



Términos y Condiciones Salud & Bienestar



Contenido

Detalle de la cobertura	3.
Definiciones	4.
Salud y Bienestar	6.
Exclusiones generales	24.
Acceso al servicio	25.
Obligaciones de los usuarios	26.
Proceso de atención	27.
Atención por Reembolso	28.
Peticiones, quejas o reclamos	29.
Vigencia, renovación, autorización	30.
Responsabilidad	31.
Seguro accidentes personales	32.

Detalle de la cobertura

Servicios	Montos	Eventos	A quién cubre
Telemedicina General	N/A	Ilimitados	Titular + grupo familiar
Médico a Domicilio	\$120.000	2 x año	
Tele pediatría	N/A	Ilimitados	
Tele Psicología	N/A	Ilimitados	
Enfermera a Domicilio*	\$130.000	3 x año	
Gimnasio en Casa	N/A	Ilimitados	
Revistas Digitales	N/A	Ilimitados	
Chef Virtual	N/A	3 x año	
Clases de Baile	N/A	3 x año	
Descuento en farmacias	N/A	Ilimitados	
Descuentos exámenes	N/A	Ilimitados	

*En caso de Incapacidad u Hospitalización



Definiciones

Para los efectos del presente documento las palabras tendrán el significado aquí señalado. Dichos significados se aplican tanto al plural como al singular de los términos definidos y a las mayúsculas y minúsculas. Los términos técnicos o científicos que no estén expresamente definidos en el presente documento tendrán el significado que se les asigna según la técnica o ciencia correspondiente. Las demás palabras se entenderán según el sentido de uso general de las mismas.

PRESTADOR(ES) DE SERVICIOS DE SALUD

Profesional(es) y/o Centros médicos debidamente habilitado(s) por las autoridades competentes para prestar servicios de asistencia en salud con el(los) que el SIGMA tiene un convenio y que es(son) quien(es), atiende(n) las solicitudes de los Usuarios o clientes, a nivel nacional e internacional para los servicios descritos en el presente documento.

USUARIOS/ BENEFICIARIOS/ASEGURADOS

Personas que tienen derecho a recibir la prestación de los servicios descritos en este anexo.

ALIADOS

Personas Naturales y/o Entidades que proveen de insumos o servicios con el(los) que SIGMA tiene un convenio de colaboración y que es(son) quien(es), prestan algunos de los servicios descritos en este documento.

BENEFICIOS

Son aquellos descuentos porcentuales sobre los programas ofertados por el ALIADO.

CONSULTA MEDICA DOMICILIARIA

Valoración Médica en la cual el profesional de la salud se desplaza al lugar en que se encuentra el paciente para efectuar un examen físico, diagnóstico, prescripción y, según el caso, el comienzo de un tratamiento.

ANAMNESIS

Es el término médico empleado en los conocimientos y habilidades de la semiología clínica, para referirse a la información proporcionada por el propio paciente al médico durante una entrevista clínica, con el fin de incorporar dicha información en la Historia Clínica.

TRIAGE

Es un sistema de selección y clasificación de pacientes en los servicios de urgencia, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles para atenderlo. La Resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social estipuló cinco categorías de triage, con la salvedad que los tiempos establecidos de atención no aplicaran en situaciones de emergencia o desastre con múltiples víctimas, que se describen a continuación:

TRIAGE I

Requiere atención inmediata. La condición clínica del paciente representa un riesgo vital y necesita maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, pérdida de miembro u órgano u otras condiciones que por norma exijan atención inmediata.

Definiciones

TRIAGE II:

La condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano, por lo tanto, requiere una atención que no debe superar los treinta (30) minutos. La presencia de un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado debe ser considerada como un criterio dentro de esta categoría.

TRIAGE III:

La condición clínica del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias. Son aquellos pacientes que necesitan un examen complementario o un tratamiento rápido, dado que se encuentran estables desde el punto de vista fisiológico aunque su situación puede empeorar si no se actúa.

TRIAGE IV:

El paciente presenta condiciones medicas que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. No obstante, existen riesgos de complicación o secuelas de la enfermedad o lesión si no recibe la atención correspondiente.

TRIAGE V:

El paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general de paciente y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de miembro u órgano.

MÓVIL:

Es el nombre y número que se le designa al vehículo en el cual se transporta la tripulación (Médico y Conductor, en algunos casos además Auxiliar de enfermería) para prestar el servicio de Consulta médica domiciliaria.

PSICÓLOGO:

Persona que tiene un título profesional en psicología y que se encuentra habilitado por las normas colombianas para ejercer la profesión de psicólogo en la República de Colombia.

DECLARACIÓN JURAMENTADA:

Manifestación personal, escrita, donde se asegura la veracidad de lo declarado bajo juramento y se presume como cierto lo que se declara mientras no se acredite lo contrario.

TUTORES

Profesionales que por su especial conocimiento de la materia prestarán los servicios de tutorías descritos en este documento.

GRUPO FAMILIAR

Grupo familiar compuesto por: Casados: Titular + Conyugue + hijos / Solteros: Titular + Padres + 1 He



Cobertura Salud & Bienestar

Telemedicina General

Servicio de Teleconsulta virtual creado y fundamentado en el concepto de Telesalud bajo la modalidad de Telemedicina interactiva encaminado a proporcionar al usuario servicios de salud a distancia, en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y comunicación que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios. Bajo este servicio 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.

En caso de atención telefónica, el servicio corresponderá a una teleorientación, bajo la cual, se proporcionará al usuario información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación. Bajo esta modalidad no será posible la generación de prescripciones y/o incapacidades.

El servicio no reemplazará al médico tratante, ni al servicio de salud que el usuario posea.

El servicio tiene la finalidad de:

- Brindar información en caso de urgencias no vitales, como signos de alarma y recomendaciones a seguir, entre las que se encuentran la asistencia a un servicio de urgencia de manera inmediata o la necesidad de agendar una cita con un médico especialista.

- Resolver inquietudes y/o preguntas de una manera oportuna en temas de prevención de la enfermedad, posología de medicamentos e indicaciones para su administración.
- Información sobre tips de salud, brindar información de manejo en casa de sintomatología asociada a la situación de salud del usuario como dolores musculares, problemas digestivos, dolores de cabeza, entre otros.
- Brindar información para reconocer y diferenciar síntomas y posibles conductas a seguir.

Se aclara que en caso de que el prestador de servicios de salud que atiende el servicio identifique que se está en presencia de una urgencia vital, brindará indicaciones al usuario para contactar el servicio de urgencias.

Las teleconsultas se prestarán dentro de todo el territorio nacional, conforme a las condiciones indicadas en el *detalle de cobertura*. Cada evento tendrá una duración máxima de 40 minutos.

HORARIO DE ATENCIÓN: El servicio se prestará de Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00 pm y los Sábados de 8:00 am a 12:00 pm. La teleconsulta será programada en concordancia con la disponibilidad del prestador y la preferencia del usuario.

