinada (un solo día) por un periodo de tiempo de máximo seis (6) horas hábiles diurnas y no se excederá este tiempo.
- El servicio será prestado en los horarios de 7:00 A.M a 7:00 P.M.
- El servicio debe ser solicitado por lo menos con 24 horas de anticipación y en caso de que se desee cancelar el servicio, se debe hacer con 60 minutos de anticipación.
- El servicio está disponible en las Bogotá, Medellín, Cali, Villavicencio, Cartagena, Neiva, Bucaramanga y Barranquilla.



ALCANCE

Niñera o ayudante de hogar a domicilio

En caso de incapacidad mínimo de 3 días, el afiliado contará con un/a empleada/o doméstica/o a domicilio, que realice las labores en casa.





Importante

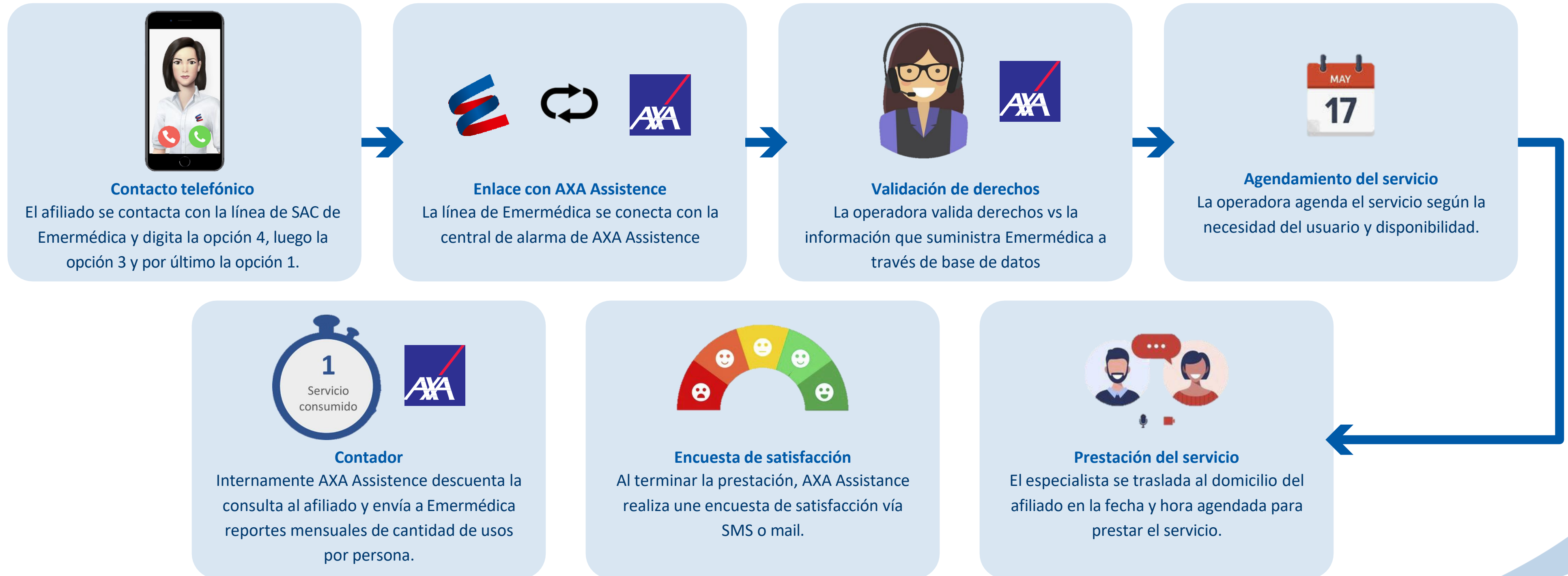


- El servicio se prestará en caso de que el Afiliado cuente con una incapacidad médica mayor a tres (3) días, expedida por un médico.
- **La/El Empleada/o Doméstica/o** prestará servicios de Limpieza en general del hogar, lavado de los platos, organización de armarios y cajones y la preparación de la comida entre otros, propios de la profesión.
- **La niñera** prestará servicios de cuidar el niño, preparar los alimentos y darle de comer, cambiar los pañales, limpieza en la habitación, entre otros.
- Las labores descritas en este servicio se llevarán a cabo en la fecha coordinada (un solo día) por un periodo de tiempo de máximo seis (6) horas hábiles diurnas y no se excederá este tiempo.
- El servicio está disponible en las Bogotá, Medellín, Cali, Villavicencio, Cartagena, Neiva, Bucaramanga y Barranquilla.



