

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



Términos y condiciones

Beneficios de Fidelización con aliados: AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S

BENEFICIARIOS: Todos los afiliados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) mientras su contrato se encuentre vigente, en estado activo (no suspendido ni bloqueado), y sin reporte de mora en las primas causadas antes del **26 de enero del 2026**.

APLICA PARA: Todos los contratos nuevos del Plan Integral que se celebren a partir del 26 de enero de 2026 en adelante; y para los contratos antiguos que se renueven a partir del **01 de marzo de 2026**.

INCLUSIONES: Si los contratos de planes colectivos se renuevan a partir del **01 de marzo 2026** las inclusiones tendrán acceso a los nuevos beneficios de asistencias y especialidades.

Los contratos con renovación anterior a **febrero de 2026** y sus inclusiones tendrán los beneficios antiguos de AXA asistencia hasta su próxima renovación.

Nota: Los beneficios entrarán en vigor: (1) desde la fecha en que se haga efectiva la renovación y no otorgarán derechos retroactivos a períodos anuales causados con anterioridad al 01 de marzo de 2026. (2) para los **nuevos contratos a partir de que inicie la vigencia contractual del plan integral. PERMANENCIA DE LOS BENEFICIOS:** Los beneficios de fidelización que otorga EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS a los beneficiarios aquí especificados, son facultativos y discrecionales. No crean derechos adquiridos para los afiliados del Plan Integral de Ambulancia Prepagados, ni tienen ánimo de permanencia; por lo cual, EMERMÉDICA podrá suprimirlos y retirarlos de su portafolio de servicios de aliados, en cualquier momento y sin previo aviso.

Los beneficios no forman parte de las coberturas en servicios de salud del Plan Integral de Ambulancia Prepagados aprobado por la Superintendencia Nacional de Salud; por lo cual, incluir o excluir estos beneficios no configuran una modificación del plan, ni requieren del consentimiento de sus afiliados.

Beneficios AXA Asistencia Colombia SAS (Aliado) prestados por AXA Asistencia IPS S.A.

Las asistencias AXA incluidas en el plan o contrato original se mantendrán bajo las condiciones que fueron aceptadas al momento de su contratación. Estas condiciones no sufrirán modificaciones mientras el contrato permanezca vigente y no sea renovado

Las Asistencias de AXA vigentes a la fecha son: Orientación emocional telefónica, Orientación nutricional telefónica, Acompañamiento a citas médicas, Enfermera en caso de incapacidad del titular, Niñera o ayudante de hogar en caso de incapacidades, soporte tecnológico. Y el afiliado tiene derecho a utilizar dos servicios al año, puede seleccionar dos de los anteriormente mencionados:

Estos beneficios aplican para afiliados de Plan Integral:

- Todos los servicios de asistencia son prestados por nuestros aliados AXA Asistencia Colombia S.A. y AXA Asistencia IPS S.A.

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



- Período de Carencia para todas las asistencias de 30 días.

Para solicitar las asistencias AXA, el afiliado debe comunicarse a la línea de Servicio al cliente (601) 3077089 desde Bogotá o al 018000117098 a nivel nacional. Ingresando número de cédula, (opción 4) “especialistas y aliados VIVE Emermédica”, (opción 3) “solicitar orientaciones, autorizar la solicitud” (opción 1). Aplica a través de reserva de cita.

- Los servicios de orientación son brindados por profesionales de la salud, sin embargo, son meramente informativos y no constituyen ningún diagnóstico ni pueden considerarse como una cita médica y no hacen parte de la historia clínica.
- Los beneficios otorgados son discrecionales y podrán ser eliminados, modificados o suspendidos en cualquier momento, sin aviso previo.
- Los beneficios de orientación nutricional telefónico, orientación emocional telefónico, acompañamiento a citas médicas, enfermera a domicilio, niñera o ayudante de hogar a domicilio y soporte tecnológico son GRATUITOS y no implicarán ningún costo adicional para el beneficiario.
- La orientación emocional y nutricional se prestará por los aliados en modalidad telefónica.
- 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 tiempo máximo de llamada será de 30 minutos por evento.
- Debe ser solicitado con 24 horas de anticipación.
- El acceso al beneficio de acompañamiento a citas médicas requiere de una incapacidad previa y mínima de (3) días expedida por un médico. Este beneficio aplica dentro de las siguientes ciudades con cobertura Emermedica.
- El conductor esperará hasta 2 horas para recoger al Afiliado y llevarlo de nuevo a su domicilio.
- 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, soporte de incapacidad mayor a tres (3) días.

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



- La solicitud del servicio de la asistencia debe ser realizada por el afiliado con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la hora de la cita médica en la cual requiere acompañamiento para que AXA proceda con la coordinación del servicio.
- El beneficio de enfermería a domicilio requiere una incapacidad médica mayor a tres (3) días, emitida por un médico. Se enviará un(a) auxiliar de enfermería a su domicilio, para que pueda ser atendido desde la comodidad de su hogar. Esto, teniendo en cuenta que el Evento no requiera ser tratado en un centro hospitalario.
- 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 personal de enfermería no está autorizado para ejercer labores domésticas en el domicilio de los Beneficiarios, no realiza mandados ni provee insumos médicos.
- El (la) auxiliar de enfermería se limitará a la prestación de 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.
- El beneficio se presta en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. En otras ciudades principales de Colombia podrá accederse a disponibilidad del servicio que tenga el aliado AXA Asistencia Colombia SA).
- El Beneficiario debe enviar vía email, indicado en la llamada, la incapacidad médica y copia de la historia clínica para proceder con la coordinación.
- El servicio será prestado en los horarios de 7:00 A.M a 7:00 P.M
- Para el beneficio de Niñera o ayudante de hogar se requiere incapacidad médica mayor a tres (3) días derivado de una enfermedad o accidente.
- 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 a la hora programada.
- 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.

Beneficios de Fidelización con aliados: AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.



- En el beneficio de soporte tecnológico AXA Asistencia brindará soporte telefónico para identificar el problema inicial de usuario e identificar el tipo de problema si es de Hardware, Software o de algún dispositivo.
- 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.

BENEFICIOS BIENESTAR IPS S.A.S

Los nuevos beneficios de las especialidades médicas con el aliado BIENESTAR IPS S.A.S aplican para afiliados nuevos y renovados del plan integral de Emermédica con contrato vigente, activo y sin mora para fechas posterior al 26 de enero del 2026.

Los nuevos beneficios de especialidades médicas solo serán aplicables a los afiliados que formalicen la renovación correspondiente y entrarán en vigor únicamente a partir de la fecha de inicio de dicha renovación, sin generar derechos sobre periodos anteriores. Dichos beneficios serán comunicados de manera oportuna y se entenderán aceptadas por el afiliado desde el momento en que la renovación sea confirmada.

Asimismo, los nuevos afiliados que suscriban contrato posterior al 26 de enero del 2026 tendrán acceso directo a los nuevos beneficios vigentes en dicha fecha, incluyendo las nuevas especialidades médicas.

Los nuevos beneficios y condiciones asociados no tendrán efectos retroactivos y aplicarán exclusivamente a partir de la fecha de inicio de dicha renovación y suscripción de contrato para nuevos afiliados.

Los beneficios otorgados de las Especialidades Médicas son discrecionales y podrán ser eliminados, modificados o suspendidos en cualquier momento, sin aviso previo.

Estos beneficios:

- No se pueden reclamar para fechas anteriores a la renovación.
- No generan derecho a ajustes, beneficios o compensaciones por el tiempo antes de la renovación.
- Solamente comienzan a contar desde la fecha en que inicia la renovación hacia adelante.
- Aplica únicamente para nuevos afiliados y renovados del plan integral en las fechas mencionadas en la vigencia de los términos y condiciones.
- Estos beneficios tendrán una tarifa preferencial para nuestros afiliados.

Limitación de Beneficios Previos a la Renovación.

Beneficios de Fidelización con aliados: AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.



- Los beneficios, coberturas o servicios suscritos con anterioridad y que permanezcan vigentes hasta la fecha de no renovación del contrato, se registrarán exclusivamente por las condiciones originalmente aceptadas por el afiliado.
- En consecuencia, no aplicarán ni se entenderán incluidos dentro de dichos beneficios previos las nuevas asistencias, especialidades médicas u otros servicios adicionales que sean incorporados en versiones posteriores o en procesos de renovación del contrato o suscripción.