Exclusiones Específicas

Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- 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 teleconsulta médica telefónica/virtual, según la definición de que trata este anexo, 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.



Médico a Domicilio

Corresponde a la coordinación y prestación de Servicios de Salud a través de una valoración médica, en la cual el profesional de la salud se desplaza al domicilio del usuario que esté cursando un proceso de enfermedad aguda o accidente donde sea pertinente la consulta médica domiciliaria, para efectuar anamnesis, examen físico, diagnóstico y, según el caso, el comienzo de la prescripción de un tratamiento -de acuerdo al criterio médico-.

El servicio tendrá cobertura de hasta el número indicado por vigencia, se prestará de Domingo a Domingo 24 Horas al día, Siempre y cuando el Usuario se encuentre vigente y cancele el valor correspondiente copago por evento de treinta mil pesos (\$30.000COP), el tope establecido y el número de eventos corresponderá al indicado en el *Detalle de Cobertura*.

El servicio estará sujeto a la pertinencia médica identificada al momento de la solicitud mediante la evaluación del estado de salud del usuario, en caso de identificarse la pertinencia, será asignado dependiendo la disponibilidad/ubicación de las móviles/el estado de salud del Usuario, en función a ello el usuario será informado de la hora estimada de la visita médica, una vez haya sido coordinada.

Se deja establecido que el servicio que prestará SIGMA a través de sus Prestadores de Salud, es de medio y no de resultado, y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

Condiciones requeridas para el acceso al servicio: Usuarios donde se identifique la pertinencia de la Consulta médica domiciliaria y en los que no corra riesgo la vida del usuario (Triage IV y V, principalmente, y algunos casos Triage III).

A tener en cuenta:

En el caso en que se identifique que el USUARIO no cumple con las condiciones para la Consulta Médica Domiciliaria, no se coordinará el servicio y el personal de salud no acudirá al domicilio lo cual será informado al USUARIO al momento de la solicitud.

SIGMA se reserva el derecho de aceptar solicitudes de Consulta Médica Domiciliaria si el de acuerdo a la información brindada se identifica que el USUARIO no cumple los condiciones para el servicio.

El servicio tendrá una duración aproximada de 30 minutos desde el ingreso al domicilio, (anamnesis, examen físico, generación de diagnóstico, plan de tratamiento, recomendaciones, signos de alarma) y salida; Sin embargo, este tiempo puede verse extendido o disminuido de acuerdo al manejo de cada caso.

Bajo este servicio se realizarán valoraciones basadas en la información aportada por el usuario y el estado actual del paciente y encaminado brindar un diagnóstico presuntivo mientras no se cuente con los soportes de imagenología y/o laboratorios en caso de ser requeridos.

Puede considerarse necesario el traslado de un paciente debido al hallazgo de alguna patología que requiere manejo intrahospitalario o por encontrar un paciente inestable durante la consulta. En este caso, EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD notificará la novedad al paciente y/o sus familiares la necesidad de traslado, y que será responsabilidad del usuario/familiares su coordinación, se registrará toda la información en la historia clínica quedando firmada por el paciente/acompañante como confirmación de entender y recibir la información.

- Producto del servicio, se podrán expedir incapacidades bajo la autonomía del profesional, sin embargo, no se cubre el proceso de transcripción de las mismas ante cualquier entidad.
- La formulación entregada al paciente puede ser genérica o comercial y deberá quedar completamente registrada en la Historia Clínica con nombre del medicamento, presentación, dosis, horario y duración de cada medicamento formulado. El servicio no incluye el costo o la realización de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.
- El médico no está obligado a portar, proveer o administrar medicamentos.

En caso de que el USUARIO requiera de los servicios cubiertos por este Anexo y no existan, en la localidad donde él se encuentre, PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD con los que SIGMA tenga convenio, o si existen no puedan prestar los servicios descritos en este Anexo, el USUARIO podrá recibir el Servicio de Consulta médica Domiciliaria con el Prestador de servicios de salud escogido por él mediante reembolso de los gastos incurridos conforme a las condiciones descritas en el capítulo- ATENCIÓN POR REEMBOLSO- del presente Anexo.

El servicio se prestará dentro el territorio nacional cubriendo las siguientes ciudades / municipios: Bogotá, Soacha, Funza, Madrid, Mosquera, Chía, Calera, Cajicá, Cota, Tenjo, Sopo, Zipaquirá, Tocancipá, El Rosal, Medellín, Itagüí, Sabaneta, Bello, la Estrella, Rio Negro, La ceja, Envigado, Copa Cabana, Marinilla, San Antonio de prado, Barranquilla, Sabana Grande, Soledad, Cali, Buga, Jamundí, Palmira, Tuluá, Jumbo, Cartagena, Santa Marta, Bucaramanga, Girón, Florida Blanca, Cúcuta, Ibagué, Armenia, Manizales, Pereira, Calarcá, Tunja, Pasto, Villavicencio, Neiva. **Sujeto a disponibilidad, las ciudades pueden variar sin previo aviso. La cobertura vigente será informada al usuario al momento de la solicitud.*

Proceso Atención Consulta Médica Domiciliaria:

Cuando el USUARIO requiera Consulta Médica Domiciliaria, deberá solicitar el servicio comunicándose con SIGMA por medio de los canales descritos.

El asesor de servicio verificará que el USUARIO tenga la cobertura del servicio vigente, posterior a ello, se verificará que cumpla con las condiciones para acceder al servicio y una vez identificada la pertinencia, se validará si hay PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD disponibles para atender la solicitud, luego procederá con la coordinación del PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD.

Una vez coordinado el servicio de Consulta Médica Domiciliaria, se presentará en la dirección indicada por el usuario (dentro de la cobertura del servicio) el personal de salud encargado del servicio debidamente capacitado e identificado, con todos los elementos de bioseguridad.

Antes de dar inicio a la consulta, el médico verificará que el paciente a atender corresponda al informado por SIGMA, solicitando el documento de identidad del usuario. En ningún caso se permitirá suplantación del paciente, en caso de que ocurra, esta deberá ser informada de inmediato a SIGMA, quien reportará a la compañía para que tome las medidas disciplinarias pertinentes con el usuario, el PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD notificará al usuario la no prestación del servicio y retiro del domicilio.

Exclusiones Específicas

Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- El servicio no cubre los gastos incurridos y los servicios originados directa ni indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como servicio de Consulta Médica Domiciliaria según la definición de que trata anexo entre los cuales a título enunciativo se encuentran los siguientes: Citas médicas presenciales con médico general o especialista; Realización de tratamientos o intervenciones que no puedan ser catalogados como manejo de Consulta Médica Domiciliaria; Ambulancia (traslado asistencial de cualquier tipo)
- La entrega de medicamentos (incluida la administración de medicamentos para mejoría de síntomas en el momento de la Consulta por vía Oral, IV, IM), exámenes o ayudas diagnósticas que se hayan podido formular, Toma de muestras de laboratorios, realización de exámenes complementarios, entre otros.
- Prestación del servicio por especialistas.
- Movilización del paciente.
- No se presta el servicio de observación (RETIRO DE CATETER CENTRAL, RETIRO DE DREN.etc), en caso de que el paciente requiera procedimientos y observación deberá direccionarse con el médico tratante responsable de ese seguimiento.
- Quedan excluidas las Micronebulizaciones (MNB) durante la consulta pues este procedimiento requiere de observación, en caso de ser requerido, se indicará al paciente que deberá dirigirse a un servicio de urgencias.
- La transcripción de incapacidades.