Customer Journey Map

Enfermería y Niñera o ayudante de hogar a domicilio



Condiciones

- ➔ Para solicitar el servicio el afiliado se deberá comunicar 48 horas antes y deberá validar la cobertura del servicio.
- ➔ En caso que AXA no pueda suministrar el servicio, el afiliado podrá pedir el traslado de forma autónoma y AXA ASSISTANCE deberá devolver el dinero con previa radicación de facturas.



ALCANCE

Soporte tecnológico

Servicio de asistencia telefónica para recibir asesoría técnica de equipos tecnológicos, con una duración máxima de 30 minutos.





Importante

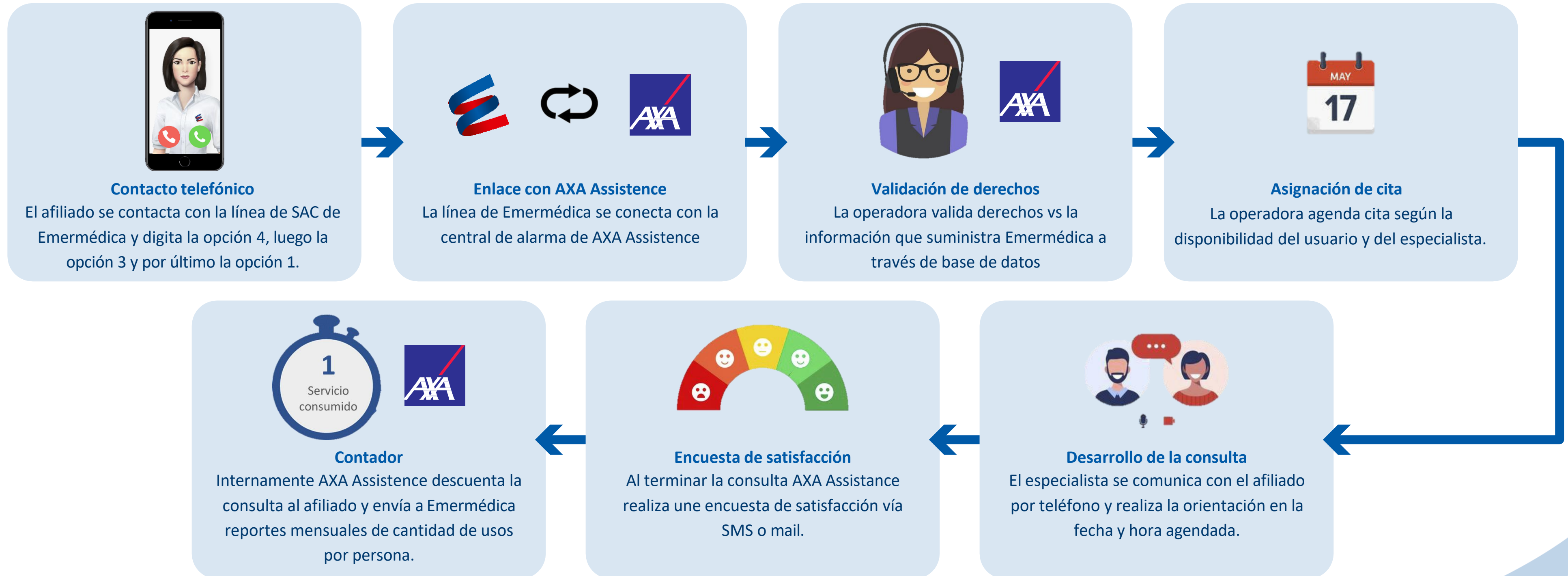
- El tiempo máximo por llamada será de treinta (30) minutos por evento.
- Las recomendaciones suministradas no se deben entender como de obligatorio cumplimiento y no comprometen la responsabilidad de AXA Asistencia.
- El servicio es una orientación respecto a algún tema técnico que se presente con un dispositivo. Esta orientación no está enfocada en dar arreglo, sino un posible diagnóstico y recomendaciones.
- Aplica para computadores portátiles y de escritorio, teléfonos celulares Smartphone y Tablet.





