seguros alfa

Mi Salud Apoyo Vital

Póliza de Salud Indemnizatoria

Cartilla de asistencias



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

seguros alfa

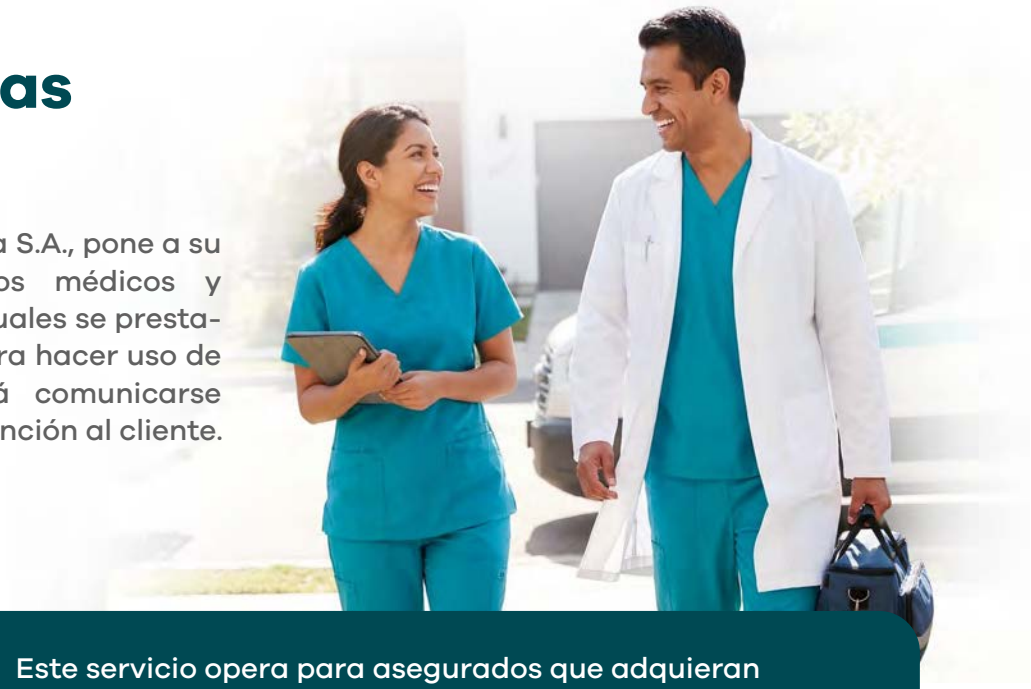


Recibirás servicios de asistencia médica sin costos, adicionales a las coberturas otorgadas mediante la póliza Mi Salud Apoyo Vital:

Categoría	Servicios	Eventos anuales	Monto límite por evento
Salud	Telemedicinas especialistas: - Internista - Psiquiatra - Neurólogo -Gastroenterólogo - Pediatra	4	No aplica
	Médico a domicilio	3	No aplica
	Enfermera a domicilio (inyectología y curaciones básicas)	3	No aplica
	Auxilio económico para exámenes de Mamografía o Antígeno prostático o Citología	1	$150.000
	Orientación nutricional telefónica	3	No aplica
	Orientación psicológica telefónica	Ilimitado	No aplica
	Orientación médica telefónica	3	No aplica
Asistencia médica presencial	Dermatología	2	$400.000
	Ginecología		
	Oftalmología		
	Pediatría		
Transporte	Envío de medicamentos a domicilio	2	No aplica
	Transporte para realización de un procedimiento médico u hospitalario	2	$150.000
	Servicio de ambulancia	4	No aplica

Asistencias de salud

Seguros de Vida Alfa S.A., pone a su disposición servicios médicos y odontológicos, los cuales se prestarán por terceros. Para hacer uso de los servicios podrá comunicarse con las líneas de atención al cliente.



Este servicio opera para asegurados que adquieran la póliza: **Asegurado, cónyuge y padres e hijos.**

Definiciones

Servicios: Es la asistencia que prestará exclusivamente el equipo encargado, con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.

Eventos: Es el número de veces que el usuario accede a los servicios, durante toda la vigencia establecida en este condicionado. Los servicios se prestarán hasta el límite de eventos descritos en el recuadro anterior. Para los servicios de "Telemedicina especialistas" y "Asistencia médica presencial", el límite de eventos se establece de manera conjunta por categoría. En consecuencia, cada cita realizada con cualquiera de las especialidades incluidas en uno u otro servicio constituirá un (1) evento y se descontará del total de eventos disponibles para dicha categoría.