EMERMÉDICA S.A. (en adelante “La Compañía”) pensando en ampliar beneficios a sus afiliados ha contratado para este fin nuevas especialidades médicas con **BIENESTAR IPS S.A.S identificada** con NIT 800.223.206-1, el objetivo de este beneficio es brindar oportunidad de acceso a nuevas especialidades médicas, garantizando atención y acompañamiento a sus afiliados.

Estos beneficios aplican para afiliados nuevos y renovados Plan Integral

- Todos los beneficios de especialidades médicas son ofrecidos por prestador de servicio BIENESTAR IPS S.A.S
 - Periodo de carencia de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de activación. Se entiende por periodo de carencia el lapso durante el cual el usuario no podrá hacer uso ni solicitar el beneficio.
1. Bienestar IPS SAS en su calidad de Aliado, prestará el acceso a los beneficiarios, de servicios en salud para especialidades médicas con tarifa preferencial. Las especialidades ofertadas son: Terapia Física, ocupacional y del lenguaje. (Ilimitada)
 2. Ginecología, Medicina Interna. (2 eventos al año)
 3. Urología, Dermatología, Ortopedia. (2 eventos al año)
 4. Nefrología, Endocrinología, Cardiología, Neumología. (Ilimitada)

Todas las anteriores, a través de la modalidad presencial o por telemedicina interactiva; de acuerdo con la disponibilidad de los profesionales de la salud especialistas.

Procedimiento para acceder a los beneficios:

Para solicitar las especialidades médicas, el beneficiario debe comunicarse a la Línea de Servicio al Cliente (601) 3077089 desde Bogotá marcando opción 2, luego opción 3, y luego opción 3 “Para agendar cita con especialidades médicas”.

1. Especialidad Terapia Física, ocupacional, del lenguaje.

1.1. Terapia física: Este servicio proporciona al beneficiario la atención por Terapia Física. El objetivo de la consulta es la restaurar, mantener y maximizar la movilidad, la función física y la calidad de vida del paciente. Esto se logra a través de la rehabilitación de lesiones, el alivio del dolor, la prevención de discapacidades y la mejora de la fuerza y el equilibrio, permitiendo independencia en actividades diarias.

- **Finalidad del Servicio**

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



- **Aliviar el dolor:** Reducir molestias crónicas o agudas mediante técnicas manuales, agentes físicos (calor/frío) y ejercicio.
 - **Restaurar el movimiento:** Mejorar la movilidad articular y muscular, aumentando la flexibilidad y amplitud de movimiento.
 - **Fortalecimiento y funcionalidad:** Aumentar la fuerza y resistencia muscular para facilitar actividades como caminar, subir escaleras o trabajar.
 - **Prevención de lesiones:** Educar y entrenar al cuerpo para prevenir futuras lesiones o el deterioro físico.
 - **Independencia funcional:** Ayudar a las personas a recuperar su autonomía en la vida diaria, ya sea tras una lesión, accidente o enfermedad crónica.
-
- **Exclusiones Específicas:** El servicio no cubre ni genera:
 - Valoración o concepto de medicina laboral.
 - Ordenamiento de Ortesis o Prótesis.
 - Adaptaciones de Ortesis o Prótesis.
 - Rehabilitación Post Quirúrgica.

1.2. Terapia ocupacional: Este servicio proporciona al beneficiario la atención por Terapia Ocupacional. El objetivo de la consulta es ayudar a personas de todas las edades a ser más independientes en sus actividades diarias (cuidado personal, trabajo, ocio) tras problemas físicos, sensoriales o cognitivos, utilizando actividades significativas para mejorar la función, adaptar tareas o entornos, y aumentar la calidad de vida

Finalidad del Servicio:

- **Habla y Lenguaje:** Dificultades en la pronunciación (dislalia), tartamudez, retrasos en el desarrollo del lenguaje, problemas en la lectoescritura (dislexia).
- **Voz:** Problemas de afonía, disfonía, y patologías en la voz hablada y cantada.
- **Audición:** Rehabilitación auditiva en personas con hipoacusia o sordera, uso de audífonos e implantes cocleares

Condiciones:

- **Acceso:** El beneficiario que solicite el servicio se realizara una valoración integral para definir un plan de manejo.

Exclusiones Específicas: El servicio no cubre ni genera:

- Valoración o concepto de medicina laboral.
- Ordenamiento de Ortesis o Prótesis.
- Adaptaciones de Ortesis o Prótesis.

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



1.3. Terapia del lenguaje: Este servicio proporciona al beneficiario la atención por Fonoaudiología, la consulta se enfoca en la comunicación humana en todas sus facetas, incluyendo el habla, lenguaje, voz, audición y deglución, a través de la promoción, prevención, diagnóstico y rehabilitación de sus trastornos.

Finalidad del Servicio:

- **Uso de actividades:** Emplea tareas cotidianas (comer, vestirse, escribir, cocinar, trabajar) como herramientas terapéuticas para desarrollar habilidades.
- **Mejora de habilidades:** Trabaja la coordinación ojo-mano, motricidad fina y gruesa, fuerza, flexibilidad y habilidades sociales.
- **Adaptación:** Adapta el entorno o las tareas para que la persona pueda realizar sus actividades de forma más independiente

Condiciones:

- **Acceso:** El beneficiario que solicite el servicio se realizará una valoración integral para definir un plan de manejo.

Exclusiones Específicas: El servicio no cubre ni genera:

- Valoración o concepto de medicina laboral.
- Ordenamiento de Ortesis o Prótesis.
- Adaptaciones de Ortesis o Prótesis.

1.4. Condiciones de las especialidades (Terapia Física, ocupacional, del lenguaje).

1.4.1. Cada sesión de terapia tendrá una duración máxima de veinte (20) minutos

1.4.2. Límite de uso por beneficiario: Cada beneficiario puede acceder de **manera ilimitada**

1.4.3. Tarifa preferencial: (\$25.900) por cada consulta; que deberá ser pagada por el beneficiario directamente a el Aliado (**BIENESTAR IPS S.A.S**) por los canales y medios de pago que tenga autorizados.

2. Especialidad Ginecología, Medicina Interna.

2.1. Ginecología: Este servicio proporciona al beneficiario la atención por Médico especialista en Ginecología, la consulta se enfoca en el cuidado la salud integral de la mujer a lo largo de su vida, esta especialidad se centra en el sistema reproductivo femenino (órganos, ciclo menstrual, fertilidad, menopausia, anticoncepción) y sus enfermedades.

Finalidad del Servicio:

1.Ginecología:

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



- **Enfoque:** Salud sexual y reproductiva general de la mujer, fuera del embarazo.
- **Qué abarca:** Diagnóstico y tratamiento de enfermedades del útero, ovarios, vagina, vulva, trompas de Falopio; control hormonal, salud menstrual, anticoncepción, infertilidad y menopausia
- Las citas de ginecología dan acceso a mujeres, sin límite de edad. El acceso a las consultas de ginecología se establece conforme a criterios biomédicos relacionados con la anatomía reproductiva femenina.

Exclusiones Específicas: El servicio no cubre ni genera:

- Valoración o concepto de medicina laboral.
- Valoraciones Laborales.
- Oncología: Tratamiento y seguimiento de pacientes con Dx oncológico.

2.2. Medicina Interna: Este servicio proporciona al beneficiario la atención por Médico especialista en Medicina Interna, la consulta se enfoca en el diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades en adultos, abordando al paciente de forma integral sin cirugía.

Finalidad del Servicio:

- **Atención Integral:** Ve al paciente como un todo, no solo un órgano específico, considerando la interconexión entre sistemas.
- **Diagnóstico y Tratamiento:** Maneja enfermedades agudas y crónicas como diabetes, hipertensión, asma, infecciones, enfermedades autoinmunes y problemas digestivos
- **Prevención:** Se enfoca en la medicina preventiva y el manejo de factores de riesgo.

Exclusiones Específicas: El servicio no cubre ni genera:

- Valoración o concepto de medicina laboral.
- Valoraciones Prequirúrgicas.
- Transcripción de fórmulas médicas o solicitudes de exámenes de otros profesionales.
- Oncología: Tratamiento y seguimiento de pacientes con Dx. Oncológico.

2.3 Condiciones de las especialidades (Ginecología, Medicina Interna).

2.3.1. Cada sesión tendrá una duración máxima de veinte (20) minutos.

2.3.2. Límite de uso por beneficiario: Cada beneficiario puede acceder hasta a 2 consultas al año en su vigencia del contrato. El beneficiario debe estar al día en el pago de su contrato.

