

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 ni cancelado)

Todos 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, modificarlos o retirarlos de su portafolio de servicios de aliados, en cualquier momento y sin previo aviso.

Los beneficios prestados por Bienestar IPS y Sigma Solutions Developers al plan Integral y el plan Colectivo estarán disponibles 48 horas hábiles después de activada la afiliación para nuevos afiliados e inclusiones.

Los beneficios prestados por AXA ASISTENCIA COLOMBIA SAS al plan integral y el plan Colectivo están disponibles para aquellos contratos que no han sido renovados hasta el 1 de marzo 2026; y para aquellos que se celebraron hasta antes del 26 de enero 2026. 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.

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.

emermédica
Porque tu salud nos mueve.

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



Contenido

1. Beneficios de fidelización prestados por aliado AXA Asistencia IPS S.A. 3
   - 1.1. Orientación emocional y Orientación nutricional. 3
   - 1.2. Acompañamiento a Citas médicas. 4
   - 1.3. Enfermería a domicilio. 4
   - 1.4. Niñera o ayudante de hogar 5
   - 1.5. Soporte Tecnológico 5
2. Beneficios de fidelización prestados por aliado BIENESTAR IPS S.A.S 5
   - 2.1. Limitación de Beneficios Previos a la Renovación. 6
   - 2.2 Beneficios con tarifas preferenciales en especialidad Terapia Física, ocupacional, del lenguaje. 7
   - 2.3 Beneficio con tarifa preferencial en especialidad de Ginecología, Medicina Interna. 10
   - 2.4 Beneficio con tarifa preferencial en especialidad de Urología, Dermatología, Ortopedia. 12
   - 2.5 Beneficios con tarifa preferencial en especialidades de Nefrología, Endocrinología, Cardiología. 14
   - 2.6 Otras especificaciones generales de las condiciones de las especialidades prestadas por BIENESTAR IPS S.A.S 17
3. Beneficios de asistencias SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A. 18
   - 3.1. Tele orientación en Psicología humana: 20
   - 3.2. Tele orientación en Pediatría humana: 21
   - 3.3. Tele orientación en Nutrición humana: 22
   - 3.4. Tele orientación Veterinaria: 24



1. Beneficios de fidelización prestados por aliado AXA Asistencia IPS S.A.

Todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren antes del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven antes del **01 de marzo de 2026**.

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 de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo), los servicios de asistencia son prestados por nuestros aliados AXA Asistencia Colombia S.A. y AXA Asistencia IPS S.A

Para solicitar las asistencias AXA, el afiliado debe comunicarse a la línea de Servicio al cliente (601) 3077089 marcando la opción (1) e ingresando número de identificación; luego, (opción 2) “Beneficios de su plan”; luego (opción 5) “Otros beneficios como asistencias y especialidades”, finalmente (opción 1) “Solicitar la cita”.

1.1. Orientación emocional y Orientación nutricional.

1.1.1. 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.
1.1.2. Los beneficios otorgados son discrecionales y podrán ser eliminados, modificados o suspendidos en cualquier momento, sin aviso previo.
1.1.3. 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.
1.1.4. El tiempo máximo de llamada será de 30 minutos por evento.
1.1.5. Debe ser solicitado con 24 horas de anticipación.
1.1.6. Aplica para Todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren antes del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven antes del 01 de marzo de 2026.



1.2. Acompañamiento a Citas médicas.

1.2.1. 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 ciudades con cobertura Emermedica.
1.2.2. El conductor esperará hasta 2 horas para recoger al Afiliado y llevarlo de nuevo a su domicilio.
1.2.3. El beneficio aplica para el beneficiario afiliado en un vehículo automotor autorizado para el transporte de pasajeros con conductor y una capacidad máxima de cuatro (4) personas por vehículo.
1.2.4. 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.
1.2.5. 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.
1.2.6. Aplica para Todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren antes del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven antes del 01 de marzo de 2026.

1.3. Enfermería a domicilio.

1.3.1. 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.
1.3.2. 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.