Monto límite: Es el costo máximo de los servicios. Teniendo en cuenta que el monto límite es por evento, cada evento tiene un costo máximo especificado. Seguros de Vida Alfa S.A. no está obligado a prestar servicios que superen este límite; sin embargo, el usuario puede elegir las opciones del "Procedimiento en caso de que el servicio solicitado supere el monto límite" incluido en este condicionado.



Asistencias

1 Telemedicinas especialistas

1.1 | Telemedicina especialista interna

En virtud de este beneficio, se pone al alcance del usuario el servicio de un médico internista, disponible en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a domingo, con el propósito de atender al usuario mediante cita virtual bajo la modalidad de telemedicina, con una duración máxima de treinta (30) minutos.

El usuario que solicite el servicio será valorado, diagnosticado y tratado con las recomendaciones y formulación de medicamentos apropiados, según las necesidades de la sintomatología. El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional médico.

1.2 | Telemedicina especialista Psiquiatría

En virtud de este beneficio, se pone al alcance del usuario el servicio de un médico psiquiatra, disponible en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m., con el propósito de atender al usuario mediante cita virtual bajo la modalidad de telemedicina, con una duración máxima de treinta (30) minutos.

El usuario que solicite el servicio será valorado, diagnosticado y tratado con las recomendaciones y formulación de medicamentos apropiados, según las necesidades de la sintomatología. El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional médico.

1.3 | Telemedicina especialista **Neurología**

En virtud de este beneficio, se pone al alcance del usuario el servicio de un médico neurólogo, disponible en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m., con el propósito de atender al usuario mediante cita virtual bajo la modalidad de telemedicina, con una duración máxima de treinta (30) minutos.

El usuario que solicite el servicio será valorado, diagnosticado y tratado con las recomendaciones y formulación de medicamentos apropiados, según las necesidades de la sintomatología. El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional médico.

1.4 | Telemedicina especialista **Gastroenterología**

En virtud de este beneficio se pone al alcance del cliente el servicio de un médico gastroenterólogo, disponible en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m., con el propósito de atender al cliente mediante cita virtual bajo la modalidad de telemedicina, con una duración máxima de treinta (30) minutos.

El cliente que solicite el servicio será valorado, diagnosticado y tratado con las recomendaciones y formulación de medicamentos apropiados, según las necesidades de la sintomatología. El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional médico.

1.5 | Telemedicinas especialista **Pediatría**

En virtud de este beneficio se pone al alcance del usuario el servicio de un médico Pediatra, disponible en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m., con el propósito de atender a máximo dos (2) hijos menores de edad del usuario mediante cita virtual bajo la modalidad de telemedicina, con una duración máxima de treinta (30) minutos.

El hijo (a) que solicite el servicio será valorado, diagnosticado y tratado con las recomendaciones y formulación de medicamentos apropiados, según las necesidades de la sintomatología. El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional médico.

Para las citas de Telemedicina antes mencionadas el usuario recibirá un enlace (link) a su correo personal o en un mensaje de texto a la línea de teléfono celular que haya suministrado, al cual debe conectar se para iniciar la consulta médica por vídeo llamada.



seguros alfa

Condiciones de uso de los servicios de telemedicina Especialistas

- En caso de que el cliente no cuente con la tecnología para acceder al consultorio virtual, no se prestará el servicio.
- Este servicio aplicará para el cliente únicamente.
- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.
- En caso de que el cliente requiera cancelar y/o reprogramar una cita programada previamente, deberá informarlo con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación; de lo contrario, se considerará como un servicio prestado, para efectos del cómputo del límite de eventos.
- Para la prestación del servicio el menor de edad siempre deberá estar en compañía de uno de sus padres o un adulto responsable.
- Para la prestación del servicio de especialista pediatría aplicará para máximo dos (2) hijos menores de edad del usuario, es decir, menores de dieciocho (18) años.
- Para la prestación del servicio de especialista pediatría el menor de edad siempre deberá estar en compañía de uno de sus padres o un adulto responsable.