Servicio de Tele consulta virtual creado y fundamentado en el concepto de Telesalud bajo la modalidad de Telemedicina interactiva encaminado a proporcionar al usuario servicios de salud a distancia, en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y comunicación que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios. Bajo este servicio 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.

En caso de atención telefónica, el servicio corresponderá a una tele orientación, bajo la cual, se proporcionará al usuario información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación. Bajo esta modalidad no será posible la generación de prescripciones y/o incapacidades.

El servicio no reemplazará al médico tratante, ni al servicio de salud que el usuario posea.

El servicio tiene la finalidad de:

- Brindar información en caso de urgencias no vitales, como signos de alarma y recomendaciones a seguir, entre las que se encuentran la asistencia a un servicio de urgencia de manera inmediata o la necesidad de agendar una cita con un médico especialista.
- Resolver inquietudes y/o preguntas de una manera oportuna en temas de prevención de la enfermedad, posología de medicamentos e indicaciones para su administración.

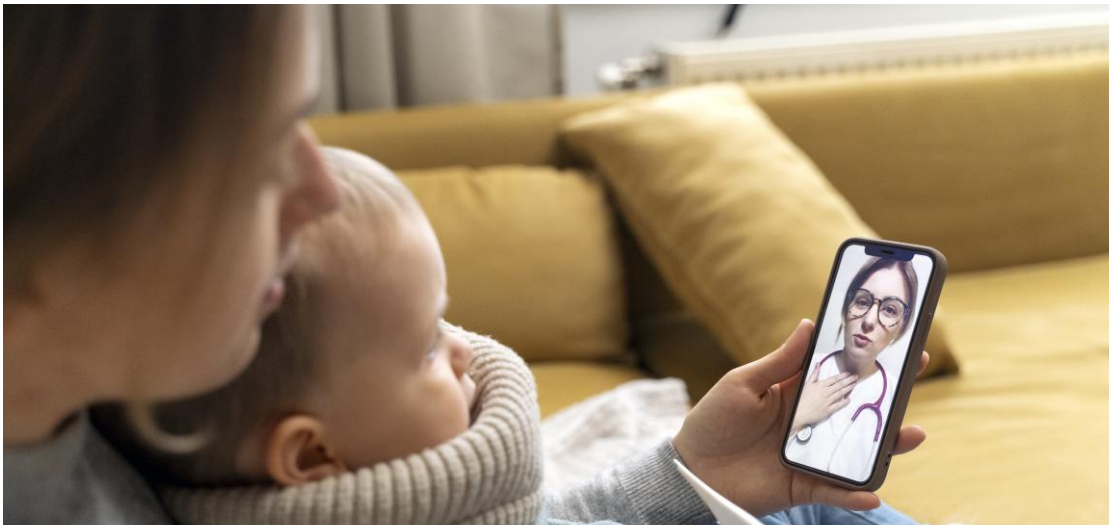
- Información sobre tips de salud, brindar información de manejo en casa de sintomatología asociada a la situación de salud del usuario como dolores musculares, problemas digestivos, dolores de cabeza, entre otros.
- Brindar información para reconocer y diferenciar síntomas y posibles conductas a seguir.

Se aclara que en caso de que el prestador de servicios de salud que atiende el servicio identifique que se está en presencia de una urgencia vital, brindará indicaciones al usuario 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.

Las teleconsultas se prestarán dentro de todo el territorio nacional, para un (1) usuario pediátrico por cada titular, el cual será designado por dicho titular en el momento de la solicitud del servicio. Una vez solicitado el primer servicio, se entiende que el menor incluido será el único beneficiario del mismo y por lo tanto no podrá ser cambiado el número de servicios se brindará conforme a las condiciones indicadas en el *detalle de cobertura*. Cada evento tendrá una duración máxima de 40 minutos.

HORARIO DE ATENCIÓN: El servicio se prestará de Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00 pm y los Sábados de 8:00 am a 12:00 pm. La teleconsulta será programada en concordancia con la disponibilidad del prestador y la preferencia del usuario.

Exclusiones Específicas



Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- 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 teleconsulta médica telefónica/virtual, según la definición de que trata este anexo, 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.

Asistencia Psicológica Telefónica

Servicio de Orientación telefónica prestado por un psicólogo, orientado a escucha activa con el fin de prestar apoyo y consejo para afrontar la situación referida por el usuario.

El usuario podrá acceder a la orientación telefónica 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.

Lo anterior asociado a eventos como:

- ✓ Conflictos presentados en el núcleo familiar del Usuario, que afecten su situación personal, social, académica, familiar o laboral.
- ✓ Accidente del titular o de algún familiar que requiera hospitalización y/o tratamientos médicos mayores.
- ✓ Diagnóstico de enfermedades graves del titular o de algún familiar en primer grado de consanguinidad.
- ✓ Intervención quirúrgica mayor del titular o de algún familiar en primer grado de consanguinidad.
- ✓ Muerte de algún familiar en primer grado de consanguinidad.
- ✓ Violencia intrafamiliar.

Las Orientaciones se prestarán dentro de todo el territorio nacional, conforme a las condiciones indicadas en el *detalle de cobertura*. Cada evento tendrá una duración máxima de 40 minutos.

Se aclara que no se prestará el servicio a usuarios que tengan una crisis asociada al consumo de sustancias psicoactivas/alcohólicas ni usuarios que estén en riesgo suicida, de manera que, si durante la solicitud del servicio o durante la prestación del mismo se identifica que el usuario está bajo el efecto de sustancias psicoactivas/alcohólicas o en riesgo suicida, el servicio no será brindado y de acuerdo con lo establecido en el literal f) del artículo 36 en la ley 1090 del 2006 se solicitará comunicarse de inmediato a las autoridades competentes (policía, bomberos, línea de atención de emergencias). En cualquier caso, ni SIGMA ni el Psicólogo asumen responsabilidad alguna por cualquier determinación que adopte el usuario derivado de su situación al inicio, posterior a, o en el curso del servicio.

HORARIO DE ATENCIÓN: El servicio se prestará de Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00 pm y los Sábados de 8:00 am a 12:00 pm. La teleorientación será programada en concordancia con la disponibilidad del prestador y la preferencia del usuario.

Exclusiones Específicas

Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- 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 teleorientación psicológica telefónica, según la definición de que trata este anexo.
- Se excluye la 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 Teleorientación de que trata en este anexo.



