



# Asistencia Internacional

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA Colmena Seguros Reaños Laborales S.A.  
de COLOMBIA



Colmena  
Seguros

UNA EMPRESA DE



FUNDACION  
GRUPO SOCIAL

# Asistencia Internacional

*Al viajar, ten en cuenta lo siguiente:*



## Antes del viaje:

1. Si requieres certificaciones para trámites ante embajadas de la comunidad Schengen, puedes solicitarlas a través del buzón de servicio al cliente [servicioalcliente@colmenaseguros.com](mailto:servicioalcliente@colmenaseguros.com), adicionando los siguientes datos:

- Nombre completo, cédula y fecha de nacimiento.
- Número de pasaporte.
- Fecha de inicio del viaje.
- Fecha de finalización del viaje.
- Ciudad y país adonde te diriges.
- Correo electrónico del pasajero.

- Datos de una persona de contacto en Colombia en caso de emergencia (nombre, teléfono y correo electrónico).

---

Estas certificaciones dan constancia de la vigencia del afiliado a Colmena Seguros como titular de la asistencia en el viaje, describen los servicios que incluye en el exterior e informa los números de contacto en caso de requerir asistencia. Deben solicitarse con un tiempo mínimo de dos días hábiles.

También puedes contar con el certificado de asistencia en el exterior a través de nuestro portal [www.colmenaseguros.com](http://www.colmenaseguros.com).

2. Recuerda tener a la mano los números telefónicos para solicitar asistencia en el exterior.
- Llama sin costo al **(571) 601658 18 01** desde cualquier país del mundo y desde Estados Unidos marca la línea gratuita **01 866 2070958**.



## Durante el viaje:

En caso de necesitar atención médica deberás comunicarte **con la línea de asistencia** en el exterior, con el fin de recibir la asesoría y el direccionamiento correspondiente.

I. Deberás informar al operador de la línea de asistencia en el exterior lo siguiente:

- Nombre y apellidos completos.
- Número de documento de identidad.
- Empresa para la cual trabajas.
- Datos de ubicación en donde te encuentras (ciudad, dirección, teléfono y correo electrónico).
- Datos de la persona de contacto en Colombia en caso de emergencia (nombre y número telefónico).

II. En la línea de asistencia en el exterior te brindarán la asesoría para tu oportuna asistencia, ya sea direccionándote al profesional médico pertinente o autorizando la atención en algún centro médico u hospital disponible en el área de ocurrencia del evento.

Después de la primera asistencia o servicio prestado, siempre deberás comunicarte con la línea de atención internacional para obtener la autorización de nuevos servicios originados por la misma causa que el primer evento.

III. En caso de que por fuerza mayor o cuando la gravedad del evento impida su reporte ante la línea de atención internacional, deberás comunicarte, tú o las personas que te acompañan, a nuestra línea de asistencia en el exterior o al operador Assist Card y reportar el evento ocurrido dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia del mismo, con el fin de establecer la forma en cómo se continuará prestando la asistencia y para que proceda la solicitud de recobro de los gastos en los cuales hayas incurrido. Si pasadas 24 horas después de la ocurrencia del evento, este no ha sido reportado, el operador no podrá gestionar la asistencia sin previa validación de la línea efectiva en Colombia.

El recobro de los gastos en los cuales incurriste con ocasión al accidente sufrido, solo será válido cuando cuentes con la autorización.



## Cobertura y beneficios

- En caso de accidente de origen laboral, la atención médica es de costo ilimitado.
  - Adicionalmente, nuestro operador te ofrece cobertura por riesgos de origen común, cuando se termine tu período de misión de trabajo y continúes en un viaje de vacaciones, hasta por 120 días a partir de la fecha de salida de Colombia por un monto hasta de 40.000 dólares para gastos médicos, incluye hospitalización, intervenciones quirúrgicas, honorarios médicos y productos farmacéuticos hospitalarios y en Europa un monto hasta de 30.000 euros.
- 



## Envío urgente de medicamentos:

Ofrecemos el servicio de *envío de medicamentos* desde tu ciudad de origen, hasta el país donde te encuentres si su legislación lo permite, en aquellos casos en que se trate de un medicamento de uso frecuente y no se consiga en el país donde te encuentras ni pueda ser sustituido por otro.



## PLUS para atención de familiares acompañantes

En caso de ocurrencia de eventos de origen laboral, cubrimos los gastos de desplazamiento y de hotel de un familiar en caso de que seas hospitalizado por un período superior a 5 días.

Cuentas con traslados de emergencia de acuerdo a la complejidad del evento y asistencia médica integral para tu cónyuge e hijos menores de veinte (20) años que te acompañen en el viaje al exterior cuando te encuentres en misión de trabajo, con un límite de ciento veinte (120) días a partir de la fecha de salida de Colombia o 15.000 dólares, en eventos que sean de origen común.

