



## Beneficios de la póliza de hospitalización y cirugía



# Contenido

## Beneficio

### ¿Quién puede afiliarse?

- Beneficiarios
- Si es soltero
- Si es casado o soltero con hijos

### Proceso para afiliarse

### ¿Cómo acceder a los servicios de salud?

- A qué otros servicios tienen derecho
- Servicios hospitalarios
- Urgencias
- Exámenes especiales de diagnóstico
- Terapias
- Prótesis
- Gastos varios
- Cobertura de maternidad
- Cobertura de cáncer
- Medicamentos para los efectos secundarios
- Alto costo
- Auxilio de exequias

### Omnicanal Drummond

- Para tener en cuenta
- No se autorizarán medicamentos

## Buzón Allianz

### Buzón de incapacidades

- Requisitos
- Para tener en cuenta

### Buzón PQR- AON Póliza de Hospitalización y Cirugía

### Exclusiones

### Programas PyP

### Preguntas frecuentes

### Centros Médicos Allianz

- Allianz

### Para más información, contáctenos



## Beneficio

Plan adicional al Plan Obligatorio de Salud, contratado por Drummond Ltd. para sus trabajadores y familias, con el propósito de ofrecer mejor acceso a los diferentes servicios de salud, con eficiencia, oportunidad y seguridad, a través de una amplia red de profesionales e instituciones por la aseguradora a nivel nacional de acuerdo con la oferta de cada ciudad.

## ¿Quién puede afiliarse?

Todos los asegurados de Drummond Ltd. con contrato de trabajo vigente.

### Beneficiarios:

- Cónyuge o compañero(a) permanente.
- Hijos menores de 27 años siempre y cuando sean solteros sin hijos, y presenten soporte de escolaridad que certifique como mínimo 6 horas académicas semanales en institución aprobada por el Ministerio de Educación Nacional.
- Los hijos con discapacidad permanente por lesiones físicas o mentales, que hayan sido aceptados por la aseguradora, deben aportar certificado de discapacidad expedido por la IPS autorizada por la Secretaría de Salud de orden distrital y municipal (Resolución 1239 de 2022).

### Si es soltero:

- Los padres del asegurado principal que no hayan cumplido setenta (70) años.

### Si es casado o soltero con hijos:

- Los padres del asegurado principal con el pago de una prima adicional a cargo del trabajador.

Nota: la asegurabilidad de los beneficiarios dependerá de su estado de salud y de las políticas de la aseguradora.

Beneficios de la póliza  
de hospitalización y cirugía



# Proceso para afiliarse

**1**

Requisito obligatorio, estar afiliado al régimen contributivo en salud (EPS).

**2**

Diligenciar totalmente la solicitud de afiliación y declarar los antecedentes médicos propios y de cada uno de los beneficiarios que vaya a afiliar.

**3**

En caso de venir con continuidad de un producto de salud como póliza o medicina prepagada de la otra compañía deberá presentar el documento con fecha no mayor a 30 días, que acredite la afiliación y las preexistencias registradas.

**4**

Entregar a AON (asesor de póliza) solicitud diligenciada con los documentos requeridos según el tipo de beneficiario y anexar la historia clínica de la EPS.

**5**

Con estos documentos la aseguradora procederá a realizar la evaluación médica para determinar asegurabilidad de los beneficiarios presentados.

**6**

En caso de que alguno de los beneficiarios no cumpla con los requisitos de asegurabilidad podrá presentar nuevamente la solicitud en el período de novedades (del 1 al 31 de octubre y del 1 al 30 de abril) cumpliendo nuevamente con todos los requisitos.



# ¿Cómo acceder a los servicios de salud?

Con el objetivo de lograr una atención de primer nivel en salud, Allianz tiene a disposición de sus asegurados una red de médicos puerta de entrada o de acceso directo.

A través de los siguientes canales, se autorizan previamente todos los servicios de la póliza:

- Valledupar, Santa Marta y Barranquilla: Puntos de Atención Allianz
- Adicionalmente, se han habilitado 2 canales de autorización:

Call Center – línea exclusiva nacional de Drummond **01 8000 411 115**, y el Omnicanal a través del link

<https://www.somosallianz.com/autorizacionesdrummond/web>



# ¿Qué especialidades son de acceso directo?

Ciudad	Especialidades con acceso directo
Valledupar, Santa Marta y Barranquilla	Medicina general y las especialidades de: pediatría, ginecología, oftalmología, ortopedia, otorrinolaringología, dermatología y urología - Para medicina interna requiere remisión del médico general
La Jagua de Ibirico, Bosconia y San Juan del Cesar	Medicina general
Ciénaga y Codazzi	Medicina general, ginecología y pediatría
Chiriguaná	Medicina general y pediatría
Curumaní	Medicina general y ginecología

Beneficios de la póliza  
de hospitalización y cirugía





# ¿Cuáles especialidades son de acceso directo?

Ciudad	Especialidades con acceso directo
Bogotá	<ul style="list-style-type: none"><li>- Centros médicos de Allianz: medicina general, medicina familiar, pediatría, ginecología, oftalmología, dermatología y urología. De acuerdo con la oferta de cada centro médico</li><li>- Médico Puerta de Entrada: Dr. Fernando Gómez</li></ul>
Barranquilla	Centro médico de Allianz: acceso directo a medicina general, medicina familiar, pediatría y ginecología
Medellín	Centro médico de Allianz: acceso directo a medicina familiar, pediatría, y ginecología
Pereira	Centro médico de Allianz: acceso directo a medicina general y pediatría
Bucaramanga	Medicina general, ginecología, pediatría
Resto del país	Call Center línea exclusiva nacional de Drummond 01-8000-411115 y al # 265 opción 2



- Para acceder a las demás especialidades o subespecialidades, ejemplos: cardiología, neurología, gastroenterología, endocrinología, fisioterapia, etc., deberá tener remisión del médico general o de los especialistas a los que tiene acceso directo.
- Todos los profesionales de la salud a los que consulte deben ser parte de la red de Allianz, de lo contrario los servicios no podrán ser autorizados.
- Los servicios de laboratorios, terapias, medicamentos, cirugías y demás, deben ser generados por una consulta previa, autorizada y con fecha vigente a la solicitud.