Enfermera a Domicilio

Corresponde al apoyo presencial para el Usuario en el desarrollo del plan de cuidados, poniendo a su disposición, un profesional de la salud, para que brinde el acompañamiento en turnos de máximo seis (6) horas continuas por evento.

El acompañamiento contempla apoyo en las actividades básicas diarias que pueden verse alteradas por la enfermedad o el accidente sufrido, como apoyo asistencial para la toma y seguimiento de signos vitales, cambio postural del paciente, administración de medicamentos orales pre-escritos por su médico tratante, curaciones Tipo 1 (no incluye insumos ni medicamentos) y asesoría familiar para que los cuidadores del Usuario puedan asistirle una vez finalice el acompañamiento.

El Usuario podrá acceder al servicio de acompañamiento de auxiliar de enfermería, a través de los prestadores de servicio en convenio, cuando sea requerido siempre y cuando se presente una incapacidad Médica u hospitalización igual o superior a cinco (5) días continuos asociada a accidente o enfermedad del titular, para lo cual se requeriría la presentación de una declaración juramentada donde el Usuario manifiesta dicha situación, SIGMA se reserva el derecho de requerir dicho soporte en cualquier momento para la prestación del servicio. El tope establecido y el número de eventos corresponderá al indicado en el *Detalle de Cobertura*.

Queda entendido que se trata de un servicio pensado únicamente para el acompañamiento de control y seguimiento y nunca podrá solicitarse en caso de una urgencia que tenga que atenderse en el momento.

El servicio deberá solicitarse con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas previas a la fecha para la cual se desea el turno de acompañamiento.

El servicio se prestará dentro de la siguiente cobertura:

El servicio de acompañamiento por enfermería se prestarán dentro el territorio nacional cubriendo las siguientes ciudades / municipios: Bogotá, Soacha, Funza, Madrid, Mosquera, Chía, Calera, Cajicá, Cota, Tenjo, Sopo, Zipaquirá, Tocancipá, Medellín, Itagüí, Sabaneta, Bello, Rio Negro, Envigado, Marinilla, San Antonio de prado, Barranquilla, Soledad, Cali, Buga, Jamundí, Palmira, Tuluá, Jumbo, Cartagena, Santa Marta, Bucaramanga, Girón, Florida Blanca, Cúcuta, Ibagué, Armenia, Manizales, Pereira, Calarcá, Tunja, Pasto, Villavicencio, Neiva. **La disponibilidad de ciudades podrá estar sujeta a cambios sin previo aviso. Las ciudades vigentes serán indicadas al usuario al momento de la solicitud del servicio.*

En caso de que el USUARIO requiera de los servicios cubiertos por este Anexo y no existan, en la localidad donde él se encuentre, PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD con los que SIGMA tenga convenio, o si existen no puedan prestar los servicios descritos en este Anexo, el USUARIO podrá recibir el Servicio con el Prestador de servicios de salud escogido por él mediante reembolso de los gastos incurridos conforme a las condiciones descritas en el capítulo ATENCIÓN POR REEMBOLSO- del presente Anexo.

HORARIO DE ATENCIÓN: El servicio se prestará de Lunes a Sábado en el horario comprendido entre las 6:00am y las 8:00pm.

PROCESO DE ATENCIÓN:

El asesor de servicio verificará que el USUARIO tenga la cobertura del servicio vigente, de ser así, dará las indicaciones para que el usuario remita la declaración juramentada donde soporta el cumplimiento de las condiciones requeridas para acceder al servicio, posterior a ello, validará si hay PRESTADORES DE SALUD disponibles para atender la solicitud y agendará el turno de conformidad con la disponibilidad del prestador y la del Usuario.

Una vez coordinado el servicio de acompañamiento de enfermería, se presentará en la dirección indicada por el usuario (dentro de la cobertura del servicio) el prestador de servicios de salud debidamente capacitado e identificado encargado del servicio, con todos los elementos de bioseguridad.

Para todo servicio, el Prestador de Servicios de Salud deberá diligenciar un reporte clínico de enfermería y se deberá hacer firmar el consentimiento informado por el paciente o sus familiares en caso de administración de medicamentos de vía oral.



Exclusiones Específicas

Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- El servicio no cubre los gastos incurridos y los servicios originados directa ni indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como servicio de Acompañamiento de enfermería según la definición de que trata este anexo entre los cuales a título enunciativo se encuentran los siguientes:
 - Citas médicas presenciales con médico general o especialista.
 - Ambulancia (traslado asistencial de cualquier tipo).
 - Orden/realización de tratamientos o intervenciones.
 - Exámenes clínicos o complementarios.
 - Aplicación de medicamentos intramusculares y/o Intravenosos.
 - Medicamentos.
 - Hospitalización: Cirugía, Quirófano, Honorarios médicos, Habitación.
- No se cubrirá el reintegro de gastos incurridos por Servicio de Acompañamiento de enfermería que el USUARIO haya solicitado con PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD diferentes a aquellos con los que SIGMA tiene convenio o incluso con PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD con los que SIGMA tiene convenio si el servicio no fue solicitado a, ni gestionado a través de SIGMA.
- Prestación del servicio fuera del horario de atención.

Gimnasio en Casa

Acceso de manera ilimitada durante la vigencia determinada, a clases de entrenamiento funcional, yoga pilates, cardio, entre otras a través de la plataforma Aliada, que el **usuario** podrá visualizar y practicar en cualquier momento 24/7 a su ritmo.

El servicio de membresía de gimnasio en casa tiene las siguientes especificaciones:

- a) El Usuario debe solicitar el servicio a través de los canales definidos.
- b) Una vez en la plataforma Enlínea el usuario deberá ingresar al Servicio de Gimnasio en Casa, luego registrarse una única vez en el botón “Quiero registrarme” para activar la membresía.
- c) El usuario recibirá un correo confirmando el registro y los pasos a seguir. El beneficio queda activo veinticuatro (24) horas después de realizar el registro.
- d) Para disfrutar el servicio, el **Usuario** deberá ingresar desde la plataforma Enlínea y hacer clic en el botón “Quiero entrenar” e iniciar sesión con el correo registrado y la contraseña enviada por correo.