1.3.3. El personal de enfermería no está autorizado para ejercer labores domésticas en el domicilio de los Beneficiarios, no realiza mandados ni provee insumos médicos.
1.3.4. 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.
1.3.5. 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).
1.3.6. El Beneficiario debe enviar vía email, indicado en la llamada, la incapacidad médica y copia de la historia clínica para proceder con la coordinación.
1.3.7. El servicio será prestado en los horarios de 7:00 A.M. a 7:00 P.M.
1.3.8. Aplica para Todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren antes del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven antes del 01 de marzo de 2026.



1.4. Niñera o ayudante de hogar

1.4.1. Para el beneficio de Niñera o ayudante de hogar se requiere incapacidad médica mayor a tres (3) días derivado de una enfermedad o accidente.
1.4.2. 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.
1.4.3. 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.
1.4.4. La niñera prestará servicios de cuidar el niño, preparar los alimentos y darle de comer, cambiar los pañales, limpieza en la habitación, entre otros.
1.4.5. 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.
1.4.6. Aplica para Todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren antes del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven antes del 01 de marzo de 2026.

1.5. Soporte Tecnológico

1.5.1. 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.
1.5.2. El tiempo máximo por llamada será de treinta (30) minutos por evento.
1.5.3. Las recomendaciones suministradas no se deben entender como de obligatorio cumplimiento y no comprometen la responsabilidad de AXA Asistencia.
1.5.4. Aplica para Todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren antes del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven antes del 01 de marzo de 2026.

2. Beneficios de fidelización prestados por aliado BIENESTAR IPS S.A.S

Todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren después del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven después del 01 de marzo de 2026.

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.



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.

Los beneficios del Plan Integral y el Plan Colectivo estarán disponibles 48 horas hábiles después de activada la afiliación para nuevos afiliados e inclusiones.

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.

2.1. Limitación de Beneficios Previos a la Renovación.

2.1.1. Los beneficios, coberturas o servicios suscritos con anterioridad y que permanezcan vigentes hasta la fecha de no renovación del contrato, se regirán exclusivamente por las condiciones originalmente aceptadas por el afiliado.

2.1.2. 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.

2.1.3. 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.

2.1.4. Los siguientes beneficios de especialidades médicas son ofrecidos por prestador de servicio BIENESTAR IPS S.A.S.

2.1.5. Bienestar IPS SAS en su calidad de Aliado, prestará el acceso a los beneficiarios, de servicios en salud para especialidades médicas con tarifa preferencial.

2.1.6. Las especialidades ofertadas son:

2.1.6.1 Terapia Física, ocupacional y del lenguaje. (Uso ilimitado - sin límite de edad)

2.1.6.2 Ginecología, Medicina Interna, Urología, Ortopedia. (2 eventos al año - mayores de 18 años)

2.1.6.3 Nefrología, Endocrinología, Cardiología. (Uso ilimitado - mayores de 18 años)

2.1.6.4 Todas las anteriores, a través de la modalidad presencial o por telemedicina; de acuerdo con la disponibilidad de los profesionales de la salud especialistas. Cobertura: Aplica modalidad presencial y telemedicina. El servicio presencial se prestará en las ciudades de Bogotá y Barranquilla. Por telemedicina en Bogotá, Chía, Soacha, Cali, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena.

2.1.6.5 Dermatología. (2 eventos al año - mayores de 18 años)



Para la especialidad de dermatología, la atención se prestará exclusivamente en modalidad presencial en las ciudades de Bogotá y Barranquilla.

2.1.7. Para solicitar las especialidades médicas, el beneficiario debe comunicarse a la Línea de Servicio al Cliente (601) 3077089 marcando (opción 1) e ingresando número de identificación; luego, (opción 2) “Beneficios de su plan”; luego (opción 5) “Otros beneficios como asistencias y especialidades”, finalmente (opción 3) “Beneficios de especialidades médicas”.