### ¿A qué otros servicios tiene derecho?

- |  |                           |
|--|---------------------------|
| • Servicios hospitalarios  | • Terapias                |
| • Urgencias  | • Prótesis                |
| • Exámenes especiales de diagnóstico.                              | • Cobertura de maternidad |
| • Gastos varios  | • Cobertura de cáncer     |
| (Consultas - medicamentos - terapias)                              | • Alto costo              |
| • Medicamentos para efectos secundarios del tratamiento del cáncer | • Auxilio de exequias     |

Beneficios de la póliza  
de hospitalización y cirugía





### Servicios hospitalarios:

- Aplica solo para la red adscrita.
- Rubro: \$6.790.147 (100%) por vigencia.
- Costos superiores, se cubren a través de la cobertura de alto costo (\$111.300.800 por vigencia) con un deducible del 20%.

### Urgencias:

- Cobertura al 100%.
- Solo en entidades adscritas a la red.
- La atención médica de urgencias está sujeta a una clasificación de acuerdo a la gravedad del motivo de consulta: Triage I a V. Entendiéndose el Triage I - II, problemas médicos que requieren absolutamente la atención médica inmediata por atender contra la vida e integridad, y Triage IV y V, motivos de consulta que pueden ser solucionados en un servicio médico ambulatorio ya que pueden dar espera para ser atendidos por no estar en peligro inminente tu vida (Resolución 5596 de 2015, Ministerio de Salud).
- Para los casos de Triage IV y V deberá cancelar a la IPS el valor del deducible (\$25.000).



### Exámenes especiales de diagnóstico:

- Laboratorios e imágenes diagnósticas simples y de mayor complejidad siempre y cuando sean ordenados por un médico de la red y tengan pertinencia médica.
- Rubro por usuario: primera capa \$1.869.108, segunda capa de \$915.100 con 20% de deducible.

### Terapia física, respiratoria y rehabilitación cardíaca:

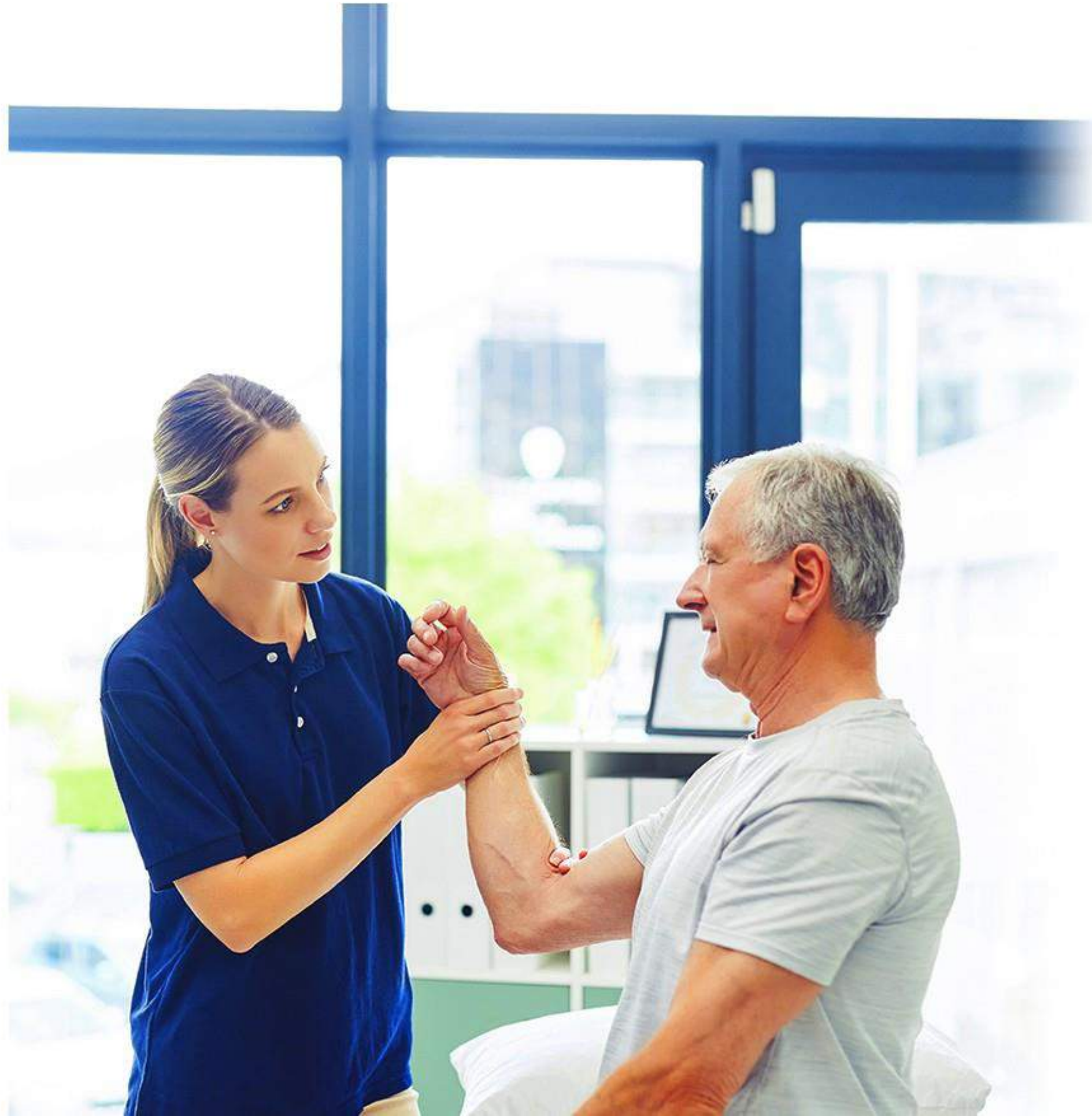
- Cubre hasta 45 terapias por vigencia usuario o valor máximo \$2.250.000.

### Prótesis:

- Cobertura de insumos y ayudas ortopédicas externas contempladas en la póliza. Rubro: \$16.263.000 por vigencia, los costos superiores deberán ser asumidos por el usuario.

Beneficios de la póliza  
de hospitalización y cirugía



**Gastos varios:**

- Consulta médica especializada de acceso directo y de acceso por remisión médica.
- Terapias (ortóptica, pleóptica, ocupacional y de lenguaje).
- Medicamentos.
- Este rubro se calcula multiplicando las capas por el número de miembros del grupo familiar asegurado, considerándose como un valor global que puede ser utilizado por el miembro del grupo que lo requiera.
- Primera capa: valor por usuario: \$947.910 por vigencia. Cobertura del 100% sin pago de deducible.
- Segunda capa: valor por usuario: \$945.750 por vigencia. Con pago del 20% de deducible.