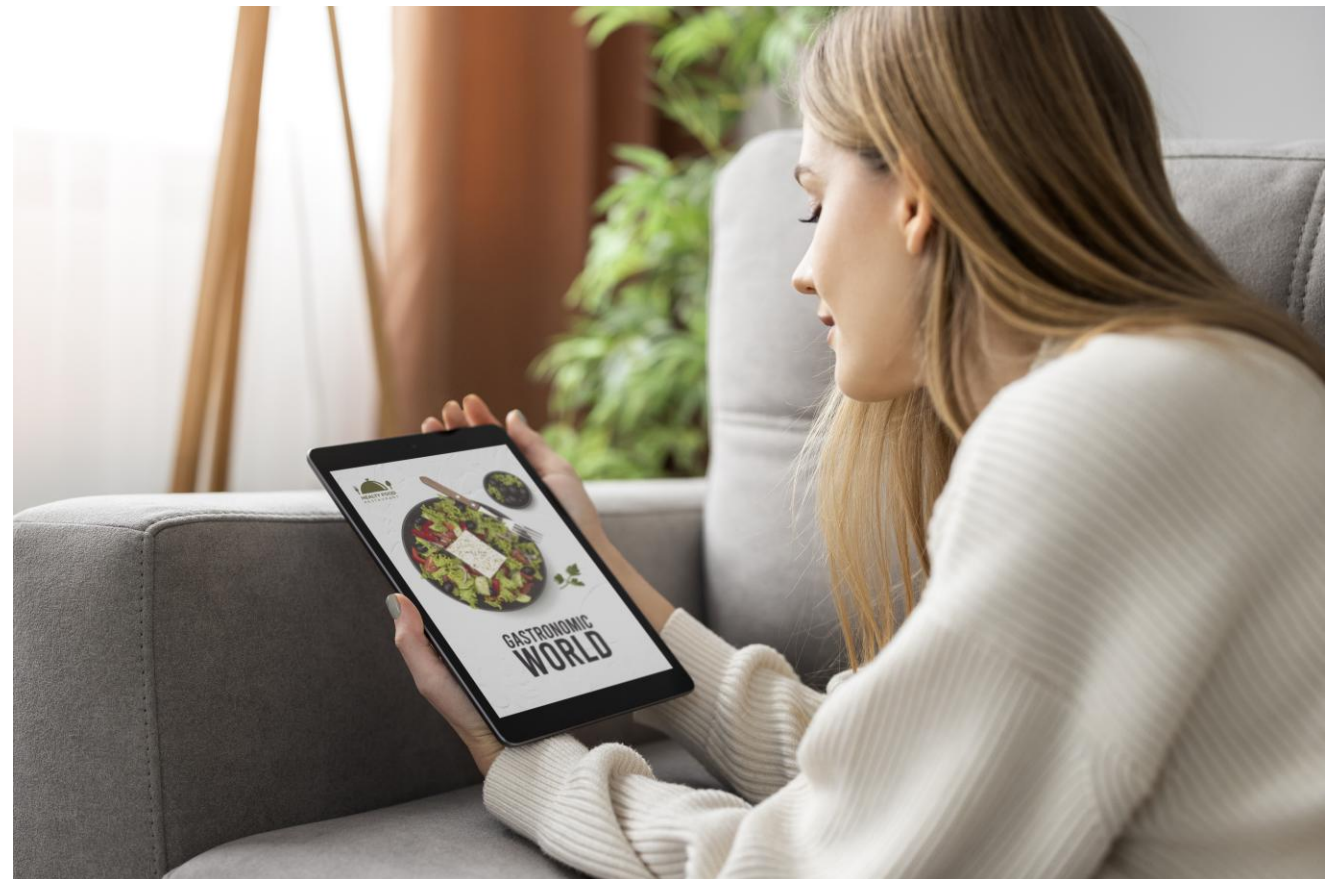
Los productos y servicios descritos en la página son ofrecidos por un tercero y por tanto son responsables de la garantía de los mismos. SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S sólo es el emisor a través de la cual se puede acceder al servicio mencionado y por tanto no se hace responsable del cumplimiento, venta y/o funcionamiento de los mismos. Consulta términos y condiciones los cuales se encuentran disponibles en su sitio web.

Revistas Digitales

Membresía con acceso completo a la plataforma digital donde podrá leer de manera ilimitada y desde cualquier dispositivo móvil o computador, las últimas ediciones de más de 100 revistas como: Semana, Dinero, Cromos, Axxis, National Geographic, Muy Interesante, SoHo, ¡Hola!, Donjuan, Aló, entre otras; todas ellas en edición digital, idénticas a la edición impresa.

El servicio tiene las siguientes especificaciones:

- El Usuario debe ingresar a la plataforma de EnLinea para poder acceder al servicio.
- Una vez haya ingresado en la opción de Revistas Digitales podrá leer todo el histórico y las ediciones actuales publicadas de las revistas durante la vigencia del servicio.
- El servicio permite la lectura on-line desde cualquier equipo conectado a internet, desde tabletas y teléfonos inteligentes hasta dispositivos de escritorio / laptop.
- El listado de las revistas digitales pueden variar durante la vigencia



Los productos y servicios descritos en la página son ofrecidos por un Tercero y por tanto son responsables de la garantía de los mismos. SIGMA sólo es el emisor a través de la cual se puede acceder al servicio mencionado y por tanto no se hace responsable del cumplimiento, venta y/o funcionamiento de los mismos



Chef virtual

Servicio de tutoría de cocina virtual está encaminado a proporcionar al **Usuario**, de Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00 pm, menorías por parte de un **Tutor** que cuenta con los conocimientos requeridos para dirigir, asesorar y acompañar el proceso de preparación de una receta específica que se encuentre dentro de alguna de estas cuatro categorías: 1) cocina colombiana, 2) cocina Internacional, 3) cocina vegetariana, 4) Repostería. El servicio de tutorías virtuales se prestará dentro de todo el territorio nacional, para el Usuario hasta el máximo de eventos indicados en el detalle de cobertura.

La prestación del servicio tendrá las siguientes especificaciones:

- a) Las tutorías serán dictadas exclusivamente por los **Tutores**.
- b) Serán personalizadas para un (1) solo Usuario.
- c) Se prestarán únicamente de forma virtual, en vivo.
- d) Las tutorías tendrán una duración de máximo una (1) hora.
- e) El servicio se deberá programar con un tiempo mínimo de veinticuatro (24) horas de anticipación a la fecha y hora en que se requiere el servicio. (Dentro de los horarios de atención)
- f) Las recetas son a libre elección del Usuario, dentro de las opciones que se visualizan en la plataforma.
- g) En el caso en el que el asegurado no tenga una receta específica que desee preparar, pero quiere tomar la tutoría, el ejecutivo o asesor de servicio al cliente le sugerirá al asegurado las siguientes recetas dentro de cada categoría:

CATEGORÍA	RECETA
COMIDA COLOMBIANA	Cazuela de mariscos
	Arroz marinero
	Ajiaco santafereño
	Tamales de pipián
	Lulada y marranitas vallunas
	Trucha al ajillo
	Arroz atollado con longaniza y pollo
	Empanadas
COCINA INTERNACIONAL	Paella
	Sushi
	Pasta a la bolognesa
	Panne Cook de pollo al curry
	Burritos de carne y guacamole
	Pechugas de pollo en salsa de finas hierbas y vegetales orientales
	Ceviche de pescado a la peruana
	Pizza
COCINA VEGETARIANA	Hamburguesa veggie
	Lasagna de vegetales
	Spagguettis con pesto
	Ensaladas
	Tortilla de verduras
	Risotto de setas
REPOSTERÍA	Flan de caramelo
	Postre de tres leches
	Cheesecake de frutos rojos
	Brownies
	Postre de limón