2.3.3. Tarifa preferencial al beneficiario: (\$25.900) por cada consulta; que deberá ser pagada por el afiliado a **BIENESTAR IPS S.A.S** directamente por los canales y medios de pago autorizados.

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



3. Especialidad Urología, Dermatología, Ortopedia.

3.1. Urología: Este servicio proporciona al beneficiario la atención por Médico especialista en Urología, la consulta se enfoca en el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de las enfermedades del tracto urinario (riñones, uréteres, vejiga, uretra) en hombres y mujeres, y del aparato reproductor masculino (próstata, testículos, pene)

Finalidad del Servicio:

- Urología General: Diagnóstico y manejo de enfermedades de la próstata, riñón, vía urinaria y vejiga).
- Urología Femenina y Funcional: Incontinencia urinaria, vejiga caída y prolapsos.
- Andrología: Salud sexual y reproductiva masculina, incluyendo disfunción eréctil y fertilidad.

Exclusiones Específicas: El servicio no cubre ni genera:

- Valoración o concepto de medicina laboral.
- Valoraciones Laborales.
- Transcripción de fórmulas médicas o solicitudes de exámenes de otros profesionales.
- Oncología: Tratamiento y seguimiento de pacientes con Dx oncológico.

3.2. Dermatología: Este servicio proporciona al beneficiario la atención por Médico especialista en Dermatología, la consulta se enfoca en el estudio, diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades de la piel, cabello, uñas y mucosas, siendo el órgano más extenso del cuerpo. Aborda condiciones desde acné y dermatitis hasta autoinmunidad.

3.3. Ortopedia: Este servicio proporciona al beneficiario la atención por Médico especialista en Ortopedia y Traumatología, la consulta se enfoca en el diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y prevención de enfermedades y lesiones del sistema musculoesquelético, incluyendo huesos, articulaciones, ligamentos y tendones.

Este servicio proporciona al beneficiario la atención por Médico especialista en Ortopedia y Traumatología, la consulta se enfoca en el diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y prevención de enfermedades y lesiones del sistema musculoesquelético, incluyendo huesos, articulaciones, ligamentos y tendones.

- **Finalidad del Servicio:**

Traumatología: seguimiento a Fracturas, luxaciones, esguinces, desgarros musculares y lesiones deportivas.

Ortopedia: Diagnóstico y tratamiento a Artrosis, escoliosis, deformidades óseas, dolor de columna y problemas congénitos.

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



- **Exclusiones Específicas:** El servicio no cubre ni genera:
 - Valoración o concepto de medicina general.
 - Procedimientos: En la consulta no se realizan procedimiento Diagnósticos ni terapéuticos.
 - Transcripción de fórmulas médicas o solicitudes de exámenes de otros profesionales.
 - Urgencias: La consulta no está enfocada en la atención de urgencias.
 - Oncología: Tratamiento y seguimiento de pacientes con Dx oncológico.

3.4. Condiciones de las especialidades (Urología, Dermatología, Ortopedia).

3.4.1. Cada sesión tendrá una duración máxima de veinte (20) minutos

3.4.2. Límite de uso por afiliado: Cada afiliado puede acceder hasta a 2 consultas al año en su vigencia de contrato. El afiliado debe estar al día en el pago.

3.4.3. Tarifa preferencial al afiliado: valor de **\$25.900** por cada consulta; que deberá ser pagada por el afiliado a **BIENESTAR IPS S.A.S** directamente por los canales y medios de pago autorizados.

4. Especialidad Nefrología, Endocrinología, Cardiología, Neumología.

4.1.Nefrología:

Este servicio proporciona al beneficiario la atención por Médico especialista en Nefrología, la consulta se enfoca en el estudio del funcionamiento y las enfermedades de los riñones, abarcando su prevención, diagnóstico, tratamiento y las consecuencias de su daño, como por la hipertensión.

Finalidad del Servicio

- **Funciones renales:** Estudia cómo los riñones filtran desechos, regulan la presión arterial, equilibran minerales y producen hormonas.
- **Diagnóstico y tratamiento:** Previene y trata enfermedades renales agudas y crónicas, como la enfermedad renal crónica (ERC).
- **Enfermedades asociadas:** Maneja afecciones que afectan los riñones, como la diabetes, la hipertensión arterial (HTA) y las infecciones urinarias recurrentes

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



Exclusiones Específicas

El servicio **no cubre** ni genera:

- **Transcripción de fórmulas** médicas o solicitudes de exámenes de otros profesionales.
- **Urgencias:** La consulta no está enfocada en la atención de urgencias.
- **Diálisis:** NO incluye el seguimiento de diálisis.
- **Oncología:** Tratamiento y seguimiento de pacientes con Dx oncológico

4.2. Endocrinología:

Este servicio proporciona al beneficiario la atención por Médico especialista en Endocrinología, la consulta se enfoca en el estudio del sistema endocrino, sus glándulas (tiroides, hipófisis, suprarrenales, páncreas, gónadas) y las hormonas que producen, manejando enfermedades como la diabetes, problemas de tiroides (hipo/hipertiroidismo), obesidad, infertilidad, osteoporosis, y desequilibrios del metabolismo.

Finalidad del Servicio

- **Glándulas y hormonas:** Se enfoca en órganos como la tiroides, paratiroides, suprarrenales, hipófisis (pituitaria), páncreas, ovarios y testículos, y las hormonas que liberan al torrente sanguíneo.
- **Metabolismo:** Regulación del azúcar en sangre, lípidos, peso y densidad ósea.
- **Funciones corporales:** Control del crecimiento, desarrollo, reproducción, equilibrio electrolítico y estado de ánimo.

Exclusiones Específicas:

El servicio **no cubre** ni genera:

- **Transcripción de fórmulas** médicas o solicitudes de exámenes de otros profesionales.
- **Urgencias:** La consulta no está enfocada en la atención de urgencias.
- **Oncología:** Tratamiento y seguimiento de pacientes con Dx oncológico.

4.3. Cardiología:

Este servicio proporciona al beneficiario la atención por Médico especialista en Cardiología, la consulta se enfoca en el estudio, diagnóstico, tratamiento y previene las enfermedades del corazón y los vasos sanguíneos (sistema cardiovascular), abarcando desde afecciones comunes como la hipertensión hasta las más complejas, como arritmias o insuficiencia cardíaca

Finalidad del Servicio:

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



- **El corazón:** el estudio de su estructura, función y patologías como infartos, insuficiencia cardíaca, arritmias.
- **Los vasos sanguíneos:** Arterias y venas del corazón, y problemas como la hipertensión o aterosclerosis.

Exclusiones Específicas:

El servicio **no cubre** ni genera:

- **Transcripción de fórmulas** médicas o solicitudes de exámenes de otros profesionales.
- **Urgencias:** La consulta no está enfocada en la atención de urgencias.
- **Procedimientos:** En la consulta no se realizan procedimiento Diagnósticos de Cardiología.
- **Oncología:** Tratamiento y seguimiento de pacientes con Dx oncológico

4.4. Neumología:

Este servicio proporciona al beneficiario la atención por Médico especialista en Neumología, la consulta se enfoca en el estudio, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades del aparato respiratorio (pulmones, vías aéreas, pleura y mediastino), manejando afecciones como asma, EPOC, neumonía, apnea del sueño

Finalidad del Servicio:

- **Enfermedades crónicas:** Diagnóstico y tratamiento del Asma, Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC, que incluye enfisema y bronquitis crónica).
- **Infecciones:** Neumonía, tuberculosis.
- **Trastornos del sueño:** Apnea del sueño.

Exclusiones Específicas:

El servicio **no cubre** ni genera:

- **Transcripción de fórmulas** médicas o solicitudes de exámenes de otros profesionales.
- **Urgencias:** La consulta no está enfocada en la atención de urgencias.
- **Procedimientos:** En la consulta no se realizan procedimiento Diagnósticos de Neumología
- **Oncología:** Tratamiento y seguimiento de pacientes con Dx oncológico.