Customer Journey Map

Soporte tecnológico



Condiciones

- Es importante que Emermédica envíe las bases de datos de forma diaria con el fin de evitar las NO atenciones por parte de AXA ASSISTANCE
- AXA ASSISTANCE envía cantidad de atenciones y resultados de la encuesta de forma mensual



ALCANCE

Orientación Emocional telefónica

Es un servicio de orientación o consejo médico en el evento en que el Afiliado lo requiera. AXA realizará mediante una conferencia telefónica y a solicitud del Afiliado, una orientación emocional en temas relevantes como sexualidad, emociones, toxicología, alcoholismo, duelo o enfermedades de carácter terminal.

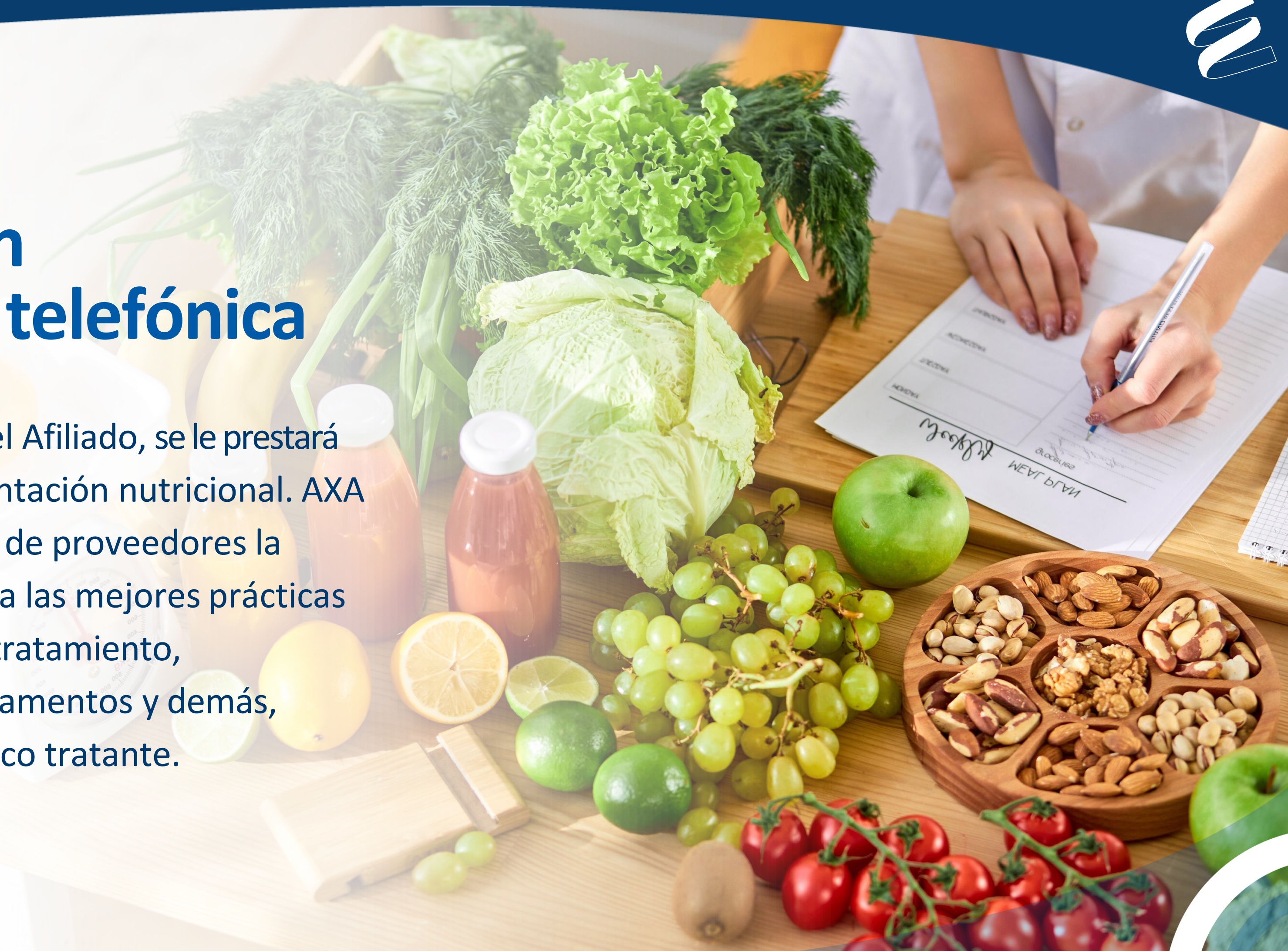




ALCANCE

Orientación Nutricional telefónica

Por solicitud previa del Afiliado, se le prestará una asistencia en Orientación nutricional. AXA coordinará con su red de proveedores la orientación, respecto a las mejores prácticas alimenticias según el tratamiento, intervenciones, medicamentos y demás, indicados por su médico tratante.