**Cobertura de maternidad:**

- Amparo integral de gastos del parto, control prenatal y atención del recién nacido siempre y cuando sea cobertura de la póliza.
- Auxilio: si la maternidad fue objeto de cobertura de la póliza y culmina por parto normal o cesárea y no se afectó la póliza por asumir la atención la EPS u otro plan adicional de salud (póliza o medicina prepagada), Allianz reconocerá un auxilio económico de \$500.000.
- Si es gemelar o más de un recién nacido el auxilio será máximo de \$750.000.

Beneficios de la póliza  
de hospitalización y cirugía



## ¿A qué otros servicios tienen derecho?

### Cobertura para cáncer:

- Rubro: \$28.314.864 (100%).
- Costos superiores, se cubren a través de la cobertura de alto costo (\$111.300.800 por vigencia) con un deducible del 20%.

### Medicamentos para efectos secundarios del tratamiento del cáncer:

- Se cubrirán aquellos medicamentos necesarios para mitigar los efectos secundarios del tratamiento del cáncer, siempre y cuando este tratamiento sea cobertura de la póliza.
- Valor \$ 2.473.300 por persona/vigencia.

### Alto costo:

- Cubre las hospitalizaciones que agoten la cobertura básica y la cobertura básica de cáncer, hasta el límite definido.
- Pago de deducible del 20%.
- Rubro \$111.300.800 por vigencia.

### Auxilio de exequias:

- Allianz pagará un auxilio económico de \$3.266.200 a la presentación del Registro civil de defunción expedido por la autoridad competente y demás requisitos exigidos por la aseguradora.





Beneficios de la póliza  
de hospitalización y cirugía

# Omnicanal Drummond

Es un canal digital que cuenta con siete funcionalidades diseñado para gestionar de forma sencilla las diferentes solicitudes de servicios de la póliza de hospitalización y cirugía.

Desde su celular o computador,  
ingrese a la URL Allianz Drummond:

<https://www.somosallianz.com/autorizacionesdrummond/web/>



Agendamiento  
de citas (médicos  
puerta de entrada)

Gestionar



Gestión de  
autorizaciones  
de salud

Gestionar



Peticiones y  
reclamos (PQRS)

Radicar



Directorio  
médico

Ver más



Información  
general  
de la póliza

Ver más



Plan de promoción  
y prevención

Ver plan



Certificaciones  
de incapacidades

Gestionar



# Omnicanal Drummond

Al acceder al módulo requerido, usted debe diligenciar el formulario y la información solicitada. A través de la opción 2, podrá autorizar las órdenes médicas: medicamentos, terapias, exámenes de laboratorios, exámenes especiales de diagnóstico, consulta médica, cirugía, quimioterapia y radioterapia.

Recuerde que este módulo aplica para las ciudades de Valledupar (y municipios del corredor minero), Santa Marta, Barranquilla, Ciénaga, Cartagena, Bucaramanga y Centros Médicos Allianz. En Cartagena, Bucaramanga y Centros Médicos Allianz, a través del módulo solo podrá tramitar autorizaciones para medicamentos, los demás servicios deben ser requeridos directamente por los respectivos prestadores.

**Medicamentos:** Usted podrá tramitar sus autorizaciones a nivel nacional para posteriormente reclamarlas en los puntos Olímpica y Comfacesar (Droguerías La Economía).

El módulo de autorizaciones estará en funcionamiento las 24 horas del día. Sin embargo, es importante tener en cuenta que en el horario de atención estará dispuesto de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Todas las solicitudes radicadas por fuera de este horario se tramitarán en el próximo horario hábil.