4.5. Condiciones de las especialidades (Nefrología, Endocrinología, Cardiología, Neumología).

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



- 4.5.1. Cada sesión tendrá una duración máxima de veinte (20) minutos.
- 4.5.2. **Límite de uso por afiliado:** Cada afiliado puede acceder de manera ilimitada en su vigencia de contrato. El afiliado debe estar al día en el pago de su contrato.
- 4.5.3. **Tarifa preferencial al afiliado:** valor de **\$136.000** por cada consulta; que deberá ser pagada por el afiliado a **BIENESTAR IPS S.A.S** directamente por los canales y medios de pago autorizados.

5. Condiciones generales de especialidades

Para todas las especialidades, el afiliado podrá elegir la modalidad de atención, ya sea presencial o por telemedicina interactiva. No obstante, en algunas ciudades con **cobertura Emermédica**, el aliado podrá limitar la atención exclusivamente a una de estas modalidades, sea presencial o por telemedicina, según su disponibilidad.

4.5.2 Para la Modalidad **Telemedicina Interactiva se tendrá cobertura donde Emermédica tiene presencia.** Será Atención sincrónica por audio y video cumpliendo de manera integral la normatividad colombiana para telemedicina. Así como obtendrá historia clínica y órdenes válidas en todo el territorio nacional.

4.2. Para la **Modalidad Presencial se tendrá cobertura en Bogotá y Barranquilla.**

4.4. **Los Medios de pago autorizados por BIENESTAR IPS S.A.S** para realizar el pago de las consultas con tarifa preferencial para la modalidad de telemedicina **interactiva son PSE y la APP ALONE** proporcionada por **BIENESTAR IPS S.A.S.**

El afiliado podrá realizar el pago de las consultas agendadas con especialidades a través del enlace PSE enviado a su celular por mensaje de texto una vez realizado el agendamiento. También **BIENESTAR IPS S.A.S** proporciona al afiliado una modalidad alternativa de pago a través de la APP ALONE en la que puede ingresar, hacer el registro de su cita y pagar directamente desde el botón de pago de la APP.

4.5. **Los horarios de atención para el agendamiento de especialidades médicas en BIENESTAR IPS S.A.S son:** Lunes a viernes 7 a.m. a 7 p.m y sábados 8 a.m a 12 a.m. Dado que, se ajusta a la franja horaria de Emermédica.

4.6. **Los horarios de citas médicas incluyen dos jornadas y depende de la especialidad médica que se agende.**

- **Jornada Diurna:** 8:00 a 11:00 1:00 a 6:00 p.m.
- **Jornada Tarde:** 1:00 a 6:00 p.m.

5. **Para todas las atenciones de consultas con especialidades en la modalidad de Telemedicina interactiva** el afiliado debe tener descargado, registrado y aceptado los términos y condiciones de uso de la APP ALONE en su celular o computador; dicha plataforma es el medio por el cual se atenderá la consulta con el profesional médico asignado.

**Beneficios de Fidelización con aliados:
 AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
 IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



6. En caso de que el afiliado no pueda acceder a la consulta o medios de pago a través del registro en la APP ALONE; el afiliado se puede comunicar a la línea de soporte de **Soporte Telemedicina (ALONE/Teams): 323 223 32 43 (Llamada/WhatsApp)**.

7. Para las consultas en modalidad presencial el afiliado debe pagar la tarifa preferencial directamente en las instalaciones de **BIENESTAR IPS S.A.S** donde le fue agendada la consulta con el profesional.

8. Las consultas de especialidades médicas no incluyen procedimientos diagnósticos o terapéuticos, consultas laborales u ocupacionales, complicaciones derivadas de atenciones realizadas por fuera de **BIENESTAR IPS S.A.S**.

9. Los horarios de consultas para el afiliado estarán sujetas a la disponibilidad de las especialidades en la ciudad y modalidad que él mismo escoja durante el agendamiento.

Las consultas de especialidades con uso ilimitado tendrán el siguiente valor a cargo del afiliado:

Especialidad	Uso	Tarifa de cada consulta a cargo del afiliado Emermédica
Terapia física	Ilimitada	\$ 25.900
Terapia ocupacional	Ilimitada	\$ 25.900
Terapia del lenguaje	Ilimitada	\$ 25.900
Nefrología	Ilimitada	\$ 136.000
Endocrinología	Ilimitada	\$ 136.000
Cardiología	Ilimitada	\$ 136.000
Neumología	Ilimitada	\$ 136.000

Las consultas de especialidades con uso limitado tendrán el siguiente valor a cargo del afiliado:

Especialidad	Límite de Uso	Tarifa de cada consulta a cargo del afiliado Emermédica	Tarifa a partir de la tercera consulta a cargo del afiliado Emermédica
--------------	---------------	---	--

**Beneficios de Fidelización con aliados:
 AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
 IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



Ginecología	2 citas al año	\$25.900	\$ 67.700
Medicina Interna	2 citas al año	\$25.900	\$ 67.700
Urología	2 citas al año	\$25.900	\$ 67.700
Dermatología	2 citas al año	\$25.900	\$ 67.700
Ortopedia	2 citas al año	\$25.900	\$ 67.700

Beneficios SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.

Los nuevos beneficios de asistencias con el aliado SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S aplican para afiliados al plan integral de Emermédica con contrato vigente, activo y sin mora para fechas posterior al 26 de enero del 2026.

Los nuevos beneficios de asistencias solo serán aplicables a los afiliados que formalicen la renovación correspondiente y entrarán en vigor únicamente a partir de la fecha de inicio de dicha renovación, sin generar derechos sobre periodos anteriores. Dichos beneficios serán comunicados de **manera** oportuna y se entenderán aceptadas por el afiliado desde el momento en que la renovación sea confirmada.

Asimismo, los nuevos afiliados que suscriban contrato posterior al 26 de enero del 2026 tendrán acceso directo a los nuevos beneficios vigentes en dicha fecha, incluyendo las nuevas asistencias y especialidades médicas.

Los nuevos beneficios y condiciones asociados no tendrán efectos retroactivos y aplicarán exclusivamente a partir de la fecha de inicio de dicha renovación y suscripción de contrato para nuevos afiliados.

Los beneficios otorgados de las Asistencias son discrecionales y podrán ser eliminados, modificados o suspendidos en cualquier momento, sin aviso previo.

Estos beneficios:

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



- No se pueden reclamar para fechas anteriores a la renovación.
- No generan derecho a ajustes, beneficios o compensaciones por el tiempo antes de la renovación.
- Solamente comienzan a contar desde la fecha en que inicia la renovación hacia adelante.
- Aplica únicamente para nuevos afiliados y renovados del plan integral en las fechas mencionadas en la vigencia de los términos y condiciones.

Limitación de Beneficios Previos a la Renovación.

- Los beneficios, coberturas o servicios suscritos con anterioridad y que permanezcan vigentes hasta la fecha de no renovación del contrato, se registrarán exclusivamente por las condiciones originalmente aceptadas por el afiliado.
- En consecuencia, no aplicarán ni se entenderán incluidos dentro de dichos beneficios previos las nuevas asistencias u otros servicios adicionales que sean incorporados en versiones posteriores o en procesos de renovación del contrato o suscripción.

EMERMÉDICA S.A. (en adelante “La Compañía”) pensando en ampliar beneficios a sus afiliados ha contratado para este fin nuevas asistencias con **SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S**, identificada con **NIT 830139809** el objetivo de este beneficio es brindar oportunidad de acceso a nuevas asistencias, garantizando atención y acompañamiento a sus afiliados.

El encargado y responsable de prestar este beneficio de asistencias será **SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S**, quien a continuación explica las condiciones:

Estos beneficios aplican para **afiliados nuevos y renovados del Plan Integral**.

- Todos los beneficios de asistencia son ofrecidos por el aliado de servicio **SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S**.
 - Periodo de carencia de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de activación. Se entiende por periodo de carencia el lapso durante el cual el usuario no podrá hacer uso ni solicitar el beneficio.
1. **SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S. presta los siguientes servicios: Tele orientación en Psicología humana (3 eventos por año)**
 2. **Tele orientación en Pediatría humana (3 eventos por año)**
 3. **Tele orientación en Nutrición humana (Ilimitado)**
 4. **Traslado terrestre para citas médicas de personas. (2 eventos/ 2 traslados por evento)**
 5. **Tele orientación Veterinaria (Ilimitado)**
 6. **Tele orientación Nutricional Veterinaria (Ilimitado)**
 7. **Traslado de la mascota al centro veterinario por emergencia y/o accidente. (2 eventos por año/ 1 trayecto por evento)**

Una tele orientación se define como el conjunto de acciones que se desarrollan a través de tecnologías de la información y comunicaciones para proporcionar al beneficiario información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud. **Es orientativo, no implica el desarrollo de un acto médico.**

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



El alcance de Emermédica respecto de este beneficio es la oportunidad de acceso a las consultas o beneficios de asistencias del paquete en las ciudades de cobertura, bajo los parámetros de capacidad, suficiencia, cumplimiento regulatorio, entidad reconocida y habilitada. Se limita a conectar al afiliado con el beneficio.