2.2 Beneficios con tarifas preferenciales en especialidad Terapia Física, ocupacional, del lenguaje.

2.2.1 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

- 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.

2.2.1.1 Exclusiones Específicas: El servicio no cubre ni genera:
2.2.1.1.1 Valoración o concepto de medicina laboral.
2.2.1.1.2 Ordenamiento de ortesis o prótesis.
2.2.1.1.3 Adaptaciones o suministros de ortesis, prótesis o ayudas de movilidad.
2.2.1.1.4 Hidroterapia, equinoterapia ni otras terapias no convencionales.
2.2.1.1.5 Rehabilitación Post Quirúrgica.

2.2.1.2 Modalidad de atención de especialidades:

2.3.1.2.1. **Cobertura:** Aplica modalidad presencial y telemedicina en las ciudades de Bogotá y Barranquilla. Por telemedicina en Bogotá, Chía, Soacha, Cali, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena.

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

2.3.1.2.3. **Duración:** Cada sesión tendrá una duración máxima de 20 minutos.



2.3.1.2.4. **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.

2.3.1.2.5. Aplica para todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren después del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven después del 01 de marzo de 2026.

2.2.2 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.

2.2.2.1 Exclusiones Específicas: El servicio no cubre ni genera:

- Valoración o concepto de medicina laboral.
- Ordenamiento de ortesis prótesis.
- Adaptaciones o suministros de sillas de ruedas, ortesis, prótesis o ayudas de movilidad.
- Terapias de rehabilitación comportamental ni terapias no convencionales.

2.2.2.2 Modalidad de atención de especialidades:

2.2.2.2.1 **Cobertura:** Aplica modalidad presencial y telemedicina en las ciudades de Bogotá y Barranquilla. Por telemedicina en Bogotá, Chía, Soacha, Cali, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena.

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

2.2.2.2.3 **Duración:** Cada sesión tendrá una duración máxima de 20 minutos.

2.2.2.2.4 **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.



2.2.2.2.5 Aplica para todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren después del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven después del 01 de marzo de 2026.

2.2.3 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.
- Acceso: El beneficiario que solicite el servicio se realizará una valoración integral para definir un plan de manejo.

2.2.3.1 Exclusiones Específicas: El servicio no cubre ni genera:

- Valoración o concepto de medicina laboral.
- Ordenamiento de Ortesis o Prótesis.
- Adaptaciones de Ortesis o Prótesis.
- Adaptación o suministro de audífonos u otras ayudas auditivas.

2.2.3.2 Modalidad de atención de especialidades:

2.2.3.2.1 Cobertura: Aplica modalidad presencial y telemedicina en las ciudades de Bogotá y Barranquilla. Por telemedicina en Bogotá, Chía, Soacha, Cali, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena.

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

2.2.3.2.3 Duración: Cada sesión tendrá una duración máxima de 20 minutos.

2.2.3.2.4 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.

2.2.3.2.5 Aplica para todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren después del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven después del 01 de marzo de 2026.



2.3 Beneficio con tarifa preferencial en especialidad de Ginecología, Medicina Interna.

2.3.1 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. 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.

2.3.1.1 Exclusiones Específicas: El servicio no cubre ni genera:

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

2.3.1.2 Modalidad de atención de especialidades:

2.3.1.2.1 Cobertura: Aplica modalidad presencial y telemedicina en las ciudades de Bogotá y Barranquilla. Por telemedicina en Bogotá, Chía, Soacha, Cali, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena.

2.3.1.2.2 Duración: Cada sesión tendrá una duración máxima de 20 minutos.

2.3.1.2.3 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.

2.3.1.2.4 Límite de uso por beneficiario: Cada beneficiario puede acceder hasta a 2 (dos) consultas al año en su vigencia del contrato con la tarifa preferencial de $ 25.900. Para acceder, el beneficiario debe estar al día y sin mora en el pago de su contrato y encontrarse activo. Si el beneficiario desea una 3 (tercera) consulta puede acceder a esta con una tarifa preferencial de $67.700 que en adelante y por las consultas que requiera deberá cancelar directamente al aliado BIENESTAR IPS S.A.S. por los canales y medios de pago que tenga autorizados.