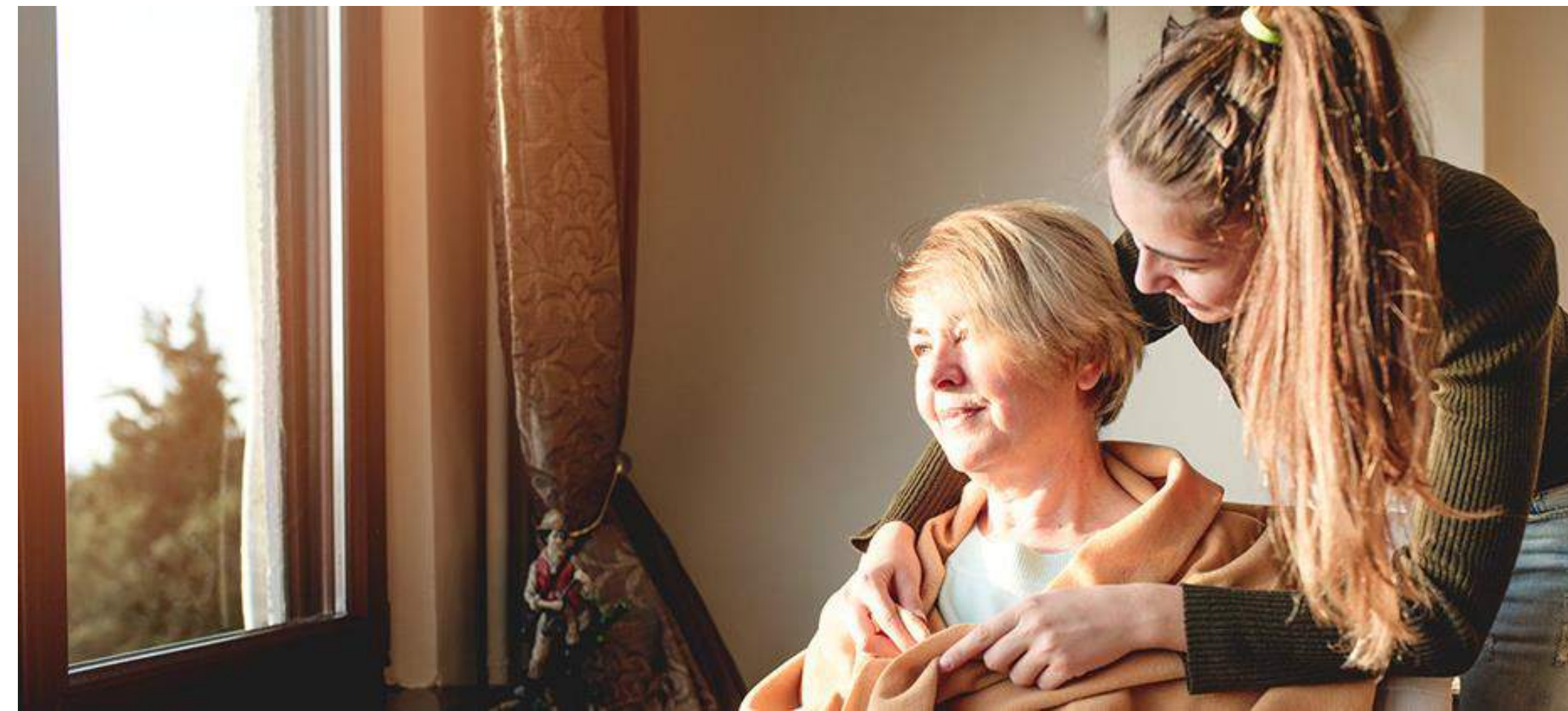


# Omnicanal Drummond

## Para tener cuenta:

- Cada servicio de Omnicanal tiene unos tiempos de respuesta establecidos que podrá consultar cuando realice la solicitud.
- Recuerde que para medicamentos a nivel nacional, el tiempo de respuesta es de 6 a 24 horas.
- Una vez envíe la solicitud, debe llegar a su correo el radicado y el formulario diligenciado, al igual que toda la información de los requisitos respecto al servicio.
- Allianz informará por correo electrónico, si su solicitud fue aprobada, después de realizar las validaciones pertinentes. En caso de que el medicamento no sea objeto de cobertura o no haya rubro, se emitirá la información correspondiente.
- Para reclamar el medicamento, debe presentar la autorización de Allianz impresa o la imagen en medio magnético, la fórmula en original y copia de la cédula de la persona que reclama (si no es el titular que figura en la fórmula).
- Si su fórmula es derivada de una consulta externa, la vigencia es de 10 días calendario desde la misma fecha de expedición de la orden médica.

- Si su fórmula es derivada de una urgencia médica y/o evento post hospitalario, tiene vigencia de 72 horas. En caso de que la autorización sea derivada de una urgencia y/o evento post hospitalario, usted podrá dirigirse en cualquier momento a la farmacia, donde se le solicitará la autorización a la línea médica de Allianz y le informará si debe cancelar o no deducible y el estado de su cobertura en caso de que sea necesario.
- La autorización de medicamentos emitida por Allianz tiene vigencia de 7 días hábiles desde la fecha de su expedición. En caso de vencimiento de la autorización, se debe solicitar una nueva cita con el médico tratante para que la fórmula sea renovada y poder obtener la autorización correspondiente.
- Para medicamentos por 3 meses, debe sacar 2 copias a la fórmula original para segunda y tercera entrega.





# Omnicanal Drummond

## No se autorizarán medicamentos:

- En fase experimental. Se cubren exclusivamente los medicamentos reconocidos por el INVIMA.
- Homeopáticas o medicinas alternativas.
- Vacunas, alérgenos, inmunoterapia, vitaminas, a menos que sean ordenadas para el tratamiento de patologías relacionadas con carencia documentada.
- Para disfunción sexual.
- Suplementos alimenticios, productos nutritivos y dietéticos.
- Tratamientos de inmunoterapia.
- Reconstituyentes, cosméticos, shampoo y jabones, incluso medicados.
- Bloqueadores solares e hidratantes.





## Contactos por sucursal

Para medicamentos desabastecidos, contacte a los siguientes líderes de atención por sucursal:

**Geovanny Vanegas**  
Santa Marta  
315 477 0583

**Ledys Galvis**  
Valledupar  
316 024 0530

**María Angélica Maestre**  
Valledupar PyP  
316 267 4072

**Raiza Ortega, Anaelena Mier**  
Barranquilla  
316 454 0644; 315 737 3295

**Greys Miranda**  
Barranquilla PyP  
317 433 3292

## Buzón Allianz

Allianz ha dispuesto el buzón electrónico [drummond.poliza@allianz.co](mailto:drummond.poliza@allianz.co) para resolver las inquietudes relaciones con su Póliza de Hospitalización y Cirugía, la red de prestadores y medicamentos pendientes.

Recuerde que todos los servicios requeridos deben ser autorizados a través del Omnicanal en el módulo de autorizaciones:

<https://www.somosallianz.com/autorizacionesdrummond/web/>





# Buzón de incapacidades

Con el propósito de agilizar y facilitar el proceso de validación de incapacidades emitidas únicamente por la Póliza de Hospitalización y Cirugía de Allianz a nivel nacional, AON tiene a disposición de los trabajadores, el buzón [co.certificacion.incapacidadespoliza@aon.com](mailto:co.certificacion.incapacidadespoliza@aon.com), a través del cual podrán tramitar y recibir la certificación que confirme que dicha incapacidad ha sido emitida por la red médica de Allianz, para continuar con el trámite acostumbrado de radicación de incapacidades ante Drummond Ltd.



Este procedimiento reemplaza el trámite de "sello seco" que realizaban los trabajadores en los puntos autorizados de Allianz.

## Requisitos:

- Asunto del correo: Anotar en mayúscula sostenida INCAPACIDAD Y NOMBRE DEL USUARIO. Ejemplo: INCAPACIDAD – GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ.
- Cuerpo del correo: Nombre(s) y apellidos completos, tipo y número del documento de identidad, EPS a la cual se encuentra afiliado el empleado, sede en la que trabaja.
- Anexar historia clínica completa con la descripción del diagnóstico y tiempo de evolución.
- Anexar orden médica de la incapacidad que indique la cantidad de días, fecha de inicio/fecha fin, sello con el registro médico del profesional o firma digital de la clínica o entidad hospitalaria.

## Para tener en cuenta:

- Horario de atención del buzón de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes. No opera en días festivos.
- El tiempo de respuesta para analizar la solicitud es de máximo (2) días hábiles.
- El proceso aplicará a nivel nacional.
- La certificación emitida no es garantía en ningún caso, de la aceptación, pago o reconocimiento de la incapacidad, la cual está sujeta a la aprobación y convalidación de cada Entidad Promotora de Salud (EPS) a la que se encuentre afiliado cada trabajador.
- Esta solicitud también la podrá realizar a través del Omnicanal en el módulo 7, diligenciando el formulario y adjuntando los documentos requeridos.

# Buzón PQRS AON Póliza Hospitalización y Cirugía

AON Colombia ha dispuesto un buzón electrónico:

[co.atencionalusuariosaludyvida@aon.com](mailto:co.atencionalusuariosaludyvida@aon.com),

donde usted y su familia podrán acceder para realizar trámites de:



**Orientación sobre  
los servicios de la póliza**



**Inquietudes**



**Inconformidades**

Su requerimiento será recibido, analizado y tramitado para dar respuesta oportuna en el menor tiempo posible.