Emermédica no es el aliado del servicio de salud en ninguna de las asistencias.

- Los beneficios de Tele orientación son brindados por profesionales de la salud, para proporcionar al beneficiario información, consejería y asesoría **y no constituyen ningún acto médico.**
- **Los beneficios de Tele orientación son discrecionales y podrán ser eliminados, modificados o suspendidos en cualquier momento sin previo aviso.**

Importante: Los beneficios **están incluidos en el plan y no implicarán ningún costo adicional para el beneficiario.**

Procedimiento para acceder a los beneficios:

Para solicitar las asistencias, el beneficiario debe comunicarse a la línea de Servicio al cliente (601) 3077089 desde Bogotá. Marcando opción 2, opción 3, luego opción 2 para las “nuevas asistencias médicas”.

1. Tele orientación en Psicología humana.

1.1. La Tele orientación en Psicología humana es un servicio de orientación profesional brindado a distancia por un psicólogo, este servicio exclusivamente ofrece apoyo, guía y contención emocional; no es acto médico, no incluye guía ni recomendación para beneficiarios con enfermedades o trastornos asociados a patologías definidas como enfermedades de salud mental o del comportamiento, ni beneficiarios que cursen tratamientos actuales con medicación controlada. La Tele orientación tiene por objetivo orientar sobre posibles acciones a seguir ante determinadas situaciones, sin sustituir la atención psicológica presencial ni constituir un proceso de diagnóstico o tratamiento clínico.

El beneficiario podrá acceder a la Teleorientación para recibir:

- Apoyo por afectaciones de la dinámica familiar asociada a la convivencia.
- Ayuda en manejo de Estrés traumático.
- Apoyo para anticipar o tratar situaciones de ansiedad.
- Apoyo para manejo de crisis.

Condiciones:

- **Cobertura:** El servicio se prestará en las ciudades donde Emermédica tiene cobertura.

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



- **Duración:** Cada sesión de tendrá una duración máxima de 40 minutos.
- **Límite de uso:** Cada beneficiario puede acceder de manera limitada (3 eventos al año).
- El afiliado debe estar activo y al día en el pago.

Horario de Atención para agendamiento y prestación del servicio: lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Exclusiones:

- Generación/transcripción de incapacidades, así como los medicamentos y exámenes que se puedan requerir. Se excluye todo tipo de cobertura que no esté detallada en la Tele orientación.
- El servicio no cubre los gastos incurridos y los servicios originados directa ni indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como una Tele orientación Psicológica telefónica, según la definición de que trata este anexo.
- No se prestará el beneficio a afiliados que tengan una crisis asociada al consumo de sustancias psicoactivas/alcohólicas ni beneficiarios que estén en riesgo suicida.

2. Tele orientación en Pediatría humana:

2.1 La Tele orientación en Pediatría humana es un servicio de atención en salud a distancia, mediante el cual un profesional medico orienta a padres sobre el estado de salud de niños. Está enfocada en la educación, orientación clínica inicial, resolución de dudas y recomendaciones generales, sin reemplazar la consulta médica presencial ni emitir diagnósticos definitivos. este servicio exclusivamente ofrece apoyo, guía y contención emocional; no es acto médico. **Aplica para población pediátrica desde el nacimiento hasta los 17 años y permite orientar sobre la necesidad de una valoración presencial o atención de urgencias, según el caso.**

Condiciones:

- **Cobertura:** El servicio se prestará en las ciudades donde Emermédica tiene cobertura.
- **Duración:** Cada sesión de tendrá una duración máxima de 40 minutos.
- **Límite de uso:** Cada beneficiario puede acceder de manera limitada (3 eventos al año).
- El afiliado debe estar activo y al día en el pago.
- **Dirigida a un beneficiario pediátrico previamente designado por el afiliado titular, siempre que el menor sea beneficiario y se encuentre incluido dentro del contrato.**
- Se aclara que en caso de que el aliado de servicios de salud que atiende el servicio identifique que se está en presencia de una urgencia vital, brindará indicaciones al beneficiario para contactar el servicio de urgencias. Es requerido que, durante la consulta, el menor siempre esté acompañado de un mayor de edad. De otro modo no se podrá prestar el servicio.

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



Horario de Atención para agendamiento y prestación del servicio: lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Exclusiones

- **El beneficio no cubre los gastos incurridos y los servicios originados directa ni indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como una Tele orientación Médica telefónica**, entre los cuales a título enunciativo se encuentran los siguientes:

1. Citas médicas presenciales con médico general o especialista.
 2. Médico a domicilio.
 3. Orden de tratamientos o intervenciones.
 4. Ambulancia.
 5. Exámenes clínicos o complementarios.
 6. Medicamentos.
 7. Hospitalización: Cirugía, Quirófano, Honorarios médicos, Habitación; se excluye la transcripción de incapacidades, así como los medicamentos y exámenes o ayudas diagnósticas que se hayan podido formular.
- Transcripción de incapacidades, así como los medicamentos y exámenes o ayudas diagnósticas que se hayan podido formular.

3. Tele orientación en Nutrición humana:

3.1. La Tele orientación en Nutrición es un servicio de orientación a distancia, brindado por un profesional experto en el tema, cuyo objetivo es ofrecer educación nutricional, recomendaciones o dudas generales de alimentación y hábitos saludables. Este beneficio no sustituye una consulta nutricional presencial, no implica la formulación de planes nutricionales terapéuticos individualizados ni diagnósticos clínicos, y está enfocado en la prevención, promoción de salud y orientación inicial. Para titular o beneficiario, este servicio es exclusivamente para orientar, guiar o recomendar, no es acto médico.

Finalidad del servicio:

- Requerir información sobre alimentos para fortalecer el sistema Inmune.
- Apoyo para establecer rutinas alimentarias conforme a objetivos.

Condiciones:

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



- **Cobertura:** El servicio se prestará en las ciudades donde Emermédica tiene cobertura.
- **Límite de uso:** Cada beneficiario puede acceder de manera ilimitada.
- El afiliado debe estar activo y al día en el pago.
- Está dirigido para el **afiliado titular o beneficiario del contrato.**

Horario de Atención para agendamiento y prestación del servicio: lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Exclusiones:

- El beneficio no cubre los gastos incurridos y los servicios originados directa ni indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como una Tele orientación Nutricional telefónica, según la definición descrita anteriormente.
- Los servicios que el beneficiario haya contratado directamente con el aliado de la asistencia por su propia cuenta y riesgo sin previo consentimiento de **SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**
- Cuando el beneficiario se niegue a colaborar con el personal designado por **SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**, para la prestación de los servicios. Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando el beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- Se excluye la transcripción de incapacidades, así como los medicamentos y exámenes que se hayan podido formular.
- Se excluye todo tipo de cobertura que no esté detallada en la Teleconsulta de que tratan en este anexo.
- No se entregan los alimentos, suplementos, vitaminas o cualquier producto sugerido por el profesional que presta el beneficio. La adquisición de los productos es responsabilidad exclusiva del beneficiario.
- Entendiendo que el beneficiario pueda desconocer reacciones alérgicas o intolerantes a algunos alimentos, el hecho de que suministre información incorrecta o incompleta exime de cualquier responsabilidad a los nutricionistas frente a los conceptos y respuestas emitidas. Se procurará emitir nota de alerta para los alimentos que comúnmente son conocidos como desencadenantes de reacciones alérgicas y/o intolerantes, para que el beneficiario lo pueda tener presente.
- Orientaciones con necesidades especiales en nutrición.

4. Traslado terrestre a Citas Médicas de personas.

Beneficios de Fidelización con aliados: AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.



4.1. El Traslado terrestre a Citas Médicas de personas, corresponde al desplazamiento del beneficiario por vía terrestre desde su lugar de origen hasta un centro médico asistencial, con el fin de asistir a una cita médica previamente programada, y su posterior retorno. Este beneficio está orientado a facilitar el acceso oportuno a la atención de salud, no corresponde a un servicio de urgencias ni reemplaza el traslado asistencial en ambulancia.