Exclusiones de los servicios de Telemedicina Especialistas

Para los servicios antes mencionados no aplican las siguientes situaciones o actividades y, por tanto, Seguros Alfa, no será responsable de las mismas:

- En caso de que en la cita de telemedicina se formulen medicamentos, este servicio no cubre el costo de los medicamentos.
- En caso de que en la cita de telemedicina se ordenen exámenes médicos, este servicio no cubre el costo de los exámenes.
- En caso de que en la cita de telemedicina se ordene un tratamiento médico, este servicio no cubre el costo del tratamiento.
- En caso de que en la cita se ordene un procedimiento quirúrgico, este servicio no cubre el costo del procedimiento.



2 **Médico** a domicilio

En virtud de este servicio, el usuario podrá ser atendido por un médico general en su domicilio las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana, con el fin de que realice un chequeo, revisión o diagnóstico.



Este servició debe ser solicitado únicamente mediante llamada telefónica a las líneas destinadas para tal efecto y se autorizará previa la realización de un triage médico telefónico, en el cual se determinará si el servicio es procedente dependiendo de la condición médica del paciente.

Condiciones de uso del servicio médico a domicilio



- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.
- El servicio se prestará en el horario de domingo a domingo las veinticuatro (24) horas del día.
- Este servicio se limita a los eventos y monto límite descritos en este condicionado. En caso de que el servicio supere el monto límite se debe proceder conforme el procedimiento incorporado en este condicionado.
- Este servicio aplicará para el cliente.
- Este servicio aplicará únicamente para personas naturales.
- El lugar donde se atenderá al paciente debe estar dentro del ámbito territorial indicado en este condicionado.
- La prestación de este servicio no requiere inscripción previa del paciente en ninguna plataforma digital.
- En caso de que el usuario desee cancelar o modificar la cita, deberá notificarlo máximo hasta las 5:00 p.m. del día hábil anterior del día de la cita asignada. Las cancelaciones realizadas después de este plazo serán tomadas como servicios prestados y se deducirán del máximo de eventos.

Exclusiones del servicio médico a domicilio

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades, por tanto, el prestador no será responsable de brindar el Servicio:

- En caso de que en la cita se formulen medicamentos, este Servicio no cubre su costo ni entrega.
- En caso de que en la cita se ordenen exámenes médicos, este servicio no cubre su costo.
- En caso de que en la cita se formulen medicamentos, este Servicio no cubre su costo ni entrega.
- En caso de que en la cita se ordenen exámenes médicos, este servicio no cubre su costo.
- En caso de que en la cita se ordene un tratamiento médico, este servicio no cubre su costo ni el tratamiento.

3 **Enfermera a domicilio** para inyectología y curaciones básicas

Este beneficio otorga al usuario el derecho a solicitar una enfermera en el domicilio del cliente para la realización exclusiva de procedimientos básicos de enfermería.



Está diseñado para intervenciones de corta duración (máximo sesenta (60) minutos) y no incluye acompañamiento continuo ni jornada extendida.

Este servicio incluye:

- Inyectología (aplicación de medicamentos intramusculares, subcutáneos o intravenosos).
- Administración de medicamentos vía oral u tópico.
- Cambio de vendajes o curaciones básicas (heridas no complejas, cuidado de incisiones quirúrgicas simples).
- Terapias básicas no especializadas (ejemplo: ejercicios de movilidad, cambios de posición.

  Toma de signos vitales.



Condiciones de uso enfermera a domicilio

- Duración máxima: Sesenta (60) minutos por visita.
- No incluye acompañamiento continuo, cuidado prolongado ni vigilancia médica.

  El servicio debe solicitarse con al menos cuatro (4) horas de antelación, sujeto a disponibilidad.
- Cada solicitud corresponde a una visita puntual para un procedimiento específico o combinado si el tiempo estimado es acorde al servicio a realizar.
- Presentación de orden médica, si el procedimiento lo requiere (ejemplo: administración de medicamentos).
- La prestación del servicio está sujeta a la validación médica previa, por medio de un triage telefónico.
- La cobertura aplica exclusivamente dentro del territorio nacional y en zonas urbanas donde exista disponibilidad de personal.



Exclusiones enfermera a domicilio

No están cubiertos bajo este beneficio:

- Servicios de enfermería de alta complejidad o cuidados intensivos.
- Terapias respiratorias, fisioterapia o cualquier otra especializada.
- Suministros médicos o medicamentos (estos deben ser provistos por el cliente).
- Atención en clínicas, hospitales o fuera del domicilio.