Chef virtual

h) Sigma le enviará al **Usuario** por medio de correo electrónico la confirmación de la tutoría agendada exitosamente con la siguiente información:

- Fecha y hora de la clase
- Nombre del tutor que dará la clase
- Link para acceder a la clase
- Listado de ingredientes que debe tener el momento de la clase.

i) Las tutorías se realizarán por medio de plataforma indicada por SIGMA en la confirmación de la clase agendada junto con el link de conexión. El **Usuario** debe contar con adecuada conexión de internet.

j) Al aceptar el servicio El **Usuario** declara que entrega de forma libre y voluntaria a SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S toda la información necesaria para el cumplimiento del servicio:

1) envío de correo con información del servicio solicitado 2) La posible grabación de las clases con el fin de conocer la calidad del servicio.

k) Todas las dudas inquietudes y/o preguntas sobre la receta o la clase deberán ser abordadas durante la hora establecida de la tutoría, después de esta no habrá espacio para inquietudes.

l) Si el **Usuario** no se conecta a la hora pactada, el tutor esperará hasta 10 minutos al **Usuario** para poder dar la tutoría, después de transcurrido este tiempo se dará por tomada la clase, por lo tanto el servicio se tomará como entregado.

m) Si el **Usuario** se conecta minutos después de la hora pactada (hasta antes de 10 minutos desde el inicio) solo recibirá el tiempo restante correspondiente a la hora de finalización pactada inicialmente.

n) Si se presentan inconvenientes de parte del Tutor o la plataforma para la prestación del servicio, el servicio podrá ser re-agendado, previa aprobación de SIGMA y se coordinará en una nueva fecha y hora favorable para el **Usuario** sin perjuicio de afectar el número de eventos cubiertos.

o) Si el **Usuario** no puede asistir, podrá cancelar su tutoría hasta con quince (15) horas de anticipación, de esta manera podrá ser re-agendada por uno de nuestros asesores, si es cancelada posteriormente, copará un cupo de los eventos cubiertos.



HORARIO DE ATENCIÓN: El servicio se prestará de Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00 pm y los Sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El Servicio será programada en concordancia con la disponibilidad del prestador y la preferencia del usuario.

Exclusiones Específicas

Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- La reprogramación de tutoría si el Usuario no se presenta a la tutoría a la hora establecida sin notificación de cancelación en los tiempos indicados.
- Prestación del servicio si el Usuario no cuenta con los ingredientes enviados previamente en el correo de confirmación.
- Las tutorías que el Usuario haya contratado directamente con el prestador del servicio por su propia cuenta y riesgo.



Clases de Baile

El **Usuario** tendrá acceso ilimitado durante la vigencia pactada a clases de baile por parte de un tutor que cuenta con los conocimientos requeridos para dirigir, asesorar en los siguientes tipos de baile:

- Salsa
- Merengue
- Bachata
- Ballet
- Bailes urbanos
- Danza folclórica
- Tango
- Y otros en las categorías de Ritmo latino, Bailes de Salón, Ritmos modernos y Folclor.

El servicio se prestará dentro de todo el territorio nacional, conforme a las condiciones indicadas en el *Detalle de Cobertura*.

La prestación de los servicios de tutorías tendrá las siguientes especificaciones:

a) Las clases serán dictadas exclusivamente por los Aliados, Serán únicamente virtuales, en vivo y **personalizadas para un (1) solo USUARIO**, tendrán una duración máxima de una (1) hora.

b) Se deberán programar con un tiempo mínimo de **veinticuatro (24) horas de anticipación** a la fecha y hora en que se requiere el servicio.

c) El tipo de baile a tomar durante la clase es a libre elección del Usuario dentro las categorías y ritmos disponibles.

d) El Usuario recibirá en su correo electrónico la confirmación de la clase con los datos de:

- ✓ Fecha y hora de la clase
- ✓ Nombre del tutor que dará la clase
- ✓ Link para acceder a la clase
- ✓ Tipo de baile seleccionado.

e) Las tutorías se realizarán por medio de la plataforma indicada por SIGMA en la confirmación de la clase agendada junto con el link de conexión. El Usuario debe contar con adecuada conexión de internet para garantizar la adecuada prestación del servicio.

f) Todas las dudas inquietudes y/o preguntas sobre la clase o el tema deberán ser abordadas durante la hora establecida de la tutoría, después de esta no habrá espacio para inquietudes

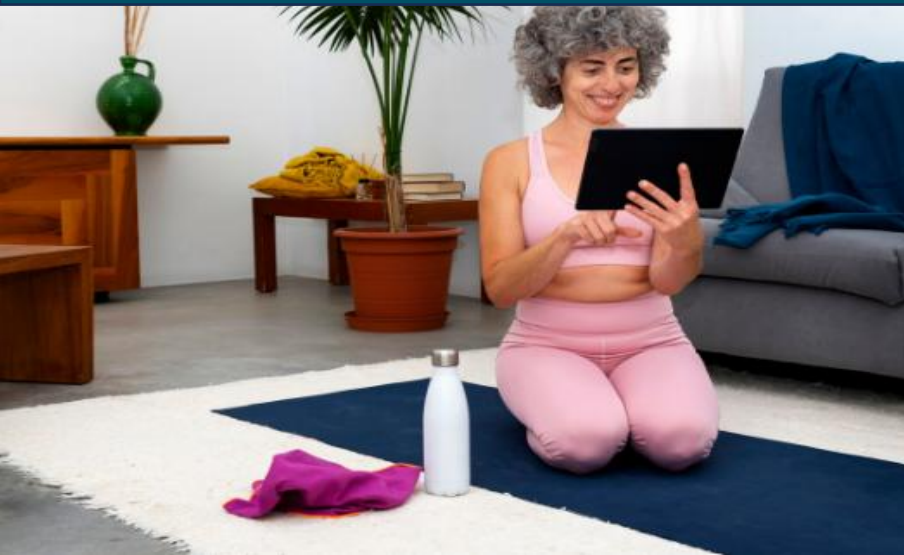
g) Si el usuario no se conecta a la hora pactada, el tutor esperará hasta 10 minutos al Usuario para poder dar la clase, después de transcurrido este tiempo se dará por tomada la clase, por lo tanto el servicio se tomará como entregado.

Descuento en Farmacias

h) Si el **usuario** se conecta minutos después de la hora pactada (hasta antes de 10 minutos desde el inicio) solo recibirá el tiempo restante correspondiente a la hora de finalización pactada inicialmente.

i) Si se presentan inconvenientes de parte del Tutor o la plataforma para la prestación del servicio, **el servicio podrá ser re-agendado, previa aprobación de SIGMA** y se coordinará en una nueva fecha y hora favorable para el Usuario.