Condiciones:

- **Cobertura:** El servicio se prestará en las ciudades donde Emermédica tiene cobertura.
- **Límite de uso:** Cada beneficiario puede acceder de manera limitada, **2 eventos** (entendiéndose por evento cada traslado) / **2 traslados por evento**
- El afiliado debe estar activo y al día en el pago.
- Está dirigido para el **afiliado titular o beneficiario del contrato**.
- Para el acceso al beneficio de traslado a citas médicas, el beneficiario debe presentar la siguiente documentación:

Todos los usuarios: Soporte de la cita médica programada o de examen médico, procedimiento o laboratorio al cual debe acudir.

- ✓ **Personas hasta sesenta (60) años:** Incapacidad médica vigente y mínima de tres (3) días expedida por un médico en el que se evidencia restricción de movilidad por sus propios medios (dicho documento no debe superar los treinta (30) días calendario desde la fecha de su emisión), así mismo la solicitud del servicio y prestación del mismo debe tener lugar desde la fecha de inicio de la incapacidad y hasta treinta (30) días calendario posteriores.
- ✓ **Condiciones especiales para el uso del servicio:** Para efectos del presente beneficio, se considerarán condiciones especiales aquellos casos que cumplan con los criterios taxativos establecidos a continuación, incluyendo los requisitos documentales que se deberán presentar:

Casos especiales: Personas mayores de sesenta (60) años que no cuenten con incapacidad médica, y con el fin de validar la información y prestar el servicio; el aliado podrá solicitar cualquiera de los siguientes documentos, según corresponda: Certificado de discapacidad, orden de reposo o certificación de incapacidad permanente por movilidad reducida, (de forma adicional al soporte de la cita programada), así mismo la solicitud del servicio y prestación del mismo debe tener lugar desde la fecha de inicio de la incapacidad y hasta treinta (30) días calendario posteriores.

La solicitud del servicio no implicará su otorgamiento o tramitación automático, ni generará derecho alguno a favor del solicitante de manera inmediata, toda vez que su procedencia estará sujeta a un estudio y análisis previo de cada caso en particular, mediante el cual se verificará el cumplimiento de los requisitos y la viabilidad correspondiente, reservándose la parte competente, la facultad de determinar, de manera motivada, la aprobación o improcedencia de la solicitud.

- El beneficiario deberá informar la dirección de origen, la dirección del centro médico, la fecha y la hora de recogida, así como si requiere retorno. Una vez programado el servicio, no será posible modificar el destino de regreso.

Beneficios de Fidelización con aliados: AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.



- El beneficio aplica para el afiliado y sus acompañantes en un vehículo automotor autorizado para el transporte de pasajeros con conductor y una capacidad máxima de cuatro (4) personas por vehículo.
- Se debe realizar previa identificación de pertinencia del traslado, es decir, que el servicio sea para el Titular del servicio, quien tenga una cita médica debidamente soportada. SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S, se reserva el derecho de requerir dicho soporte en cualquier momento para la prestación del servicio.
- Cuando el afiliado requiera el beneficio de Traslado para citas médicas, deberá solicitarlo comunicándose con SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S, por medio de los canales acordados con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas previas la fecha en que se requiere el beneficio. (dentro del horario de atención) cuando el beneficio es programado, el beneficiario deberá indicar la dirección de origen, dirección de destino del centro médico, fecha y hora para la recogida. Igualmente, si el servicio será con retorno o no (siempre y cuando tenga disponibles traslados dentro del tope cubierto). El beneficiario **no podrá modificar el destino de regreso una vez programado el viaje**. Si el servicio se requiere de forma inmediata estará sujeto a la disponibilidad de conductores en la zona.
- El asesor de servicio verificará que el beneficiario **tenga la cobertura del beneficio vigente, posterior a ello, verificará que cumpla con las condiciones para acceder al servicio y ubicará un Aliado disponible para atender la solicitud**, procederá con la coordinación del Aliado y la confirmación al beneficiario indicándole nombre del conductor y la placa del vehículo. **Una vez confirmado el beneficio, se presentará en la dirección indicada por el beneficiario (dentro de la cobertura del beneficio) el conductor debidamente capacitado e identificado encargado del servicio.**
- El servicio se prestará mediante vehículo terrestre básico, no especializado, destinado exclusivamente al transporte del beneficiario, y no corresponde a un servicio asistencial ni medicalizado.
- El tiempo de espera es de 5 minutos tras la llegada del conductor, si el usuario no toma el servicio en ese tiempo, el conductor puede retirarse del lugar y permitirse la cancelación del servicio, considerándose como entregado, copando un cupo de los eventos cubiertos.

Cobertura del servicio y tope máximo

1. El aliado prestará el servicio de transporte de traslado sujeto a un tope máximo de \$70.000 COP, incluyendo ida y regreso en cada evento. La prestación del servicio está sujeta a la evaluación de Sigma respecto al origen y destino del traslado.
2. En caso de que el costo total del servicio supere el tope de \$70.000 COP, el beneficiario solo podrá tomar el servicio particular si el aliado lo autoriza expresamente y si el beneficiario acepta tomarlo, bajo las condiciones que le informa el aliado.

En caso de que suceda el acontecimiento numero dos y cuando se autorice el beneficio, el beneficiario tendrá que adjuntar los siguientes documentos para que se realice el proceso de reembolso:

1. Rut del Titular/ beneficiario.
2. Formato de reembolso diligenciado y firmado por el titular/ beneficiario.

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



3. Certificación bancaria que contenga (tipo de cuenta (ahorros o corriente). El Usuario puede solicitar el pago a la cuenta de un tercero, realizando una carta firmada autorizando el reintegro a la cuenta del tercero, deberá aportar los datos del tercero autorizando el pago y la certificación bancaria deberá corresponder a la del tercero.

4. Cualquier otro documento requerido para el estudio del reembolso.

Importante: El tope de \$70.000 COP será asumido únicamente por el Aliado. Cualquier valor que exceda dicho tope será asumido por el usuario y no es reembolsable.

Condiciones especiales por ubicación de origen

- Los servicios cuyo origen se encuentre en Soacha, Chía o municipios aledaños, considerados dentro de los perímetros de Emermedica, serán evaluados bajo los mismos parámetros de topes establecidos para el reembolso.
- La prestación del servicio en estos casos estará sujeta a la evaluación y autorización del Aliado.
- Sigma se reserva el derecho de definir la forma, condiciones y autorización para la prestación del servicio de transporte, alineados a los términos y condiciones descritos en este documento.

Horario de Atención para agendamiento y prestación del servicio: Domingo a Domingo de 8:00am a 8:00pm
Incluyendo festivos y se asignará dependiendo de la disponibilidad y ubicación de los vehículos y la preferencia del beneficiario.

Exclusiones

- Traslados fuera del perímetro urbano.
- Traslado intermunicipal o de una ciudad a otra incluso si las dos ciudades hacen parte de la cobertura geográfica y se excede el tope de cobertura establecido para el servicio.
- Espera de pasajeros.
- Traslados desde y hacia aeropuerto.
- Paradas adicionales dentro de un trayecto.

SERVICIOS VETERINARIOS:

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



Está dirigida a una (1) sola mascota por servicio (Perro o Gato). Aplica para una (1) mascota (Perro o Gato) por beneficiario del contrato. El CONTRATANTE del Plan Integral deberá declarar expresamente que la mascota beneficiaria de los servicios de asistencia pertenece al grupo familiar afiliado al momento del agendamiento.

• Para acceder a los beneficios veterinarios que hacen parte del paquete de asistencias, el CONTRATANTE deberá realizar la declaración de la mascota, suministrando de manera completa y veraz la siguiente información: raza, nombre, edad, fecha de nacimiento y nombre del propietario de la mascota.

5. Tele orientación Veterinaria:

5.1. La Tele orientación Veterinaria es un servicio de asesoría profesional brindado a distancia por un médico veterinario, cuyo objetivo es orientar al afiliado sobre el cuidado, manejo y posibles acciones a seguir respecto a la salud de su mascota, sin sustituir la consulta veterinaria presencial ni emitir diagnósticos clínicos.