## **Recuerde:**

Las autorizaciones relacionadas con: medicamentos, consultas, cirugías, terapias, exámenes diagnósticos y de laboratorios, quimio y/o radioterapia se deberán solicitar a través del Omnicanal en el módulo de Gestión de Autoizaciones de Salud:

<https://www.somosallianz.com/autorizacionesdrummond/web/>



Beneficios de la póliza  
de hospitalización y cirugía



## Exclusiones

La presente póliza no ampara los gastos relacionados con tratamientos, estudios, complicaciones en general de las afecciones que tengan origen o estén relacionadas con alguna de las siguientes causas:

- A. Cirugía y/o tratamientos estéticos para fines de embellecimiento, así como sus secuelas, estudios y/o complicaciones
- B. Tratamientos quirúrgicos y/o médicos de patologías congénitas, así como sus secuelas, estudios y/o complicaciones. Se cubrirán las patologías congénitas de los hijos que nazcan bajo la cobertura de la póliza, siempre que su ingreso se registre de acuerdo con las estipulaciones del presente contrato, con excepción del SIDA
- C. Patologías o eventos preexistentes al momento de la inclusión del asegurado a la presente póliza, sus tratamientos, estudios, secuelas y/o complicaciones



Beneficios de la póliza  
de hospitalización y cirugía



# Exclusiones

**D.** Diagnóstico, tratamiento hospitalario de urgencias y/o ambulatorio, secuelas y/o complicaciones de todas las enfermedades mentales incluido el intento de suicidio, las lesiones auto infligidas, incluido el aborto provocado y todos los eventos derivados o asociados con la ingesta voluntaria de sustancias no formuladas por médicos

**E.** Diagnóstico, tratamiento, secuelas y/o complicaciones de adicción a drogas, alucinógenos, sustancias que no tengan indicación y formulación médica, así como el alcoholismo y sus consecuencias. También serán exclusiones las lesiones causadas en estado de embriaguez y en estado de enajenación mental





# Exclusiones

**F.** Exámenes, cirugías, extracciones, obturaciones y, en general, el tratamiento de afecciones o lesiones de origen dental. No se reconocerán las prótesis dentales, completas e incompletas por cualquier causa. En caso de necesidad de tratamiento odontológico por urgencia a raíz de accidente cubierto por la póliza, se cubrirá el tratamiento exceptuando las prótesis. No se reconocen las enfermedades periodontales y sus complicaciones, alteración de la articulación temporomandibular, trastornos de la mordida o trastornos del desarrollo mandibular o maxilar. No se considera accidente las fracturas dentales causadas por la ingestión de alimentos

**G.** Tratamientos médicos, quirúrgicos y/u hospitalarios relacionados con defectos de refracción visual y suministro de anteojos, así como sus secuelas, recidivas y/o complicaciones





# Exclusiones

- H. Tratamientos relacionados con fertilidad o infertilidad y disfunción eréctil, con excepción de la Ligadura de Trompas y la vasectomía, que sí tendrán cobertura. Quedan excluidos los tratamientos de reconstrucción de trompas o de conductos espermáticos
- I. Lesiones ocasionadas por la comisión de un delito o por la violación de normas legales; las recibidas en actos de guerra (declarada o no), revolución, sedición, conmoción civil, terrorismo y huelga. Las lesiones sufridas como consecuencia de fenómenos catastróficos por causas naturales y las lesiones inmediatas o tardías causadas por fisión o fusión nuclear
- J. Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en el desempeño de funciones como asalariado y estas deben ser cubiertas por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL)
- K. El SIDA será cubierto a través del amparo de alto costo y con un período de carencia de dos años







# Programas de Promoción y Prevención





# Programas Promoción y Prevención

En el Omnicanal a través del módulo 6 podrá autorizar órdenes médicas, agendar citas con los médicos del programa y encontrará una sección informativa con el cronograma de actividades de los programas, talleres y tips saludables para cuidado propio y de la familia.



## - Programa de gestantes y cuidados prenatales:

identificación, detección temprana e Intervención oportuna de probables alteraciones durante la gestación. Aplica únicamente para aseguradas principales o cónyuges.

## - Programa de crecimiento y desarrollo:

bajo el lema "Cuidando mi salud para una infancia feliz en mi primer año de vida", realizamos acompañamiento y seguimiento a las madres con recién nacidos hasta los primeros 12 meses de vida, evitando complicaciones tanto a la madre, cómo al niño o niña.

## - Programa de planificación familiar:

Realizamos asesoría, acompañamiento y seguimiento a los usuarios inscritos en planificación familiar.

## - Riesgo cardiovascular:

El objetivo del programa es reducir la aparición de enfermedades cardiovasculares, sus complicaciones y episodios asociados a estas enfermedades en los asegurados a la póliza de salud.

## - Programa detección temprana del cáncer:

El objetivo es realizar la detección oportuna de los principales tipos de cáncer (mama, cérvix, próstata y colorrectal), que se presentan en los asegurados de la póliza colectiva de Drummond a través de la aplicación de encuestas con enfoque de riesgo y la realización de tamizajes según la clasificación.

Para acceder a los Programas de Promoción y Prevención, la compañía dispone de los siguientes canales de atención:

- Omnicanal Drummond.
- Buzón de autorizaciones: [autorizacionespyp@allianz.co](mailto:autorizacionespyp@allianz.co)
- Línea telefónica de autorizaciones: **317 403 7003**.
- Sucursales Drummond: Barranquilla, Santa Marta y Valledupar.
- Programa Detección Temprana del Cáncer: **318-312-5074**, [maloris.quintero@allianz.co](mailto:maloris.quintero@allianz.co)



# Preguntas frecuentes

## ¿Qué debo hacer si voy a retirarme de la compañía y deseo continuar con una cobertura similar en salud?

Allianz ofrece dentro de su portafolio de productos, pólizas individuales de salud que pueden ser adquiridas por el expleado, con el fin de mantener la continuidad de aseguramiento para él y su grupo familiar.

Este servicio es totalmente independiente y no guarda ninguna relación o vínculo con Drummond Ltd., de tal manera que los costos asociados deberán ser asumidos por el expleado.

Puede solicitar más información en la sede de AON de cada ciudad, minas y/o puerto y/o a través buzón PQR AON:

[co.atencionalusuariosaludyvida@aon.com](mailto:co.atencionalusuariosaludyvida@aon.com)

## ¿Si le niegan algún servicio o procedimiento, dónde puede recibir orientación?

Debe presentar su requerimiento de forma escrita telefónica o presencial en las oficinas de AON de cada sede y/o a través buzón PQR AON:

[co.atencionalusuariosaludyvida@aon.com](mailto:co.atencionalusuariosaludyvida@aon.com), donde se analizará cada caso y se emitirá respuesta o solución con el acompañamiento y orientación respectiva.