Importante

- Este servicio es informativo y no implica una consulta médica, un diagnóstico de alguna enfermedad o patología, para esto El Afiliado deberá acudir a su médico tratante, médico especialista o profesional de salud de otras ramas.
- La orientación general es brindada por profesionales de la salud, sin embargo, su orientación no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica y no hace parte de la historia clínica.
- El Afiliado será responsable de remitirse a un centro hospitalario o a su médico tratante, bajo su entera responsabilidad.
- El tiempo máximo de llamada será de 30 minutos por evento.



Customer Journey Map

Orientación Emocional y Nutricional



Condiciones

- Es importante que Emermédica envíe las bases de datos de forma diaria con el fin de evitar las NO atenciones por parte de AXA ASSISTANCE
- AXA ASSISTANCE envía cantidad de atenciones y resultados de la encuesta de forma mensual



ALCANCE

Acompañamiento a citas médicas

Cuando el Afiliado requiera acompañamiento a sus citas médicas en caso de incapacidad mínimo de 3 días, AXA coordinará dicho traslado. AXA lleva al Afiliado, lo espera hasta 2 horas y lo regresa a la casa.





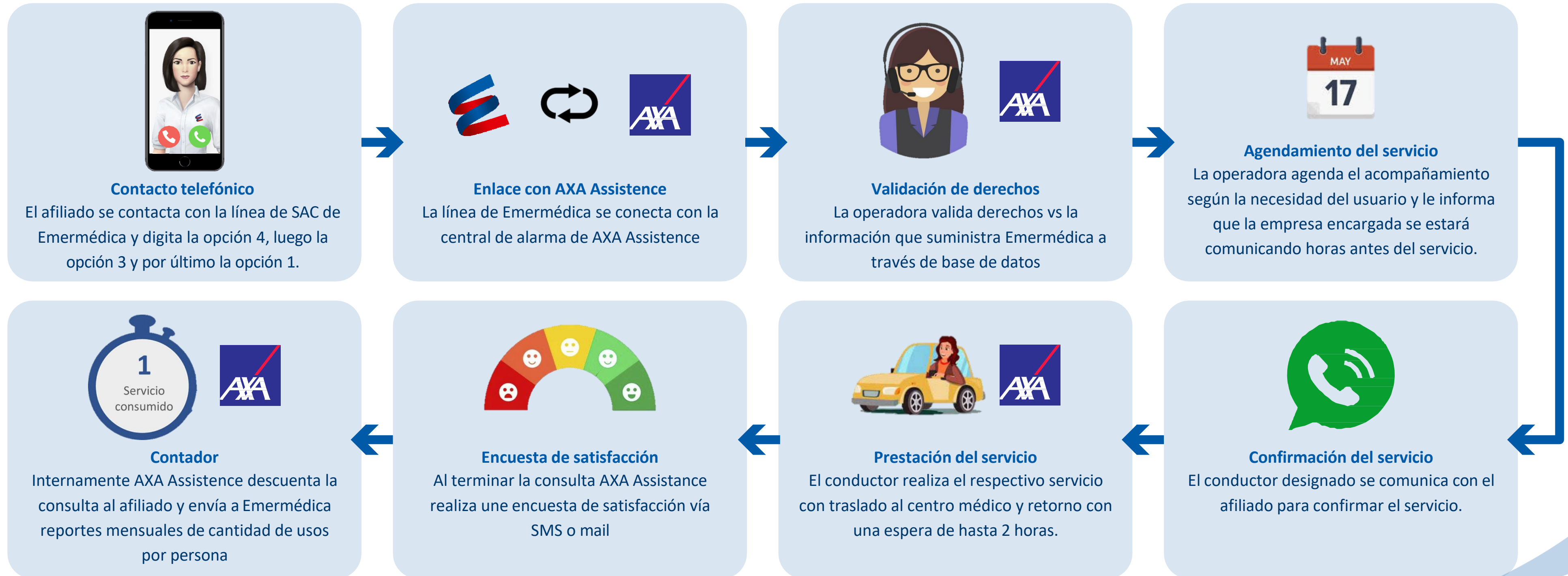
Importante

- El conductor esperará hasta 2 horas al afiliado antes de regresarlo a casa.
- Esta asistencia se presta dentro de las ciudades principales: Bogotá, Medellín, Cali, Cartagena, Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Neiva, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Popayán, Riohacha, Armenia, Valledupar, Villavicencio, Pasto, Pereira y Tunja. Es importante estar enterado que **no se prestarán servicios intermunicipales**.
- El Afiliado deberá facilitar los siguientes datos: nombre, teléfono de contacto, dirección del domicilio del afiliado, dirección de centro médico, fecha de la cita, hora programada. El Afiliado debe enviar vía email la incapacidad médica y copia de la historia clínica para proceder con la coordinación.
- Tiempo mínimo de coordinación del servicio: 48 horas
- El servicio de traslado médico se realizará únicamente en vehículos de placas blancas especializado para el traslado de pacientes
- No se realizarán traslados en vehículos de rampa.
- Se establece que para los Servicios de asistencia en que implique traslados de personas, el ámbito de territorialidad estará limitado a la existencia de carretera transitable y lugares de zona roja.



Customer Journey Map

Acompañamiento a Citas Médicas



Condiciones

- ➔ Para solicitar el servicio el afiliado se deberá comunicar 48 horas antes y deberá validar la cobertura del servicio.
- ➔ En caso que AXA no pueda suministrar el servicio, el afiliado podrá pedir el traslado de forma autónoma y AXA ASSISTANCE deberá devolver el dinero con previa radicación de facturas.



Customer Journey Map PQRS

Radicación de PQRS asistencias.



El ANS de respuesta de AXA Assistance será de 48 horas. (02 día hábiles)