2.3.1.2.5 Aplica para todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren después del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven después del 01 de marzo de 2026.



2.3.2 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.

2.3.2.1 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 diagnóstico. Oncológico.

2.3.2.2 Modalidad de atención de especialidades:

2.3.2.2.1 Cobertura: Aplica modalidad presencial y telemedicina en las ciudades de Bogotá y Barranquilla. Por telemedicina en Bogotá, Chía, Soacha, Cali, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena.

2.3.2.2.2 Duración: Cada sesión tendrá una duración máxima de 20 minutos.

2.3.2.2.3 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.

2.3.2.2.4 Límite de uso por beneficiario: Cada beneficiario puede acceder hasta a 2 (dos) consultas al año en su vigencia del contrato con la tarifa preferencial de $ 25.900. Para acceder, el beneficiario debe estar al día y sin mora en el pago de su contrato y encontrarse activo. Si el beneficiario desea una 3 (tercera) consulta puede acceder a esta con una tarifa preferencial de $67.700 que en adelante y por las consultas que requiera deberá cancelar directamente al aliado BIENESTAR IPS S.A.S. por los canales y medios de pago que tenga autorizados.

2.3.2.2.5 Aplica para todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren después del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven después del 01 de marzo de 2026.



2.4 Beneficio con tarifa preferencial en especialidad de Urología, Dermatología, Ortopedia.

2.4.1 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.

2.4.1.1 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 diagnóstico oncológico.

2.4.1.2 Modalidad de atención de la especialidad:

2.4.1.2.1 Cobertura: Aplica modalidad presencial y telemedicina en las ciudades de Bogotá y Barranquilla. Por telemedicina en Bogotá, Chía, Soacha, Cali, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena.

2.4.1.2.2 Duración: Cada sesión tendrá una duración máxima de 20 minutos.

2.4.1.2.3 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.

2.4.1.2.4 Límite de uso por beneficiario: Cada beneficiario puede acceder hasta a 2 (dos) consultas al año en su vigencia del contrato con la tarifa preferencial de $ 25.900. Para acceder, el beneficiario debe estar al día y sin mora en el pago de su contrato y encontrarse activo. Si el beneficiario desea una 3 (tercera) consulta puede acceder a esta con una tarifa preferencial de $67.700 que en adelante y por las consultas que requiera deberá cancelar directamente al aliado BIENESTAR IPS S.A.S. por los canales y medios de pago que tenga autorizados.

2.4.1.2.5 Aplica para todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren después del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven después del 01 de marzo de 2026.

2.4.2 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.



2.4.2.1 Modalidad de atención de la especialidad:

2.4.2.1.1 Cobertura: Aplica modalidad presencial en las ciudades de Bogotá y Barranquilla.

2.4.2.1.2 Duración: Cada sesión tendrá una duración máxima de 20 minutos.

2.4.2.1.3 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.

2.4.2.1.4 Límite de uso por beneficiario: Cada beneficiario puede acceder hasta a 2 (dos) consultas al año en su vigencia del contrato con la tarifa preferencial de $ 25.900. Para acceder, el beneficiario debe estar al día y sin mora en el pago de su contrato y encontrarse activo. Si el beneficiario desea una 3 (tercera) consulta puede acceder a esta con una tarifa preferencial de $67.700 que en adelante y por las consultas que requiera deberá cancelar directamente al aliado BIENESTAR IPS S.A.S. por los canales y medios de pago que tenga autorizados.

2.4.2.1.5 Aplica para todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren después del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven después del 01 de marzo de 2026.

2.4.3 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 es una especialidad que hace seguimiento a fracturas, luxaciones, esguinces, desgarros musculares y lesiones deportivas. Ortopedia es una especialidad que hace diagnóstico y tratamiento a Artrosis, escoliosis, deformidades óseas, dolor de columna y problemas congénitos.