# Preguntas frecuentes

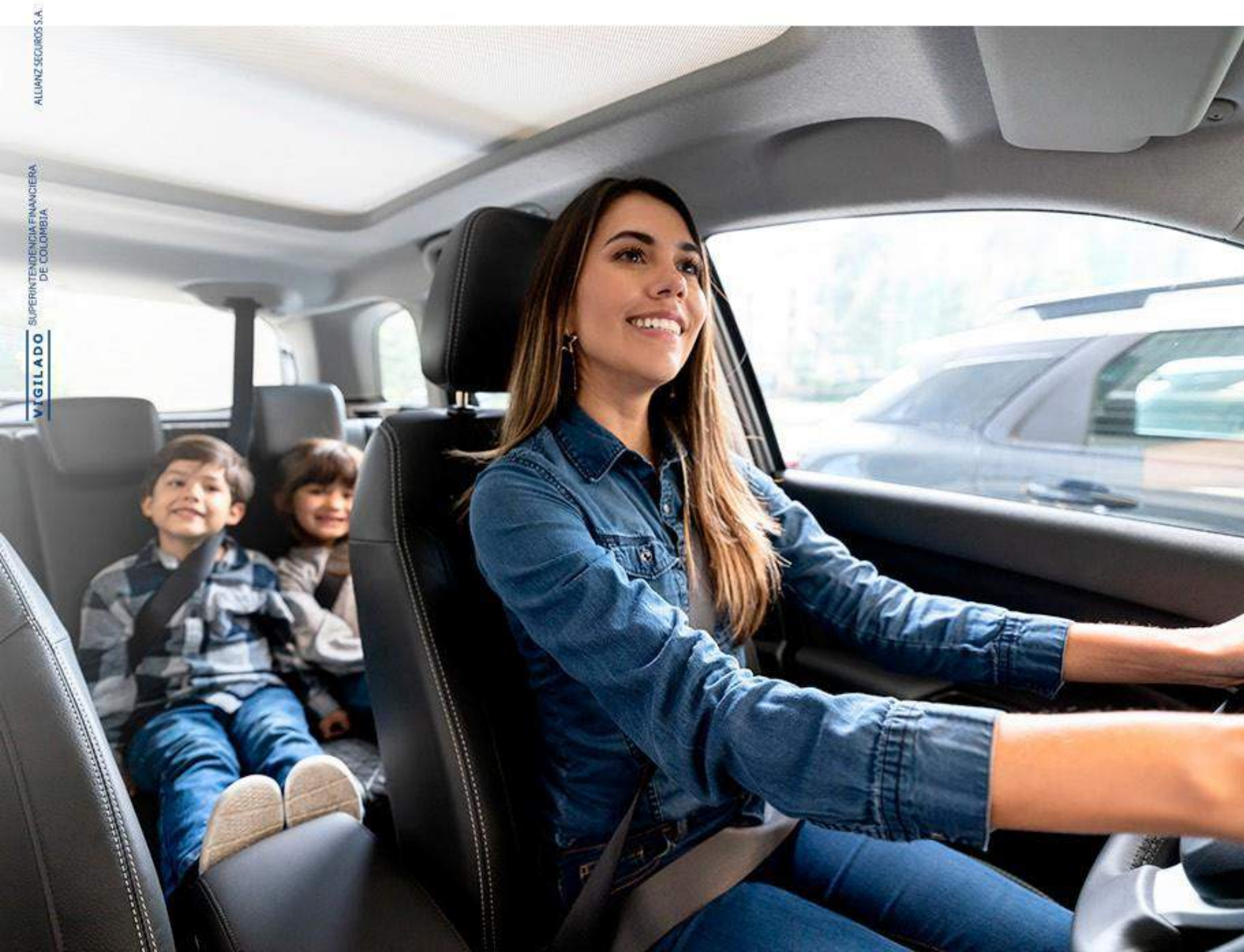
## ¿Qué debo hacer cuando mi hijo cumpla los 18 años?

Para que su hijo entre 18 y 27 años pueda permanecer como beneficiario en la póliza de hospitalización y cirugía debe acreditar semestralmente:

- Certificado de escolaridad que acredite estudios de educación superior con mínimo 6 horas semanales en institución educativa avalada por el Ministerio de Educación Nacional.
- En todo caso, el hijo debe ser soltero y a su vez no tener hijos.
- A partir de los 25 años, la afiliación a EPS del hijo beneficiario se efectúa a través del pago de la UPC adicional, que debe ser asumida por el empleado.

## ¿Qué es UPC adicional?

UPC significa Unidad de Pago por Capitación. Es el valor que el cotizante o trabajador puede pagar de manera adicional al sistema de seguridad social (Plan Obligatorio de Salud) en el evento que necesite afiliarse a un miembro de su familia hasta cuarto grado de consanguinidad. En este caso podrán afiliarse a los hijos mayores de 25 años, que dependan económicamente del trabajador, para que puedan ser cubiertos por la póliza HYC hasta los 27 años. Los valores de dicho pago están establecidos por la EPS y depende de la edad y de la ciudad de residencia.





# Preguntas frecuentes

## ¿Qué pasa si mi hijo (a) tiene hijos o está en embarazo?

Su hijo (a) será excluido (a) de la póliza. En caso de querer continuar con un plan adicional de salud, deberá realizar los trámites como independiente, teniendo en cuenta no pasar de 30 días calendario, para que le pueda ser otorgada la continuidad en planes adicionales de salud. Este servicio es totalmente independiente y no guarda ninguna relación o vínculo con Drummond Ltd., de tal manera que los costos asociados deberán ser asumidos por el interesado.

## ¿Qué pasa si uno de mis beneficiarios fallece?

Debe reportarlo a la mayor brevedad a Drummond Ltd. y al área de recursos humanos de AON, adjuntando el formato de retiro respectivo junto con los documentos necesarios para acceder al beneficio de auxilio de exequias. Este reporte es importante pues si se trata de un progenitor adicional, se solicita al departamento de nómina que suspenda el descuento, de lo contrario, el valor de la prima que viene pagando le seguirá siendo descontado.





# Preguntas frecuentes



## ¿Qué sucede si cambio de cónyuge o compañera (o) permanente?

Si cambia de compañero (a) permanente y en su lugar quiere afiliar a la póliza a su nuevo compañero (a) debe solicitar al área de recursos humanos de AON el formato de retiro establecido para excluir al beneficiario que tiene amparado en la actualidad y este no podrá ser incluido nuevamente en la póliza. Si su deseo es afiliar a un nuevo compañero (a) debe radicar la solicitud de seguro junto con los requisitos de afiliación (ver condiciones de afiliación).