PREGUNTAS FRECUENTES

¿A qué números puedo llamar para solicitar el servicio?

El afiliado debe llamar a la línea de Servicio al Cliente (601) 3077089 y digitar la opción 4, luego la opción 3 y por último la opción 1.

¿Si no uso el servicio se acumulan las atenciones para el siguiente año?

No son acumulables. Si no las uso, al siguiente año vuelve a tener la misma cantidad.

Si no asisto a la cita, ¿me la descuentan?

Las citas se deben cancelar con mínimo una hora de anticipación, pasado este tiempo se contará como evento realizado.

Si acabé mis atenciones y deseo más, ¿cómo puedo acceder a otra? ¿puedo pagar por ellas?

El afiliado debe esperar hasta la renovación de contrato para volver a tener la misma cantidad de asistencias.

¿Puedo hacer consultas de personas diferentes a mí?

No. Los beneficios de Vive Emermédica solo puede ser usados por los afiliados de Emermédica.

Este cambio aplica para clientes afiliados antes de la fecha de vigencia de esta novedad.

Si, los cambios aplican para todos los afiliados. Afiliados nuevos tendrán carencia de 30 días para acceder a las asistencias.

Si un usuario ya accedió a más de 2 beneficios de asistencias este año, ya no es posible acceder a más.

Correcto, el usuario ya ha llegado al límite de uso de sus asistencias.



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Es posible realizar paradas durante el traslado?

No es posible. El servicio es solo de “domicilio del afiliado” a “cita médica” y de “cita médica” a “domicilio del afiliado”.

¿En la orientación emocional me pueden recetar medicamentos? ¿Por ejemplo tranquilizantes o fármacos para conciliar el sueño?

El servicio es de orientación, no es un acto médico. Su orientación no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica y no hace parte de la historia clínica.

¿Cuánto tiempo puede esperar el conductor?

El conductor esperará hasta máximo 2 horas al afiliado cuando éste se encuentre en la cita. Una vez se cumplen las dos horas, se establece comunicación con el afiliado para conocer la hora estimada de encuentro y en caso de ser muy alta, el vehículo se retirará. La espera de dos horas es por tiempo de espera más no por desplazamiento.



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué información me piden para acceder a los beneficios?

Se solicitarán datos básicos como cédula, nombre completo, ciudad, teléfonos, dirección, edad.

¿Cuáles son los horarios de atención?

El Call Center de AXA Assistance recibe llamadas las 24 horas. Sin embargo, para el agendamiento del servicio, se cuenta con agenda disponible entre las 06:00 a.m. hasta las 08:00 p.m, dependiendo de la particularidad de cada beneficio.

¿Qué pasa si durante las orientaciones telefónica se cae la llamada?

Desde el Call Center de AXA Assistance tienen la responsabilidad de llamar nuevamente al usuario.

¿Siempre me atiende el mismo profesional?

No, esto varía de acuerdo con la disponibilidad de cada profesional.