2.4.3.1 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 diagnóstico oncológico.

2.4.3.2 Modalidad de atención de especialidades:

2.4.3.2.1 Cobertura: Aplica modalidad presencial y telemedicina en las ciudades de Bogotá y Barranquilla. Por telemedicina en Bogotá, Chía, Soacha, Cali, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena.

2.4.3.2.2 Duración: Cada sesión tendrá una duración máxima de 20 minutos.

2.4.3.2.3 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.



2.4.3.2.4 Límite de uso por beneficiario: Cada beneficiario puede acceder hasta a 2 (dos) consultas al año en su vigencia del contrato con la tarifa preferencial de $ 25.900. Para acceder, el beneficiario debe estar al día y sin mora en el pago de su contrato y encontrarse activo. Si el beneficiario desea una 3 (tercera) consulta puede acceder a esta con una tarifa preferencial de $67.700 que en adelante y por las consultas que requiera deberá cancelar directamente al aliado BIENESTAR IPS S.A.S. por los canales y medios de pago que tenga autorizados.

2.4.3.2.5 Aplica para todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren después del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven después del 01 de marzo de 2026.

2.5 Beneficios con tarifa preferencial en especialidades de Nefrología, Endocrinología, Cardiología.

2.5.1 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

2.5.1.1 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 diagnóstico oncológico.

2.5.1.2 Modalidad de atención de especialidades:

2.5.1.2.1 Cobertura: Aplica modalidad presencial y telemedicina en las ciudades de Bogotá y Barranquilla. Por telemedicina en Bogotá, Chía, Soacha, Cali, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena.

2.5.1.2.2 Duración: Cada sesión tendrá una duración máxima de 20 minutos.



2.5.1.2.3 **Límite de uso por afiliado:** Cada afiliado puede acceder **de manera ilimitada en su vigencia de contrato.** Para acceder, el beneficiario debe estar al día y sin mora en el pago de su contrato y encontrarse activo.

2.5.1.2.4 **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.

2.5.1.2.5 Aplica para todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren después del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven después del 01 de marzo de 2026.

2.5.2 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.

2.5.2.1 **Exclusiones Específicas:** El servicio **no cubre** ni genera:

- 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 diagnóstico oncológico.

2.5.2.2 **Modalidad de atención de especialidades:**

2.5.2.2.1 **Cobertura:** Aplica modalidad presencial y telemedicina en las ciudades de Bogotá y Barranquilla. Por telemedicina en Bogotá, Chía, Soacha, Cali, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena.

2.5.2.2.2 **Duración:** Cada sesión tendrá una duración máxima de 20 minutos.

2.5.2.2.3 **Límite de uso por afiliado:** Cada afiliado puede acceder **de manera ilimitada en su vigencia de contrato.** Para acceder, el beneficiario debe estar al día y sin mora en el pago de su contrato y encontrarse activo.

2.5.2.2.4 **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.

2.5.2.2.5 Aplica para todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se



celebren después del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven después del 01 de marzo de 2026.

2.5.3 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, 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.

2.5.3.1 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 diagnóstico oncológico.

2.5.3.2 Modalidad de atención de especialidades:

2.5.3.2.1 Cobertura: Aplica modalidad presencial y telemedicina en las ciudades de Bogotá y Barranquilla. Por telemedicina en Bogotá, Chía, Soacha, Cali, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena.

2.5.3.2.2 Duración: Cada sesión tendrá una duración máxima de 20 minutos.

2.5.3.2.3 Límite de uso por afiliado: Cada afiliado puede acceder **de manera ilimitada en su vigencia de contrato.** Para acceder, el beneficiario debe estar al día y sin mora en el pago de su contrato y encontrarse activo.

2.5.3.2.4 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.

2.5.3.2.5 Aplica para todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren después del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven después del 01 de marzo de 2026.