HORARIO DE ATENCIÓN: El servicio se prestará de Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00 pm y los Sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El Servicio será programado en concordancia con la disponibilidad del prestador y la preferencia del usuario.



El beneficio de descuento en farmacias está encaminado a proporcionar al Usuario, un porcentaje de descuento el cual será pactado previamente entre SIGMA y la farmacia aliada y notificado a la Compañía. El Beneficio vigente corresponde a un descuento del 5% de manera permanente en los Puntos de venta la Rebaja Droguerías y Minimarkets a nivel nacional. El beneficio tiene las siguientes especificaciones:

Se otorga el descuento en las siguientes líneas de productos: - Productos para la salud - - Productos para el cuidado personal Alimentos y bebidas.

El descuento se aplicará sobre el precio máximo de venta al público y no es acumulable con otras promociones.

Para recibir el beneficio el usuario debe suministrar el número de Documento de identidad al ALIADO, ya que el sistema utiliza este dato para otorgar el descuento. Sin esta información, no será posible aplicar el beneficio.

El descuento se aplicará tanto en compras presenciales como compras realizadas a domicilio. El descuento no aplica sobre las tarifas de envío. No aplica para compras online.

La aplicación del descuento estará sujeta a que el cliente manifieste obtener el beneficio al momento de la compra e informe al Aliado su número de documento de Identidad.

La atención estará sujeta a los horarios definidos en cada punto de venta.

El descuento se otorgará para compra de un máximo de 4 unidades de la misma referencia por Usuario, sujeto a disponibilidad.

Los productos y servicios descritos son ofrecidos por COOPSERVIR y por tanto son responsables de la garantía de estos. SIGMA sólo es el emisor a través de la cual se puede acceder al beneficio mencionado y por tanto no se hace responsable del cumplimiento, venta y/o funcionamiento de los mismos.

El beneficio contempla el descuento negociado vigente, este puede variar y así mismo el aliado, sin embargo, el Usuario podrá disfrutar de otro beneficio en condiciones similares que serán informadas oportunamente.

Exclusiones Específicas

Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

El descuento no aplica para: Alimentos de fórmula para lactantes y complementarios de la leche materna (Art. 7, Dto. 1397/92) o Medicamentos incluidos en las circulares emitidas por la CNPMDM (Comisión Nacional de Precios de Medicamentos y Dispositivos Médicos) o Cigarrillos en todas sus presentaciones o Medicamentos de Control Especial.

Descuento en Exámenes de Laboratorio

El Usuario tendrá a su disposición descuentos preferenciales de hasta un 40% para realización de exámenes, laboratorios e imagenología simples de baja y mediana complejidad por medio de prestadores Aliados a nivel nacional.

Proceso para redimir el beneficio:

El Usuario deberá solicitar la autorización del beneficio a Sigma por medio de los canales establecidos.

Recibirá un correo electrónico con la autorización para el descuento y la información del beneficio.

El Usuario se contactará con el Aliado a la línea allí indicada para la programación de cita según su requerimiento.

En la fecha programada para el procedimiento, el Usuario presentará al Aliado la autorización para aplicación de descuento en convenio SIGMA- IDIME.

Se deja establecido que el servicio que prestará SIGMA a través de sus Aliados en convenio es de medio y no de resultado, y estará sujeto a las circunstancias de tiempo, modo y lugar. Así mismo que SIGMA responde por los eventos amparados de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente documento. En consecuencia, no será responsable de coberturas adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los Aliados, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación.

El servicio consiste en un convenio para descuento, el cual se prestará de manera ilimitada, de Lunes a Viernes de 6:00 am a 6:00 pm y sábados de 06:00am a 12:00m. En las ciudades donde el aliado tenga presencia entre las cuales se encuentran:

Bogotá D.C., Soacha, Girardot, Chía, Medellín, Cali, Cartago, Calarcá, Bucaramanga, Floridablanca, Ibagué, Pereira, Pamplona, Neiva, Manizales, Villavicencio, Cúcuta, Pasto, Barrancabermeja. *Las ciudades pueden cambiar sin previo aviso, está sujeto a disponibilidad del prestador.

A tener en Cuenta:

Para el agendamiento del servicio, EL USUARIO deberá ponerse en contacto con el Aliado por medio del canal telefónico indicado y al momento de dicha solicitud deberá remitir por el medio que se le indique en la línea de asistencia la Orden medica junto con los siguientes datos:

Nombre, Examen a realizar, Documento de identidad, Edad, Fecha de nacimiento, Celular y Correo.

El Usuario deberá presentarse en la fecha de la cita programada para el examen con una antelación mínima de quince (15) minutos a la hora agendada y presentar el cupón de descuento con la autorización para el mismo.

Exclusiones Específicas

Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- La realización del examen cuando el USUARIO no siga las indicaciones dadas desde el centro de atención como preparación para la toma de examen.
- La asignación y/o prestación del servicio cuando el usuario no presente los soportes de orden de medica legibles y claros.
- Lectura de exámenes.
- Cuando el usuario no presente la carta con cupón de autorización enviada por Sigma no se aplicará beneficio de descuento otorgado.



Exclusiones Generales

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- 1 Los servicios que el Usuario haya contratado directamente con el prestador/Proveedor de la asistencia por su propia cuenta y riesgo sin previo consentimiento de SIGMA.
- 2 Cuando el Usuario se niegue a colaborar con el personal designado por SIGMA para la prestación de los servicios.
- 3 Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- 4 Cuando el asegurado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- 5 Los servicios Presenciales serán prestados en las ciudades cubiertas, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre y/o lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD/PROVEEDORES DE SERVICIOS por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas, delincuencia común o cualquier otro.
- 6 Se excluye todo tipo de cobertura que no esté detallada en la descripción del (los) servicio(s) de que trata en este anexo



Acceso al servicio

Cuando EL USUARIO requiera alguno de LOS SERVICIOS, deberá ponerse en contacto con SIGMA por medio de los canales de atención disponibles, donde será informado sobre LOS SERVICIOS, los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos.

Los **USUARIOS** podrán solicitar comunicándose a cualquiera de los siguientes canales de atención:



Línea de atención nacional: **018000413740**
Línea en Bogotá: **6014320027**

 **banco popular**

SIGMA
Solutions Developers

Obligaciones de los usuarios en relación con los servicios

- a) Estar afiliado y activo a una EPS del Régimen Contributivo de Salud, y permanecer en esta condición el tiempo que se encuentre activo en el Plan de Salud & Bienestar.
- b) Los USUARIOS que no puedan acudir a las citas previamente convenidas con EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD/ALIADOS o que no puedan hacerlo a la hora establecida, deberán notificarlo con al menos cuatro (04) horas de anticipación a SIGMA y/o al PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD. * Para consulta médica Domiciliaria con al menos dos (2) horas.* Para Chef Virtual y Clases de baile con al menos quince (15) horas
- c) El USUARIO está obligado a entregar todas las facturas requeridas por SIGMA en caso de que proceda el reembolso de los gastos incurridos por la atención autorizada del servicio mediante reembolso.
- d) Tratar con respeto al personal y a los funcionarios de la compañía.
- e) Abstenerse de presentar solicitudes de reembolso fraudulentas o por servicios o atenciones no recibidas.
- f) No realizar actividades ilícitas o al margen de la ley.
- g) Realizar el pago del plan dentro de los términos acordados



Proceso de atención

1

- Cuando el USUARIO requiera los servicios, deberá comunicarse por medio de los canales de atención acordados con la compañía.
- El asesor de servicio validará si hay PRESTADORES DE SALUD disponibles para atender la solicitud en ese momento, si no es viable prestar la atención a través de PRESTADORES DE SALUD con los que SIGMA tiene convenio, autorizará al paciente la atención bajo reembolso, le explicará brevemente el proceso y le solicitará una dirección de correo electrónico para enviarle las condiciones.
- 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 para corroborar que definitivamente SIGMA no tenga PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD que le brinde el servicio 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.

