VI00563063 IMPRESION DIGITAL carlsope 2024/07/22 02:45 PM

Seguros | sura

Medellin, 19 de enero de 2024

Señor(a)
VALERIA DAVID MEDINA
LEONARDO LOZANO LOZANO
valeriadavidmedina@gmail.com
ymquira12@hotmail.com

Asunto: Respuesta Derecho de petición 24010931387111 póliza -PLAN VIDA INTEGRAL CONTRIBUTIVO 083000500431, reclamación 0830089349687, asegurado LEONARDO LOZANO LOZANO C16453269, tomador CARTON DE COLOMBIA S.A.

Cordial Saludo:

Nos permitimos dar respuesta a su comunicación remitida10 de enero 2024, , mediante la cual, en calidad de apoderado del asegurado el señor LEONARDO LOZANO LOZANO, en el que solicita: "...reconocimiento por la cobertura de enfermedades graves, en favor de LEONARDO LOZANO LOZANO..." Al respecto, nos permitimos dar respuesta a su solicitud, teniendo en cuenta los siguientes argumentos de índole legal y contractual:

Las reclamaciones en seguros cuentan con un procedimiento determinado consistente en dirigirse a la aseguradora por medio de los canales habilitados (línea de servicio al cliente, App, página web Seguros Sura, asesor) en el que se demuestra la ocurrencia y cuantía del siniestro por medio de los documentos sugeridos para el amparo que se desee afectar, con el fin de estudiar y atender el requerimiento por parte de la compañía y brindar una respuesta oportuna al cliente. Es así como, un derecho de petición no es el mecanismo idóneo para dar trámite a la presente reclamación.

Dicho lo anterior, nos permitimos dar respuesta a su solicitud así:

En respuesta a su solicitud de reconsideración a la objeción no encontramos argumentos nuevos que permitan modificar o cambiar nuestra negativa a la reclamación, tal como lo manifestamos con nuestras comunicaciones del 13/09/2023 y 24/10/2023, realizado el análisis de los documentos aportados para el reestudio, se pudo concluir, que el evento sufrido por usted no cumple con los criterios exigidos para indemnizar por enfermedades graves; según lo estipulado en las condiciones generales del contrato

"...**2.2 ENFERMEDADES GRAVES**

Cuando al Asegurado le sea diagnosticada médicamente por primera vez, durante la vigencia del presente amparo, cualquiera de las siguientes enfermedades:

IMPRESION DIGITAL carlsope 2024/07/22 02:45 PM

INFARTO DEL MIOCARDIO

A. DOLOR DE PECHO TÍPICO.

B. NUEVOS CAMBIOS ELECTROCARDIOGRÁFICOS (ECG) ASOCIADOS, CONSISTENTES EN ELEVACIÓN DEL SEGMENTO ST EN DOS O MÁS DERIVACIONES, APARICIÓN DE ONDA Q PATOLÓGICA EN DOS O MÁS DERIVACIONES, O INVERSIÓN DE LA ONDA T EN DOS O MÁS DERIVACIONES.

C. ELEVACIÓN DE ENZIMAS CARDÍACAS..."

De acuerdo con lo anterior, en los soportes aportados como historia clínica se evidencio que el infarto de miocardio, se descartó luego de estudios electrofisiológicos (EKG sin signos de infarto, Ecocardiograma sin trastornos de la contractilidad, coronarias sanas), por lo anterior no se evidencia que el evento sufrido por usted cumpla con los criterios establecidos, por los tanto, no hacen que se cambie la decisión inicial de no atender favorablemente la reclamación

Por las consideraciones anteriormente expuestas, Seguros de Vida Suramericana S.A., ratifica la objeción.

En los términos anteriormente expuestos dejamos atendida su petición, con el convencimiento de que, su queja ha sido debidamente atendida dentro del ámbito de nuestras facultades legales.

Para atender sus inquietudes puede comunicarse con su asesor o en nuestra Línea de Atención marcando 601 437 8888 en Bogotá, 602 437 8888 en Cali y 604 437 8888 en Medellín, desde celular marcando #888 o sin costo desde cualquier lugar del país al 01 800051 8888.

Atentamente,

GERENCIA DE PROCESOS Y EXPERIENCIAS
Seguros de Vida Suramericana S.A.
TGG