---



## Asistencia odontológica

Si durante el viaje, tú o tus beneficiarios requieren atención odontológica de urgencias, los gastos generados por dicha atención se cubrirán hasta un límite de 1.000 dólares por riesgo común.



## Repatriación sanitaria

Te ofrecemos servicios de traslado desde el país en donde te encuentres, hasta tu ciudad de origen en Colombia, en el evento que sufras un accidente de trabajo o enfermedad laboral desarrollando tu misión de trabajo. Este servicio aplica en aquellos casos en que el tratamiento médico así lo requiera.

---



## Repatriación del afiliado fallecido

Cuando el afiliado fallece por accidente de trabajo o enfermedad laboral, se cubre la repatriación del cadáver o cenizas desde el país donde estaba desarrollando su misión de trabajo, hasta el sitio de inhumación en Colombia.

---



## Demora por pérdida del equipaje

Si el equipaje extraviado no se recupera dentro de las primeras 24 horas, se te abonará una suma de 200 dólares.



## Pérdida definitiva del equipaje

En este caso, te entregamos una indemnización de 1.000 dólares, descontada a la indemnización pagada por la aerolínea.

---



## Sustitución de ejecutivos

En caso de que la misión de trabajo a desarrollar no pueda ser interrumpida, y sufras un accidente de trabajo o enfermedad profesional, cubriremos el traslado al exterior de otro ejecutivo.

---



## Pérdida de documentos

Te asesoramos en el trámite que debes realizar en caso de pérdida o extravío de documentos durante tu misión de trabajo.

# Exclusiones



Los servicios asistenciales que el Afiliado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento del **contratista** o de **Colmena Seguros**, salvo en caso de fuerza mayor. Enfermedades, lesiones, afecciones, consecuencias o complicaciones resultantes de tratamientos o asistencias recibidas por el Beneficiario de parte de personas o profesionales no autorizados por del **contratista** o **Colmena Seguros**.

---

## 1 Enfermedades crónicas y/o preexistentes:

Quedan expresamente excluidos los estudios y/o los tratamientos relacionados con enfermedades crónicas preexistentes, congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Beneficiario, padecidas con anterioridad al inicio del viaje. Se cubre agudización por un monto de USD\$ 1.000.

---

## 2 Enfermedades endémicas o epidémicas:

Las asistencias por enfermedades endémicas y/o epidémicas en países con emergencia sanitaria, en caso de que el Beneficiario no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje.

# Exclusiones



## 3 Suicidio:

Enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña (salvo que se tratase de legítima defensa), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Beneficiario hubiese participado como elemento activo.

## 4 Partos y estados de embarazo:

A menos de que se trate de una complicación clara e imprevisible. Los estados de embarazo posteriores a la semana 26 de gestación están excluidos, cualquiera que sea la naturaleza de la causa que motiva el tratamiento.

## 5 Viajes aéreos:

En aviones no destinados ni autorizados como transporte público.

## 6 Drogas, narcóticos y/o afines:

Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por intencional ingestión o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin orden médica.

## 7 Drogas, narcóticos y/o afines:

Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en toda clase de competencias deportivas o las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de la práctica de deportes peligrosos o de alto riesgo.

# Exclusiones



## 8 Suicidio:

Afecciones, enfermedades o lesiones resultantes de intento de suicidio.

## 9 Enfermedades mentales y/o afines:

Enfermedades psicológicas, mentales, psicosis, neurosis y cualquiera de sus consecuencias mediatas o inmediatas.

## 10 Prótesis y similares:

Gastos de prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas de todo tipo, ya sean de uso interno o externo.

## 11 Gastos no autorizados:

En caso de hospitalización, gastos extras, gastos de hotel, restaurantes, taxis, comunicaciones, etc. que no hayan sido expresamente autorizados.

## 12 Actos malintencionados de los Afiliados.

## 13 En caso de tener un diagnóstico positivo por COVID-19

Se excluye la prestación de los siguientes servicios: traslado de un familiar, estancia de un familiar, diferencia de tarifa por viaje de regreso retraso o anticipado, gastos de hotel por convalecencia y hotelería por cuarentena.





Colmena  
Seguros

UNA EMPRESA DE



FUNDACIÓN  
GRUPO SOCIAL

Línea Efectiva:  
Los 7 días de la semana, todas  
las horas del día, las 24 horas.

Bogotá 001 401 0447 | Medellín 604 444 1246 | Cali 602 403 6400 | Barranquilla 605 353 7559

Otras ciudades 018000-9-19667

[www.colmenaseguros.com](http://www.colmenaseguros.com)