4 **Auxilio económico** para examen de mamografía o antígeno prostático o citología

En virtud de este servicio, el usuario tendrá derecho a un auxilio económico por los gastos efectivamente incurridos para la realización de los exámenes de mamografía o antígeno prostático o citología hasta el monto límite por evento establecido en este condicionado.



Condiciones de uso

- El auxilio se otorgará únicamente por el valor efectivamente pagado por el usuario para la ejecución del Servicio y debidamente soportado.
- Si el valor de los gastos incurridos supera el monto límite por evento, se reconocerá exclusivamente hasta dicho límite.
- Si el valor de los gastos incurridos es inferior al monto límite por evento, el reembolso corresponderá únicamente al valor efectivamente pagado por el cliente.

---

5 Orientación **nutricional telefónica**

Ofrece al usuario asesoría profesional y personalizada sobre temas relacionados con la alimentación y nutrición, a través de una consulta telefónica con un nutricionista certificado. Este servicio brinda apoyo para ayudar al usuario a alcanzar sus metas de salud y bienestar mediante consejos prácticos y adecuados a su estilo de vida.

El usuario podrá recibir orientación y asesoría individualizada por parte de un nutricionista certificado, quien ofrecerá recomendaciones adaptadas a sus necesidades específicas. Estas consultas telefónicas incluyen temas como:

- Asesoría sobre dietas específicas, ya sea para bajar de peso, controlar enfermedades como la diabetes o hipertensión, o mejorar el rendimiento deportivo.
- Consejos sobre hábitos alimenticios saludables y la gestión de la ingesta calórica.
- Orientación sobre suplementos nutricionales, si fuera necesario.

El servicio de orientación telefónica tiene una duración máxima de treinta (30) minutos por consulta, asegurando que el cliente reciba la atención necesaria sin interrupciones. El servicio se realiza por teléfono, lo que permite que el cliente acceda a la orientación desde la comodidad de su hogar o cualquier lugar en el que se encuentre. No se requiere desplazamiento, lo que brinda una gran flexibilidad y comodidad.



El servicio se prestará de lunes a viernes en el **horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.**

6 Orientación **psicológica telefónica**

El servicio de orientación psicológica telefónica pone al alcance del usuario el servicio de una orientación psicológica, disponible en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a domingo, con el propósito orientar en la modalidad virtual con una duración máxima de treinta (30) minutos.

Este servicio está orientado a promover el bienestar emocional, tratar trastornos psicológicos comunes y proporcionar herramientas para el desarrollo personal y manejo de situaciones difíciles. El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional.

Para la cita el usuario recibirá un enlace (link) a su correo personal o en un mensaje de texto a la línea de teléfono celular que haya suministrado, al cual debe conectarse para iniciar la consulta por video llamada.

Condiciones de uso orientación nutricional y psicológica

- En caso de que el usuario no cuente con la tecnología para acceder al consultorio virtual, no se prestará el servicio.
- Este servicio aplicara para brindar apoyo en momentos de crisis y se le orientara en caso de que se requiera de una ruta de emergencia.
- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.
- En casos de trastornos graves, se podrá derivar a otros profesionales médicos, como psiquiatras.
- Este servicio aplicará para el usuario asegurado únicamente.
- No se realiza prescripción de medicamentos.



seguros alfa

7 Orientación **médica telefónica**

En virtud de este servicio, el usuario podrá ser atendido por un médico general, disponible en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a domingo, mediante cita virtual bajo la modalidad de Orientación Médica Telefónica – OMT-, con una duración máxima de 30 minutos, la cual se realizará mediante llamada telefónica de un médico, quien le indicará algunas recomendaciones sobre su patología y manejo en casa; sin embargo, bajo esta modalidad, no podrá realizar ninguna formulación, solicitar imágenes diagnósticas, ni emitir incapacidades.

Condiciones de uso



- Este servicio no tiene límite de eventos ni monto máximo.
- Este servicio no requiere de herramientas tecnológicas especiales, basta con que el usuario pueda comunicarse vía telefónica.
- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.

8 Asistencia **médica presencial**

En virtud del servicio de asistencia médica presencial el cliente podrá acceder a la coordinación y pago de una cita médica en la modalidad presencial con alguno de los médicos especialistas que se describen a continuación:

- Dermatología
- Ginecología
- Oftalmología
- Pediatría

Aplica para dos (2) hijos menores de edad del cliente, quienes deben registrar como beneficiarios.