Finalidad del servicio:

- Acompañamiento y orientación referente a uso de medicamentos prescritos por el veterinario tratante, Orientación en esquemas de vacunación, Orientación en esquema de purgas, apoyo para determinar la gravedad de un problema de salud o un accidente.
- Información médica referente a la prevención en salud, cuidados básicos.
- Asesoramiento en la comprensión de informes de laboratorio, términos médicos veterinarios, interpretación de impresiones diagnósticas.
- Orientación Nutricional.
- Orientación por viaje (información sobre trámites requeridos, recomendaciones).
- Orientación en comportamiento y manejo de la mascota.
- Orientación en adopción de mascotas.

Condiciones:

- **Cobertura:** El servicio se prestará en las ciudades donde Emermédica tiene cobertura.
- **Duración:** Cada sesión de tendrá una duración máxima de 40 minutos.
- **Límite de uso:** El beneficiario puede acceder de manera ilimitada.
- El afiliado debe estar activo y al día en el pago.
- Bajo este beneficio cada profesional es responsable del diagnóstico realizado y tratamiento ordenado, de igual modo la prescripción que realice y puede abstenerse de realizarla en el marco de la autonomía.
- **El servicio no reemplazará al veterinario tratante**, ni al servicio de salud que el beneficiario posea.
- **Se aclara que en caso de que el aliado de servicios que atiende el beneficio identifique que se está en presencia de una urgencia vital, brindará indicaciones al beneficiario para contactar el servicio de urgencias.**

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



Horario de Atención para agendamiento y prestación del servicio: Lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Exclusiones:

- a. Citas médicas presenciales con médico veterinario o médico veterinario especialista.
- b. Médico veterinario a domicilio.
- c. Realización de tratamientos o intervenciones.
- d. Ambulancia o cualquier tipo de traslado.
- e. Exámenes clínicos o complementarios.
- f. Medicamentos.
- g. Gastos de vacunación, odontológicos, desparasitaciones, castración y esterilización.
- h. Servicio de baño, corte de uñas, limpieza de oídos, drenaje de glándulas perianales y demás servicios de pet grooming.
- i. Hospedaje en residencia.
- j. Servicio de paseadores.
- k. Servicio de localización de mascotas.
- l. Hospitalización: Cirugía, Quirófano, Honorarios médicos, Habitación.
- m. Servicios funerarios.
- n. Accidentes o enfermedades derivadas de la utilización de la mascota para actividades ilegales.
- o. Asistencia jurídica por lesiones causadas a terceros por la mascota.
- p. Gastos incurridos y los servicios originados directa ni indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como una Tele orientación Veterinaria.

6. Orientación Nutricional Veterinaria Telefónica: Servicio llimitado. Aplica para 1 mascota perro o gato por beneficiario del contrato.

6.1. La orientación nutricional veterinaria es un beneficio de orientación profesional brindado por un Médico Veterinario con experiencia en nutrición canina y felina, cuyo objetivo es guiar al beneficiario en la alimentación adecuada de su mascota, promoviendo una dieta sana y balanceada, la formación de hábitos saludables y el control del peso y la talla, incluyendo recomendaciones sobre dietas para animales sanos o con condiciones especiales, así como sobre alimentos comerciales y dietas preparadas, ya sean cocidas o crudas, sin sustituir la atención veterinaria presencial.

Condiciones:

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



- **Cobertura:** El servicio se prestará en las ciudades donde Emermédica tiene cobertura.
- **Duración:** Cada sesión de tendrá una duración máxima de 40 minutos.
- **Límite de uso:** El beneficiario puede acceder de manera ilimitada.
- El afiliado debe estar activo y al día en el pago.
- **Está dirigida a una (1) sola mascota por servicio (Perro o Gato). Aplica para una(1) mascota (Perro o Gato) por beneficiario del contrato. El CONTRATANTE del Plan Integral deberá declarar expresamente que la mascota beneficiaria de los servicios de asistencia pertenece al grupo familiar afiliado al momento del agendamiento.**
- **El CONTRATANTE deberá realizar la declaración de la mascota, suministrando de manera completa y veraz la siguiente información: raza, nombre, edad, fecha de nacimiento y nombre del propietario de la mascota.**

Horario de Atención para agendamiento y prestación del servicio: Lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. Las Tele orientaciones será programada en concordancia con la disponibilidad del aliado y la preferencia del beneficiario.

Exclusiones:

- **El beneficio no cubre la compra o adquisición de los alimentos.**
- **Entendiendo que el dueño de la mascota pueda desconocer reacciones alérgicas o intolerantes a algunos alimentos, el hecho de suministrar información incorrecta o incompleta exime de cualquier responsabilidad al MEDICO VETERINARIO frente a los conceptos y respuestas emitidas.** Se procurar emitir nota de alerta para los alimentos que comúnmente son conocidos como desencadenantes de reacciones alérgicas y/o intolerantes para que el beneficiario lo pueda tener presente.

7. Traslado de la mascota al centro veterinario por emergencia y/o accidente.

Aplica para 2 eventos al año, un traslado por evento. Aplica para 1 mascota perro o gato por beneficiario.

7.1. El traslado veterinario por emergencia y/o accidente es el beneficio destinado al transporte inmediato de la mascota hacia un centro veterinario autorizado, con el fin de que reciba atención médica oportuna ante una situación imprevista que comprometa su salud o integridad física, conforme a las condiciones establecidas en el contrato.

7.2. En razón a la naturaleza del servicio, destinado a la atención de emergencias o accidentes, y dado que no es posible prever el tiempo que el usuario permanecerá en el centro veterinario, el servicio de traslado de mascotas contempla únicamente el traslado de ida hacia el establecimiento veterinario.

Condiciones:

- **Cobertura:** El servicio se prestará en las ciudades donde Emermédica tiene cobertura.
- **Límite de uso:** El beneficiario puede acceder de manera limitada, **2 eventos** por año, un traslado por evento.

Beneficios de Fidelización con aliados: AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.



- El afiliado debe estar activo y al día en el pago.
- **En caso de que la mascota haya sufrido un accidente y/o tenga una emergencia asociada a enfermedad y requiera ser trasladada de emergencia a un centro de atención, EL ALIADO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA se encargará de coordinar el traslado** en un vehículo automotor autorizado para el transporte de pasajeros con conductor y una capacidad máxima de cuatro (4) personas por vehículo. El beneficiario deberá indicar la dirección de origen, dirección de destino del centro médico, fecha y hora para la recogida.
- Antes de dar inicio al beneficio **el conductor verificará que el beneficiario a trasladar corresponda al informado por EL ALIADO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA**, podrá solicitar el documento de identidad del beneficiario.
- **Es requerido que la mascota sea trasladada en guacal apto para su tamaño. El Traslado al centro médico de preferencia del beneficiario deberá pertenecer al área de cobertura geográfica.**
- El beneficio se asignará dependiendo de la disponibilidad y ubicación de los vehículos y el beneficiario, dentro de la cobertura geográfica de Emermedica.
- El tiempo de espera es de 5 minutos tras la llegada del conductor, si el usuario no toma el servicio en ese tiempo, el conductor puede retirarse del lugar y permitirse la cancelación del servicio, considerándose como entregado, copando un cupo de los eventos cubiertos.

Cobertura del servicio y tope máximo

1. El aliado prestará el servicio de transporte de traslado sujeto a un tope máximo de \$50.000 COP, incluyendo solo ida. La prestación del servicio está sujeta a la evaluación de Sigma respecto al origen y destino del traslado.
2. En caso de que el costo total del servicio supere el tope de \$50.000 COP, el beneficiario solo podrá tomar el servicio particular si el aliado lo autoriza expresamente y si el beneficiario acepta tomarlo, bajo las condiciones que le informa el aliado.

En caso de que suceda el acontecimiento numero dos y cuando se autorice el beneficio, el beneficiario tendrá que adjuntar los siguientes documentos para que se realice el proceso de reembolso:

1. Rut del Titular/ beneficiario.
2. Formato de reembolso diligenciado y firmado por el titular/ beneficiario.
3. Certificación bancaria que contenga (tipo de cuenta (ahorros o corriente). El Usuario puede solicitar el pago a la cuenta de un tercero, realizando una carta firmada autorizando el reintegro a la cuenta del tercero, deberá aportar los datos del tercero autorizando el pago y la certificación bancaria deberá corresponder a la del tercero.

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



4. Cualquier otro documento requerido para el estudio del reembolso.

Importante: El tope de \$50.000 COP será asumido únicamente por el Aliado. Cualquier valor que exceda dicho tope será asumido por el usuario y no es reembolsable.