## ¿Cuánto tiempo tengo para afiliar a mi hijo recién nacido y qué documento utilizo para la atención?

30 días calendario contados a partir del nacimiento, aportando todos los soportes, de tal manera que pueda gozar de las coberturas de enfermedades congénitas si nace cubierto por la póliza o acceder al examen de asegurabilidad si no ha sido cubierto por la misma. De no realizarlo en los 30 días deberá solicitar la inclusión en el siguiente periodo de novedades. Para la atención se puede utilizar el documento de identidad de la madre hasta los 30 días calendario. Posterior a ello, el registro civil de nacimiento.

## ¿Si requiero conocer la red o el nombre de médicos y direcciones de droguerías, cómo puedo obtener la información?

Puede solicitar la información en las sedes de AON de cada ciudad, minas y/o puerto, donde entregarán una copia de la red disponible y atenderán favorablemente sus inquietudes. También puede comunicarse a nivel nacional a través de la línea 01 8000 411 115 o en el módulo 4 del Omnicanal, donde encontrará el directorio médico para la red Drummond a nivel nacional.

Beneficios de la póliza  
de hospitalización y cirugía



# Preguntas frecuentes

¿Cómo puedo acceder a información de la póliza de hospitalización de cirugía a través de Drummond Ltd.?

1. Ingresar a la página [www.drummondlt.com](http://www.drummondlt.com)
2. Señalar NUESTRA COMPAÑÍA
3. Dar clic en Nuestros Trabajadores
4. En el aparte llamado Conoce más beneficios oportunidades de nuestros trabajadores, se encuentran la cartilla de Póliza de Hospitalización y Cirugía y el Directorio Médico



Beneficios de la póliza  
de hospitalización y cirugía



# Preguntas frecuentes

## ¿Qué debo hacer para solicitar explicación de la no asegurabilidad de algún miembro del grupo familiar?

La aseguradora se reserva el derecho de admisión y se basa en riesgos que no son asegurables, basados en las valoraciones y exámenes aportados y otras consideraciones internas de riesgo que realizan, lo anterior se encuentra sustentado en el marco legal establecido por el Código de Comercio en el artículo 1056.

Para más información debe dirigir una solicitud escrita por el usuario afectado al buzón de [servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co), si es menor de edad, la solicitud debe realizarla el afiliado principal.

## ¿Qué debo hacer si no puedo comunicarme con la línea exclusiva nacional de Drummond 01 8000 411 115 para agendar cita médica de acceso directo?

Si reside en las ciudades de Santa Marta, Barranquilla y Valledupar (municipios del corredor minero), podrá agendar citas través del Omnicanal en el módulo 1 <https://www.somosallianz.com/autorizacionesdrummond/web/>, con los médicos puerta entrada: medicina general, dermatología, ortopedia, pediatría, ginecología, otorrinolaringología, oftalmología y urología.

Si reside en Bogotá, Barranquilla, Pereira o Medellín podrá agendar citas en los Centros Médicos Allianz.





# Preguntas frecuentes

## ¿Qué debo hacer si necesito conocer la información de los rubros de hospitalización, exámenes especiales de diagnósticos, gastos varios (medicamentos, citas con especialistas y terapias), entre otros?

Si usted necesita conocer la información de los rubros de la póliza de Hospitalización y Cirugía, lo puede realizar a través del módulo 3 de Peticiones y Reclamos (PQRS) del Omnicanal

(<https://www.somosallianz.com/autorizacionesdrummond/web/>).

El tiempo de respuesta es de 2 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación.

Otra alternativa para su solicitud puede ser a través de los puntos de atención de Allianz en las ciudades de Valledupar, Santa Marta y Barranquilla, donde le indicarán el proceso a seguir.

## ¿Qué debo hacer para solicitar explicación de mis preexistencias o de algún miembro del grupo familiar?

Si usted no está de acuerdo con el contenido de la carta de exclusiones emitida por Allianz donde se informan las condiciones pre-existentes, debe dirigir una solicitud de estudio al representante de AON disponible en cada sede, firmando consentimiento para acceder a su historia clínica, posterior a lo cual le será explicado por personal calificado de cada sede o ciudad, la justificación de sus pre existencias, en un término no mayor a 30 días calendario o la corrección en caso de que haya tenido lugar





# Centros Médicos Allianz

Con el compromiso de seguir brindando un mejor servicio, Allianz ha creado un espacio para dar atención exclusiva e integrada en los Centros Médicos en las diferentes ciudades: Bogotá, Medellín, Barranquilla y Pereira.

## Centro Médico Norte Bogotá

Avenida 19 # 102 - 31

Horarios de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

## Centro Médico Salitre Bogotá

Carrera 46 # 22B - 20 Local 4

Horarios de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

## Centro Médico Medellín

Centro Comercial San Fernando Plaza,  
Local 360. Carrera 43 A # 1-50

Horarios de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

## Centro Médico aliado Comfamiliar Pereira

Av. Circunvalar # 3 - 01

Teléfono: (606) 3135600 ext. 2387

Horarios de atención:

Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m.

y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m.