Condiciones del servicio

- El Usuario deberá proporcionar los datos necesarios (nombre completo, número de contacto y preferencias de horario) para coordinar la cita con un médico especialista disponible. El equipo encargado confirmará la disponibilidad y agendará la cita de acuerdo con la solicitud.
- Una vez realizada la coordinación, se informará al Usuario la fecha, hora y lugar de la cita programada, así como el nombre del profesional médico que lo atenderá. El Usuario recibirá toda la información detallada por medio de los canales de comunicación proporcionados al momento de la solicitud.
- En caso de que el Usuario desee cancelar o modificar la cita, deberá notificarlo con al menos 24 horas de anticipación. Las cancelaciones realizadas dentro de las 24 horas previas a la cita serán tomadas como servicios prestados y se deducirán del máximo de Eventos.
- El Usuario es responsable de proporcionar información precisa y actualizada para la correcta coordinación de la cita. Cualquier error en los datos proporcionados puede resultar en problemas con la programación de la cita.
- Este servicio está sujeto a la disponibilidad de los médicos especialistas de las ciudades y municipios presentados en el ámbito territorial.
- El servicio descrito en este numeral prestará exclusivamente para las especialidades cuyo costo esté dentro del Monto Límite previamente establecido. En caso de que el costo de alguna especialidad supere dicho Monto Límite el valor será asumido por el Usuario.

9 Transporte

9.1 | Envío de medicamentos a domicilio

Este servicio consiste en la gestión de recolección y entrega de medicamentos previamente comprados por el cliente de manera particular, mediante un mensajero asignado que recoge los medicamentos en la droguería indicada y los entrega en la dirección de destino suministrada por el cliente, dentro del perímetro urbano autorizado.

Alcance del servicio

- Recolección de medicamentos únicamente cuando estos hayan sido comprados de forma particular por el usuario.
- Entrega de los medicamentos en la dirección de destino indicada por el usuario.
- El cliente deberá suministrar la factura de compra del medicamento, la dirección exacta de la droguería y la dirección completa de entrega.
- El servicio aplica únicamente dentro del perímetro urbano local (origen y destino).
- El servicio se presta hasta el tope de cobertura establecido en el condicionado.
- El usuario puede asumir excedentes o la opción de reembolso, únicamente cuando no haya proveedor disponible en la zona, se trate de zonas de difícil acceso o de alto riesgo o no exista disponibilidad operativa en los tiempos requeridos; en este caso el cliente debe aceptar previamente las condiciones y cumplir el proceso de reembolso descrito en el condicionado.



Condiciones de uso del servicio

- La solicitud del servicio debe realizarse con un mínimo de cinco (5) horas de anticipación.
- El usuario debe garantizar que una persona esté disponible para recibir los medicamentos en el lugar de entrega en un rango de 1 a 5 horas posterior a la solicitud.
- El servicio corresponde únicamente a la recolección y entrega del medicamento, sin validación médica ni verificación del contenido.
- Cada servicio de recolección y entrega se considera un evento independiente.



Exclusiones

- Recolección de medicamentos en droguerías aliadas, operadas o contratadas por EPS.
- Recolección de medicamentos entregados a través del sistema de salud POS o cualquier régimen obligatorio de aseguramiento en salud.
- Pago de medicamentos, productos o servicios en la droguería.
- Compra, sustitución o cambio de medicamentos.
- Recolección o entrega fuera del perímetro urbano autorizado.
- Transporte de medicamentos que requieran cadena de frío especializada o manejo clínico especial no informado.
- Responsabilidad sobre errores en la compra realizada por el cliente o sobre la prescripción médica.

9.2 | Transporte para realización de un procedimiento médico u hospitalario

En virtud de este servicio, el cliente podrá solicitar el transporte para asistir a un procedimiento médico u hospitalario previamente programado. El Servicio comprende el traslado del Usuario en un vehículo placa blanca o taxi, desde su lugar de residencia hasta el establecimiento médico u hospitalario correspondiente y su posterior retorno al mismo punto.

Este servicio deberá ser solicitado únicamente mediante llamada telefónica a las líneas destinadas para tal efecto y estará sujeto a validación de la información suministrada por el usuario, disponibilidad operativa y cobertura dentro del ámbito territorial descrito en este condicionado.