¿Dónde puedo consultar cuántas atenciones me quedan de cada servicio?

El afiliado debe llamar a la línea de Servicio al Cliente (601) 3077089, opción 4, luego opción 3 y por último la opción 1. Cuando conteste el agende de la Central de Alarmas de AXA Assistance, el afiliado podrá preguntarle por la cantidad de atenciones que le quedan en cada uno de los beneficios.



PREGUNTAS FRECUENTES

En el acompañamiento a citas médicas ¿puedo ir con otras personas?

Está permitido solo un acompañante por paciente.

¿Qué tipo de vehículo me recoge para el acompañamiento a citas médicas?

Los vehículos que prestan el servicio son placa blanca.

¿La persona que hace el acompañamiento a citas médicas es un profesional de la salud?

No, la persona que realiza el acompañamiento es un técnico certificado en conducción.

¿Si solo necesito que me lleven o me recojan en la cita, esto cuenta como un servicio completo?

Así es, todo desplazamiento de un vehículo sea llevando al paciente o recogéndolo cuenta como servicio completo.

¿El acompañamiento a citas médicas aplica para menores de edad que van solos?

No, menores de edad siempre deben estar acompañados por un adulto responsable o tutor, por ningún motivo el menor de edad debe estar solo.

¿Qué tipo de profesional me atiende en cada orientación?

Se cuenta con un staff de psicólogos, nutricionistas, auxiliares de enfermería, domésticos, dispuestos a dar atención, recordando que también cuentan con una amplia red de vehículos para los traslados de acompañamiento.



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué puedo hacer si no me recogen para el acompañamiento a citas médicas?

Se realiza estudio de reembolso en los casos que llegase a presentarse esta eventualidad. Para que este reembolso se efectúe, debe quedar registro de la llamada donde inicialmente el afiliado hace la solicitud del traslado y se debe presentar factura emitida por el prestador del traslado (Uber, Didi, Cabify, etc.) y los documentos para realizar el reembolso (Copia de cédula y certificación bancaria).

¿A dónde puedo comunicarme si extravió algo en el vehículo que me transportó a la cita médica?

El afiliado debe ser responsable de sus pertenencias y verificar que no se le quede nada. En dado caso que esto suceda, deberá llamar a la línea de Servicio al Cliente (601) 3077089, opción 4, luego opción 3 y por último la opción 1. Cuando conteste el agente de la Central de Alarmas de AXA Assistance, debe darle las placas del vehículo que lo desplazó, para rápida identificación y búsqueda del elemento extraviado. Esto no garantiza que aparezca, porque no es un proveedor exclusivo de AXA.

¿Cómo puedo cancelar un servicio? ¿Con cuánto tiempo de anticipación debo cancelar?

Para cancelar las citas, el afiliado debe llamar a la línea de Servicio al Cliente (601) 3077089, opción 4, luego opción 3 y por último la opción 1. Las citas se deben cancelar con mínimo una hora de anticipación, pasado este tiempo se contará como evento realizado, de igual forma aplica para traslados.



PREGUNTAS FRECUENTES

Aproximadamente, ¿en cuánto tiempo me asignan la cita para las orientaciones?

El tiempo de agendamiento para estas citas con los profesionales está bajo disponibilidad, son servicios programados y no superan las 48 horas para la atención.

¿En qué momento conozco las placas del vehículo que me recoge y/o el nombre del conductor?

El nombre del conductor y la placa del vehículo que prestará servicio se informa entre 1 y 2 horas antes de la prestación.

¿Hasta dónde llega el alcance del acompañamiento? ¿el conductor puede llevar y acompañar al afiliado hasta el lugar de la cita?, ¿dónde lo espera?

El acompañamiento es netamente de traslado a la cita médica, por seguridad, los conductores no pueden acompañar a las personas dentro de las instalaciones; la espera se realiza dentro del vehículo en algunas de las zonas habilitadas de parqueo. Cabe resaltar que los conductores pueden brindar ayuda para movilizarse en el ingreso o egreso del vehículo, en caso de que el paciente tenga algún tipo de soporte (muletas, bastón, etc.).

Si el carro no alcanza a llegar al domicilio del afiliado y este termina solicitando otro vehículo para que lo lleve. ¿El vehículo de AXA puede llegar al lugar de la cita para esperarlo y devolverlo a la casa?

Así es, el vehículo está en la obligación de prestar el servicio de retorno y en este caso no se generarían horas de espera dado el incumplimiento.



emermédica

Porque tu salud nos mueve.