2.6 Otras especificaciones generales de las condiciones de las especialidades prestadas por BIENESTAR IPS S.A.S

2.6.1 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.

2.6.2 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.

2.6.3 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.

2.6.4 Los horarios de citas médicas incluyen dos jornadas y depende de la especialidad médica que se agende: franja de la mañana: 8:00 a 11:00 1:00 a 6:00 p.m; franja de la tarde: 1:00 a 6:00 p.m. 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

2.6.5 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.

2.6.6 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).

2.6.7 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.

2.6.8 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.

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

Especialidad	Uso - Cantidad	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

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

Especialidad	Límite de Uso	Tarifa preferencial de cada consulta a cargo del afiliado Emermédica	Tarifa preferencial a partir de la tercera (3) consulta a cargo del afiliado Emermédica
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

3. Beneficios de asistencias SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.

Todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren después del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven después del 01 de marzo de 2026.

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.

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.

Los beneficios del Plan Integral y el Plan Colectivo estarán disponibles 48 horas hábiles después de activada la afiliación para nuevos afiliados e inclusiones.

emermédica
Porque tu salud nos mueve.

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



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.

- Los beneficios, coberturas o servicios suscritos con anterioridad y que permanezcan vigentes hasta la fecha de no renovación del contrato, se regirán 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 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, 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.**

SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S. presta los siguientes servicios:

- **Tele orientación en Psicología humana (3 eventos por año)**
- **Tele orientación en Pediatría humana (3 eventos por año)**
- **Tele orientación en Nutrición humana (Ilimitado)**
- **Tele orientación Veterinaria (Ilimitado)**

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.**

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.**

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

Procedimiento para acceder a los beneficios:

El beneficiario debe comunicarse a la Línea de Servicio al Cliente (601) 3077089 marcando (opción 1) e ingresando número de identificación; luego, (opción 2) “Beneficios de su plan”; luego (opción 5) “Otros beneficios como asistencias y especialidades”, finalmente (opción 2) “Si es para una Tele orientación en Psicología, Tele orientación en Nutrición, Tele orientación en Pediatría o Tele orientación Veterinaria”.

3.1. **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.

3.1.1. Condiciones:

3.1.1.1. Cobertura: El servicio se prestará por tele orientación en las ciudades donde Emermédica tiene cobertura (Bogotá, Chía, Soacha, Cali, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena).

3.1.1.2. Duración: Cada sesión de tendrá una duración máxima de 40 minutos.

3.1.1.3. Límite de uso: Cada beneficiario puede acceder de manera limitada (3 eventos al año).

3.1.1.4. El afiliado debe estar activo, sin mora y al día en el pago.

3.1.1.5. 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.



3.1.2. Exclusiones:

3.1.2.1. 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.

3.1.2.2. 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.

3.1.2.3. 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.

3.2. Tele orientación en Pediatría humana:

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.

3.2.1. Condiciones:

3.2.1.1. Cobertura: El servicio se prestará por tele orientación en las ciudades donde Emermédica tiene cobertura (Bogotá, Chía, Soacha, Cali, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena).

3.2.1.2. Duración: Cada sesión de tendrá una duración máxima de 40 minutos.

3.2.1.3. Límite de uso: Cada beneficiario puede acceder de manera limitada (3 eventos al año).

3.2.1.4. El afiliado debe estar activo, sin mora y al día en el pago.

3.2.1.5. Dirigida a un beneficiario pediátrico previamente designado por el afiliado titular, siempre que el menor sea beneficiario y se encuentre incluido dentro del contrato.

3.2.1.6. 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.

3.2.1.7. 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.

3.2.1.8. Aplica para todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren después del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven después del 01 de marzo de 2026.



3.2.2. Exclusiones

3.2.2.1. 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:

- Citas médicas presenciales con médico general o especialista.
- Médico a domicilio.
- Orden de tratamientos o intervenciones.
- Ambulancia.
- Exámenes clínicos o complementarios.
- Medicamentos.
- 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.