Condiciones de uso del servicio

- El servicio se prestará en los horarios y días solicitado por el cliente, de acuerdo con disponibilidad operativa de la red.
- El cliente deberá informar con cuarenta y ocho (48) horas de antelación la fecha, hora y lugar; tanto del recorrido de ida como del recorrido de regreso; ya que no se cubren horas de espera.
- El traslado deberá tener como finalidad exclusiva la realización de un procedimiento médico u hospitalario.
- La dirección de origen y destino deberá estar ubicada dentro del ámbito territorial indicado en este condicionado siempre que el recorrido sea dentro del perímetro urbano.
- En caso de que el usuario desee cancelar el servicio, deberá notificarlo con al menos veinticuatro (24) horas de antelación, de lo contrario, se descontará un evento de su cobertura.



Exclusiones del servicio

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades, por tanto, el prestador no será responsable de:

- El servicio no incluye tiempos de espera.
- El servicio no aplica para traslados que no estén relacionados con un procedimiento médico u hospitalario.
- No se realizará el servicio si el cliente no suministra la información requerida para la coordinación del traslado.
- El servicio no incluye gastos adicionales como parqueaderos, peajes o cargos extra fuera del trayecto estándar.
- No se realizará el traslado en zonas rurales, veredas o áreas fuera del ámbito territorial indicado.
- El servicio no aplica para traslados de emergencia.

9.3 | Servicio de ambulancia básica

En virtud de este servicio se pone al alcance del usuario el servicio de ambulancia básica, en caso de una lesión o traumatismo que constituya una urgencia que requiera el traslado hacia el centro médico más cercano dentro del perímetro urbano del ámbito territorial. La ambulancia básica contará con una dotación básica (unidad de intervención con equipo específico de respuesta inicial) para dar atención oportuna y adecuada al usuario durante el desplazamiento y será tripulada por un auxiliar de enfermería, técnico o tecnólogo en atención prehospitalaria.

Este servicio deberá ser solicitado por el usuario únicamente mediante llamada telefónica a las líneas destinadas para tal efecto y se autorizará previa la realización de un triage médico telefónico, en el cual se determinará si el servicio es procedente dependiendo de la condición médica del paciente. En ningún caso se autorizará el traslado en ambulancia medicalizada, la cual NO está incluida en este servicio.



Condiciones de uso del servicio

- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.
- El servicio se prestará en el horario de domingo a domingo las veinticuatro (24) horas del día.
- El límite territorial será de 40 km desde la ciudad principal y comprende un único trayecto.
- Este servicio no incluye horas de espera por lo tanto las horas de espera deben ser asumidas por el cliente.
- Este servicio se limita a los eventos y monto límite descritos en este condicionado. En caso de que el servicio supere el monto límite se debe proceder conforme el procedimiento incorporado en este condicionado.
- Este servicio aplicará para el cliente.
- Este servicio aplicará únicamente para personas naturales.



Exclusiones del servicio

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades, por tanto, el prestador no será responsable de brindar el servicio:

- Este servicio no aplica para traslados a entidades que no correspondan a centros médicos.
- Este servicio no aplica para el traslado de mascotas.
- No aplica para servicios cuyo traslado sobrepase el límite territorial de 40 km desde la ciudad principal.
- No aplica en caso de que se requiera más de un trayecto ni horas de espera.
- Este servicio no aplica en caso de que por las condiciones de salud se requiera una ambulancia medicalizada, la cual **NO** está incluida en este servicio.