2

- 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 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.

En el caso en que no se cumpla con alguna o todas las políticas, se informará al USUARIO los motivos de No autorización para pago, o autorización para un pago diferente al solicitado.

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. Cada caso será analizado de forma particular.

Atención por Reembolso

En caso de que el USUARIO requiera de los Servicios cubiertos por este Anexo y no existan, en la localidad donde él se encuentre, ALIADOS con los que SIGMA tenga convenio, o si existen y no presten los servicios descritos en este Anexo, el USUARIO podrá recibir el Servicio por parte del Proveedor escogido por él con previa autorización de Sigma.

Condiciones:

- 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 atencionbancopopular@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 y descontando el valor correspondiente al copago establecido para el servicio en los casos en que aplique.

Documentos a requerir:

- ✓ Factura del servicio con estado pagado.
- ✓ Solicitud dirigida a SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S. solicitando el reembolso donde se consigne: nombre completo del USUARIO, Número de documento de identidad, dirección de residencia del USUARIO, ciudad, valor a pagar, tipo de cuenta (ahorros o corriente), No. cuenta, banco, ciudad, nombre y cédula del titular de la cuenta. La Solicitud debe estar firmada con nombre y número de documento de identidad
- ✓ Cualquier otro documento requerido para el estudio del reembolso



Peticiones, quejas o reclamos

Cualquier reclamación, observación, queja en relación con los servicios recibidos o solicitud de cancelación del producto de asistencia, deberá remitirlo la Compañía/Usuario a SIGMA al correo atencionbancopopular@sdsigma.com y SIGMA realizará la verificación, las acciones requeridas a las que haya lugar y remitirá la respuesta al cliente.



Vigencia

La activación de los beneficios del plan asistencial inician una vez sea efectivo el pago del plan, que será debitado de la cuenta de ahorros, cuenta corriente, o el cargo a la tarjeta de crédito del titular.

El Usuario podrá ejercer su derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la aceptación del servicio, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, comunicándose por medio del correo atencionbancopopular@sdsigma.com

Autorización de cobro

El Usuario autoriza a SIGMA a realizar el débito del valor correspondiente al plan de asistencia adquirido, utilizando el medio de pago que haya sido informado y confirmado al momento de la contratación del servicio.

El uso de los servicios estará condicionado a que el Usuario se mantenga al día en los pagos. En caso de acumular sesenta (60) días de mora, se entenderá que el servicio ha sido cancelado y se dará por terminado el contrato.

El cliente declara haber sido informado previamente, a través del canal de venta, sobre el valor, periodicidad y medio de cobro del servicio.

A tener en Cuenta:

Se perderá la protección de esta asistencia si el Usuario presenta reclamación de manera fraudulenta, o usando declaraciones o documentos falsos.

Renovación

El Usuario autoriza a SIGMA a renovar automáticamente el plan asistencial por un periodo igual al inicialmente contratado, al finalizar la vigencia en curso. Las tarifas podrán ajustarse anualmente, aplicando el mayor valor entre el porcentaje de incremento del Índice de Precios al Consumidor (IPC) certificado por el DANE y el aumento del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV).

El Usuario acepta que el valor del plan podrá seguir siendo debitado del mismo medio de pago utilizado inicialmente o el más reciente informado.

Terminación de los servicios

- Por el no pago del valor correspondiente al plan de asistencia.
- Por el incumplimiento del Usuario en sus obligaciones.
- Por suplantación de la identidad del Usuario con derecho a recibir los servicios de asistencia.
- Cuando se identifique que el Usuario está vinculado con actividades por fuera de la ley.
- Cuando el Usuario lo decida y mediante una comunicación escrita debidamente firmada nos lo haga saber. El usuario deberá enviarla por correo a atencionbancopopular@sdsigma.com con al menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la fecha programada de cobro. Si la comunicación no es recibida en el tiempo indicado y Una vez realizado el cobro, no podremos hacer devoluciones y el servicio seguirá activo por los siguientes 30 días. La cancelación se haría efectiva para el siguiente ciclo de cobro.

Responsabilidad

Servicios de Salud

SIGMA no será responsable por tratamientos realizados por PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD diferentes a aquellos con los cuales tiene convenio, ni por los tratamientos no contemplados en este anexo, aun cuando los mismos sean realizados en por los PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD con los que tiene convenio.

Por cuanto los servicios profesionales de salud que se brindan en virtud del presente anexo están a cargo de PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD 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 SIGMA 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 los PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD en razón y con fundamento en el o los tratamientos que practiquen o hagan a los USUARIOS.

Servicios Generales

SIGMA no será responsable por servicios/trabajos realizados por ALIADOS diferentes a aquellos con los cuales tiene convenio, ni por los servicios no contemplados en este anexo, aun cuando los mismos sean realizados por ALIADOS con los que tiene convenio.

Por cuanto los servicios Generales (VIAL, EXEQUIAS, HOGAR, MENSAJERÍA, DESCUENTOS, ETC) están a cargo de PROVEEDORES 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 SIGMA 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 USUARIOS



Seguro de accidentes personales

Los servicios de: Seguro por Muerte Accidental, Desmembración accidental, fractura de Miembros Superiores, fractura de miembros Inferiores son Operados y Prestados por la compañía de Seguros SBS.

Condiciones

- Aplica únicamente para el titular.
- Edad de ingreso 81 años.
- Edad de permanencia 85 años.

Da Click aquí para conocer las condiciones.

Condiciones Seguro AP



Descripción	Seguro Por Muerte Accidental	Desmembración Accidental	Fractura de miembros Superiores	Fractura de miembros inferiores
Topes	\$1'000.000	\$1'000.000	\$200.000	\$200.000
Eventos	Único	Un (1) evento	Un (1) evento	Un (1) evento
A quién Cubre	Titular			

Plan Salud & Bienestar



Sigma Solutions Developers S.A.S gestiona y coordina los servicios ofrecidos. Banco Popular S.A. no participa en la comercialización ni en la ejecución del producto.