3.3. Tele orientación en Nutrición humana:

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.

3.3.1 Condiciones:

3.3.1.1 **Cobertura:** El servicio se prestará por tele orientación en las ciudades donde Emermédica tiene cobertura (Bogotá, Chía, Soacha, Cali, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena)

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

3.3.1.3 El afiliado debe estar activo y al día en el pago.

3.3.1.4 Está dirigido para el **afiliado titular o beneficiario del contrato**

3.3.1.5 **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.



3.3.1.6 Aplica para todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren después del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven después del 01 de marzo de 2026.

3.3.2 Exclusiones:

3.3.2.1 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.

3.3.2.2 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.**

3.3.2.3 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.

3.3.2.4 Cuando el beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

3.3.2.5 Se excluye la transcripción de incapacidades, así como los medicamentos y exámenes que se hayan podido formular.

3.3.2.6 Se excluye todo tipo de cobertura que no esté detallada en la Teleconsulta de que tratan en este anexo.

3.3.2.7 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.

3.3.2.8 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 presen.

3.3.2.9 Orientaciones con necesidades especiales en nutrición.

SERVICIO VETERINARIO:

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 al beneficio veterinario que hace 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.



3.4. Tele orientación Veterinaria:

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.

3.4.1. **Condiciones:**

3.4.1.1. Cobertura: El servicio se prestará en las ciudades donde Emermédica tiene cobertura (Bogotá, Chía, Soacha, Cali, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena)

3.4.1.2. Duración: Cada sesión de tendrá una duración máxima de 40 minutos.

3.4.1.3. Límite de uso: El beneficiario puede acceder de manera ilimitada.

3.4.1.4. El afiliado debe estar activo y al día en el pago.

3.4.1.5. 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.

3.4.1.6. El servicio no reemplazará al veterinario tratante, ni al servicio de salud que el beneficiario posea.

3.4.1.7. 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.

3.4.1.8. **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.

3.4.1.9. Aplica para todos los contratos nuevos, inclusiones o renovados del plan integral de ambulancia prepagado de EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS, en cualquiera de sus modalidades (individual, familiar o colectivo) que se celebren después del 26 de enero de 2026 y para los contratos antiguos que se renueven después del 01 de marzo de 2026.



3.4.2. Exclusiones:

3.4.2.1. Citas médicas presenciales con médico veterinario o médico veterinario especialista.
3.4.2.2. Médico veterinario a domicilio.
3.4.2.3. Realización de tratamientos o intervenciones.
3.4.2.4. Ambulancia o cualquier tipo de traslado.
3.4.2.5. Exámenes clínicos o complementarios.
3.4.2.6. Medicamentos.
3.4.2.7. Gastos de vacunación, odontológicos, desparasitaciones, castración y esterilización.
3.4.2.8. Servicio de baño, corte de uñas, limpieza de oídos, drenaje de glándulas perianales y demás servicios de cuidado y mantenimiento regular de la mascota.
3.4.2.9. Hospedaje en residencia.
3.4.2.10. Servicio de paseadores.
3.4.2.11. Servicio de localización de mascotas.
3.4.2.12. Hospitalización: Cirugía, Quirófano, Honorarios médicos, Habitación.
3.4.2.13. Servicios funerarios.
3.4.2.14. Accidentes o enfermedades derivadas de la utilización de la mascota para actividades ilegales.
3.4.2.15. Asistencia jurídica por lesiones causadas a terceros por la mascota.
3.4.2.16. Gastos incurridos y los servicios originados directa ni indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como una Tele orientación Veterinaria.

3.5. Condiciones generales de todas las asistencias de Sigma Solutions Developers S.A.S.

- 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.
- 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.

3.5.1 Servicios de salud:

3.5.1.1. 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.

3.5.1.2. 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.

3.5.1.3. 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.

3.5.1.4. **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.

3.5.1.5. 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.

3.5.1.6. 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.

3.5.1.7. 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.

3.5.1.8. 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.