Condiciones especiales por ubicación de origen

- Los servicios cuyo origen se encuentre en Soacha, Chía o municipios aledaños, considerados dentro de los perímetros de Emermedica, serán evaluados bajo los mismos parámetros de topes establecidos para el reembolso.
- La prestación del servicio en estos casos estará sujeta a la evaluación y autorización del Aliado.
- Sigma se reserva el derecho de definir la forma, condiciones y autorización para la prestación del servicio de transporte, alineados a los términos y condiciones descritos en este documento.

Horario de atención: La línea estará funcionando 24/7.

Exclusiones

- **El servicio no cubre los gastos incurridos y los servicios originados directa ni indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como una emergencia**, según la definición de que trata el este anexo.
- Quedan excluidos de los beneficios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de beneficios por los siguientes conceptos:

1. Traslados de Mascota sin acompañante.

2. El Traslado de más de un (1) mascota por servicio

3. Traslados fuera del perímetro urbano.

4. Traslado intermunicipal o de una ciudad a otra incluso si las dos ciudades hacen parte de la cobertura geográfica y si se excede el tope de cobertura establecido para el beneficio.

5. Espera de pasajeros.

6. Paradas adicionales dentro de un trayecto.

8. Condiciones generales de asistencias

- Notificar con al menos cuatro (04) horas de anticipación para cancelar el servicio programado.
- Los beneficios de Tele orientación son discrecionales y podrán ser eliminados, modificados o suspendidos en cualquier momento sin previo aviso.

Beneficios de Fidelización con aliados: AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.



- **Los beneficios de Tele orientación son brindados por profesionales de la salud**, para proporcionar al beneficiario información, consejería y asesoría y no constituyen ningún acto médico ni historia clínica.
- Las asistencias veterinarias ofrecidas en este paquete están incluidas en el plan contratado, por lo que no se requerirá el pago de valores adicionales, copagos, ni ningún otro concepto similar para la prestación de los beneficios incluidos.
- El acceso a los beneficios de asistencia será de libre escogencia por parte del afiliado, conforme a las condiciones establecidas en el presente contrato y a la disponibilidad de los aliados de asistencia.

9. Servicios de salud:

9.1. SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S, en su calidad de ALIADO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA, no será responsable por las atenciones o tratamientos realizados por aliados de servicios de salud distintos a aquellos con los que tenga convenio vigente, ni por aquellos servicios o tratamientos que no se encuentren expresamente contemplados en el presente documento, incluso cuando estos últimos sean realizados por aliados con los que **SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S**, tenga convenio.

9.2. Por cuanto los servicios profesionales de salud que se brindan en virtud del presente documento están a cargo de **SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S**; egresados de universidades, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual asumida por el aliado de servicios de asistencia en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir, directa ni indirectamente así como próxima o remotamente, la responsabilidad profesional que les corresponde a **SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S**, en razón y con fundamento en el o los tratamientos que practiquen o hagan a los beneficiarios.

9.3. La calidad de las respuestas a las consultas de los beneficiarios depende de la calidad de la información que suministren a las personas que los atienden, con lo que el hecho de suministrar información incorrecta o incompleta exime de cualquier responsabilidad a **SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S**; frente a los conceptos y respuestas emitidas.

9.4. SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S; no será responsable por trabajos realizados por ALIADOS diferentes a aquellos con los cuales tiene convenio, ni por los servicios no contemplados en este documento, aun cuando los mismos sean realizados por ALIADOS con los que tiene convenio.

9.5. Por cuanto los servicios Generales (VIAL, EXEQUIAS, HOGAR MENSAJERÍA, DESCUENTOS, ETC) están a cargo de los ALIADOS DE SERVICIOS (Aliados) quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual asumida por el aliado de servicios de asistencia en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir, directa ni indirectamente así como próxima o remotamente, la responsabilidad profesional que les corresponde a dichos profesionales en razón y con fundamento en la atención que brinden a los beneficiarios.

9.6. Los beneficiarios que no puedan acudir a las citas/ tomar los Servicios previamente convenidos con el Aliado de Servicios/ Aliado o que no puedan hacerlo a la hora establecida, deberán notificarlo con al menos cuatro (04) horas de anticipación para cancelar el servicio programado.

Beneficios de Fidelización con aliados: AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.



9.7. Para los servicios Presenciales de Salud, El beneficiario debe realizarse un examen clínico y las ayudas diagnósticas que **SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S**; tratante considere pertinentes para definir el diagnóstico y realizar los procedimientos incluidos en la cobertura.

9.8. Al momento de programar una cita, el asesor verificará los datos personales del beneficiario, su estado de afiliación activa y la elegibilidad para el acceso al servicio. No se prestarán servicios de atención a personas que se encuentren en estado de mora.

10. Política de reembolso

- El USUARIO debe contar con la cobertura del servicio vigente.
- La atención del servicio debe ser solicitado a SIGMA a través de los canales de atención acordados con la compañía.
- El reembolso solamente aplica para las atenciones autorizadas bajo esta modalidad y la cobertura será para los servicios determinados como incluidos en la asistencia y las condiciones descritas.
- Para el estudio y pago del reembolso, la persona a quien se le autorizó la atención bajo dicha modalidad debe adjuntar y enviar toda la documentación solicitada a través del correo electrónico contacto@sdsigma.com o por medio del canal indicado por Sigma en los tiempos establecidos.
- El monto pagado por reembolso corresponderá a un promedio de los costos para servicios similares y en la misma zona geográfica y jamás superará el tope establecido por evento para el servicio.
- El reembolso aplica únicamente sobre el valor total del servicio de transporte autorizado por Sigma.
- Sigma reconoce el valor del transporte cuando el servicio se tome bajo la política de reembolso, siempre que se cumplan las condiciones establecidas.
- El servicio deberá tomarse en un tiempo no mayor a 72 horas posteriores a la autorización de atención bajo la modalidad de reembolso, si una vez transcurrido ese tiempo el USUARIO no ha tomado el servicio bajo dicha modalidad, deberá contactarse nuevamente con Sigma y y ratificar nuevamente la autorización de atención bajo modalidad de reembolso
- Sigma remitirá correo electrónico con las indicaciones para la reclamación del reembolso.
- El USUARIO realizará el proceso de atención bajo las condiciones indicadas y remitirá al canal informado, la documentación requerida completa, dentro de los tiempos estipulados. Para que la reclamación sea válida, el usuario deberá establecer contacto con SIGMA en un tiempo máximo de sesenta (60) días calendario posteriores a la autorización de atención bajo reembolso, dentro de los cuales deberá hacer el envío a SIGMA de la totalidad de los documentos solicitados. Si transcurrido este período el Usuario no envía la documentación requerida, se entiende que renuncia a la solicitud reembolso, por tanto, SIGMA no se verá obligado a tramitarla.
- Cuando SIGMA reciba la documentación incompleta, se pondrá en contacto con el Usuario, y a partir de la notificación, el usuario contará con ocho (8) días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo y si el usuario no remitió la documentación faltante, SIGMA podrá negarse a tramitar la solicitud de reembolso de manera definitiva.
- La recepción de los documentos no implica aceptación por parte de SIGMA, para la realización del reembolso de los gastos en que incurrió el Usuario.
- Una vez recibida la documentación, el área encargada validará que se encuentra completa. De ser así, se contará con cinco (5) días hábiles para todo el trámite hasta el pago; iniciará el proceso remitiéndola al área de auditoría para su revisión. En caso de no estar completa, se le informará al USUARIO

**Beneficios de Fidelización con aliados:
AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS, BIENESTAR
IPS Y SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.**



indicándole que hay documentación faltante. El proceso se detendrá hasta que el USUARIO remita la documentación completa dentro de los tiempos establecidos.

- El área encargada validará la información y autorizará el pago conforme a las políticas establecidas (a. Que Sigma haya autorizado la atención bajo dicha modalidad, b. Que sea un servicio incluido en la cobertura c. El monto solicitado sea correspondiente para el servicio ejecutado de acuerdo a las tarifas para dicho tratamiento en la zona geográfica donde se llevó a cabo).
- Se procederá a realizar el desembolso en la cuenta indicada por el USUARIO.
- Una vez realizado el pago, se remitirá al correo indicado por el USUARIO el comprobante de pago y la información del mismo.