## Centro Médico Barranquilla

Carrera 50 # 82 - 32

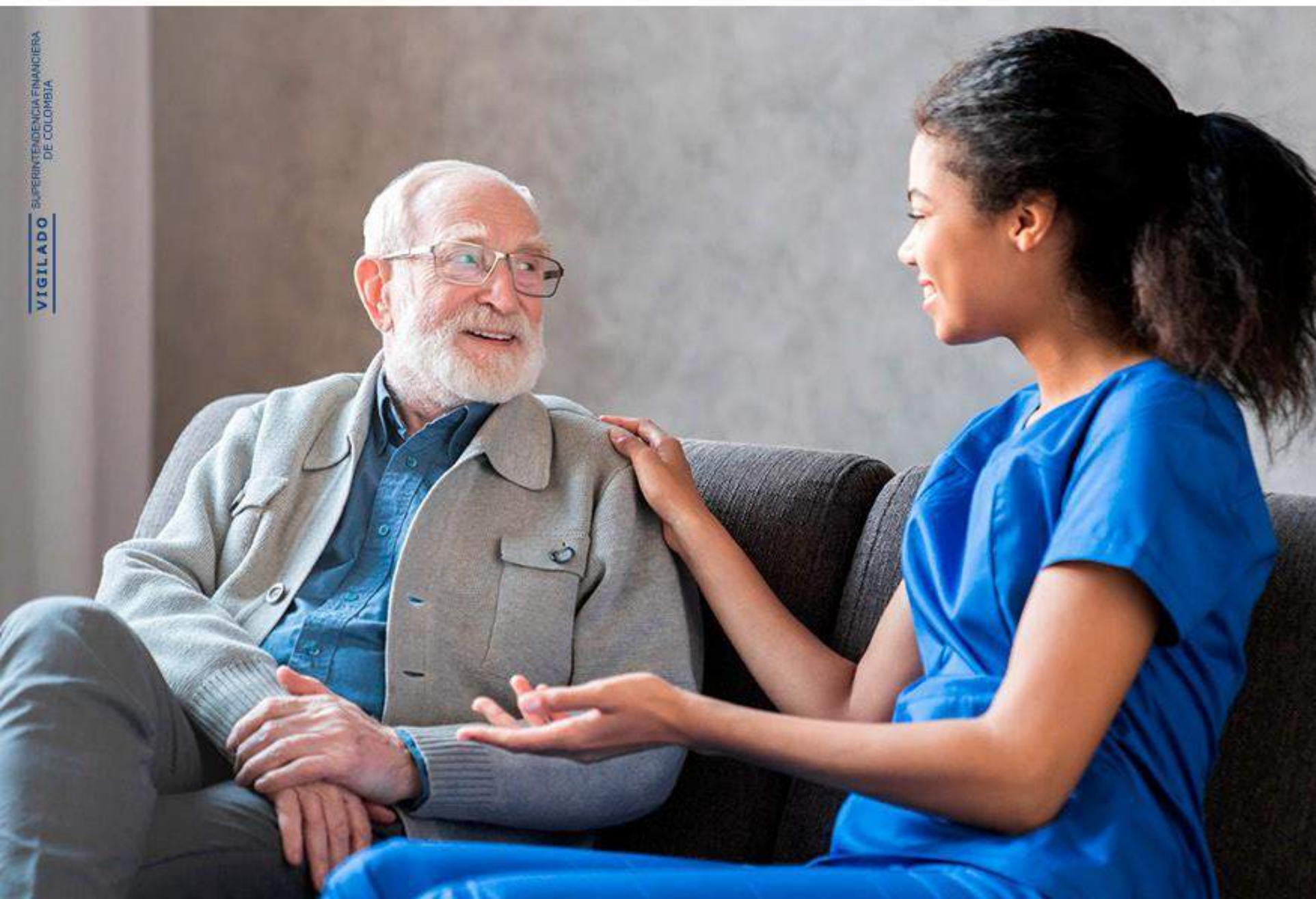
Horarios de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

Citas llamando desde su  
celular al #265 opción 2-3

Beneficios de la póliza  
de hospitalización y cirugía





# Centros Médicos Allianz

Especialidad	Norte	Salitre	Barranquilla	Medellín	Centro Ayudas Diagnósticas (Bogotá)	Comfamiliar Pereira
Medicina General	X	X	X	X		X
Medicina Familiar	X	X	X	X		X
Ginecología y Obstetricia	X	X	X	X		X
Pediatría	X	X	X	X		X
Medicina Interna	X	X	X	X		X
Dermatología	X	X		X		
Nutrición	X	X	X			
Oftalmología		X				
Psicología	X	X	X	X		
Urología	X					
Cardiología					X	
Gastroenterología					X	
Consulta Cirugía de Seno y Tumores Blandos					X	
Terapia Respiratoria		X				

Beneficios de la póliza  
de hospitalización y cirugía



# Centros Médicos Allianz

Especialidad	No rte	Salitre	Barranquilla	Medellín	Centro Ayudas Diagnósticas (Bogotá)	Comfamiliar Pereira
Terapia Física	X			X		
Consulta al día (Prioritaria)	X	X	X	X		X
Electrocardiogramas	X	X	X	X		
Ecografía, Ginecología y Obstétrica	X	X	X	X	X	
Monitorías Fetales	X	X	X	X		
Laboratorio Clínico	X	X	X	X		X
Procedimientos menores de Enfermería	X	X	X	X		
Radiología					X	
Mamografía					X	
Exámenes Gastroenterología (Endoscopias de vías digestivas altas y bajas)					X	
Exámenes Cardiología (Holter, mapa de tensión arterial, Ecocardiograma transtorácico, pruebas de esfuerzo convencional, electrocardiogramas)					X	
Ecografía General					X	
Exámenes diagnósticos vasculares periféricos					X	

Beneficios de la póliza  
de hospitalización y cirugía





# Para mayor información, contáctenos

Con el compromiso de seguir brindando un mejor servicio, Allianz y AON han creado un espacio para dar atención exclusiva e integrada en las diferentes ciudades.



## Minas

Etisen Mindiola  
Celular: 317 639 6803  
[etisen.mindiola@aon.com](mailto:etisen.mindiola@aon.com)

Yony Robles  
Celular: 320 851 9899  
Minas Pribbenow y el Descanso  
[yonni.robles@aon.com](mailto:yonni.robles@aon.com)

## Santa Marta

Rosanita Linero  
Celular: 314 436 1765  
[rosanita.linero@aon.com](mailto:rosanita.linero@aon.com)

Calle 15 # 20 – 04 Piso 2  
local 8 Barrio Jardín,  
Orange Mall

## Puerto

Enalvis Mendoza  
Celular: 320 478 7899  
Puerto Drummond  
[enalvis.mendoza@aon.com](mailto:enalvis.mendoza@aon.com)

## Barranquilla

Luz Marina Escalante  
Celular: 313 887 2729 Calle 82 # 55 - 55  
Local 105 Centro Empresarial Santa Clara  
[luz.escalante@aon.com](mailto:luz.escalante@aon.com)

## Valledupar

Martha Luz Meza  
Celular: 312 588 6502 Calle 12 # 8 - 42  
Oficina 134, Centro Comercial Orbe Plaza  
[martha.meza@aon.com](mailto:martha.meza@aon.com)

## Bogotá

Fredrick Culman  
Celular: 317 433 8992  
Carrera 11 # 86 - 53 piso 4  
[fredrick.culman@aon.com](mailto:fredrick.culman@aon.com)

Dr. Fernando Gómez - Drummond Ltd. - Correo: [fgomez@drummondLtd.com](mailto:fgomez@drummondLtd.com) - Celular: 315 718 6357

Beneficios de la póliza  
de hospitalización y cirugía





Allianz 



**DRUMMOND LTD.**  
COLOMBIA

**AON**