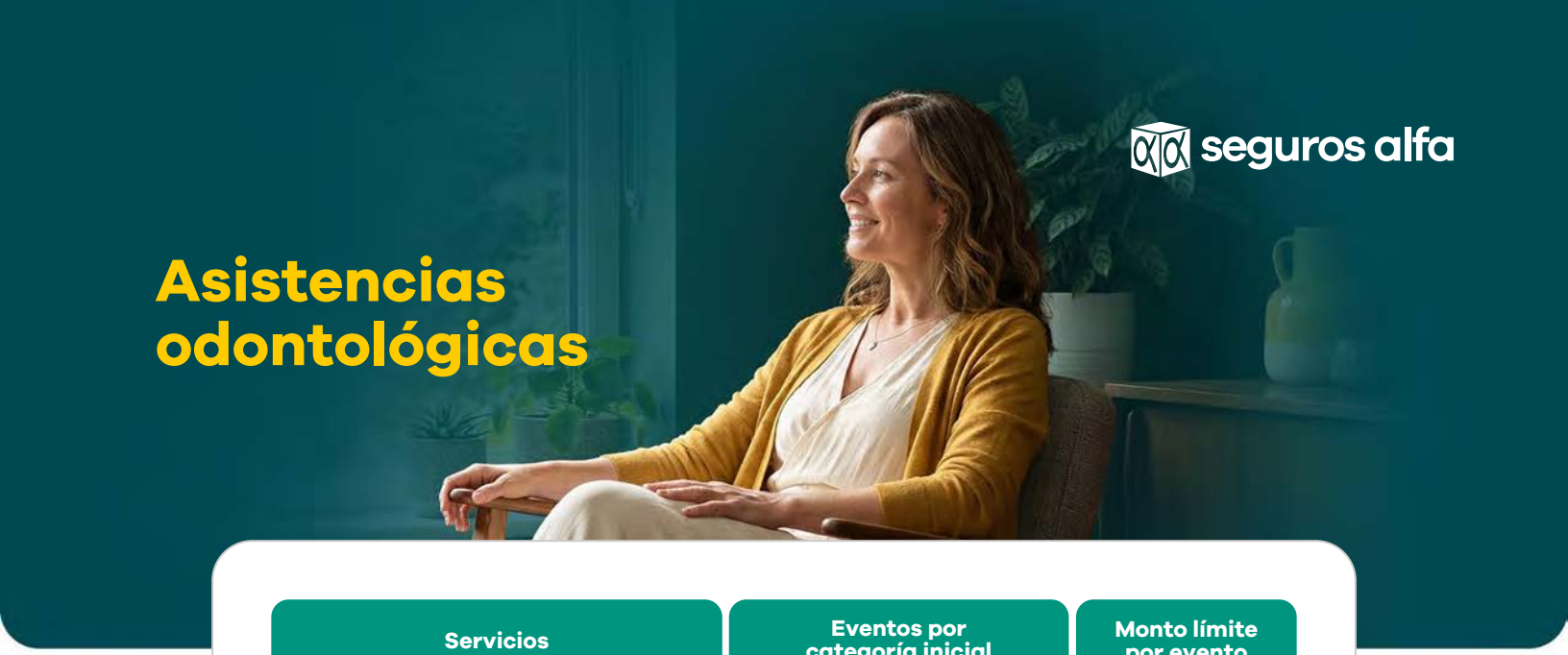




Ámbito territorial

Los servicios virtuales no tendrán un límite territorial. En cambio, **los demás servicios se ofrecerán únicamente en el casco urbano de las siguientes ciudades o municipios del territorio nacional:**

- **Antioquia:** Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas.
- **Atlántico:** Barranquilla, Soledad.
- **Bogotá D.C.:** Bogotá.
- **Bolívar:** Cartagena.
- **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso.
- **Caldas:** Manizales.
- **Casanare:** Yopal.
- **Cauca:** Popayán.
- **Cesar:** Valledupar.
- **Córdoba:** Montería.
- **Cundinamarca:** Soacha, Chía, Mosquera, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera.
- **Huila:** Neiva.
- **Magdalena:** Santa Marta.
- **Meta:** Villavicencio.
- **Nariño:** Pasto, Ipiales.
- **Norte de Santander:** Cúcuta, Los Patios.
- **Quindío:** Armenia, Calarcá.
- **Risaralda:** Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal.
- **Santander:** Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta.
- **Sucre:** Sincelejo, Corozal.
- **Tolima:** Ibagué.
- **Valle del Cauca:** Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo.



Asistencias odontológicas

Servicios	Eventos por categoría inicial	Monto límite por evento
Emergencia por dolor, inflamación o infección sin reparación	1 (Sin periodo de espera)	$500.000
Radiología	1 (Sin periodo de espera)	$500.000
Limpieza dental profesional	1 (Espera: 30 días)	$500.000
Colocación de resina de última generación	1 (Espera: 30 días)	$500.000
Extracción compleja con anestesia local	1 (Espera: 30 días)	$700.000
Extracción simple con anestesia local	1 (Espera: 30 días)	$500.000
Odontología Para Niños	1 (Espera: 30 días)	$500.000

1 **Emergencia** por dolor, inflamación o infección sin reparación

Atención odontológica inmediata por dolor, inflamación o infección aguda, orientada a estabilizar al paciente y aliviar síntomas mientras se define el tratamiento definitivo, incluye consulta médica y manejo del dolor.

Cada evento corresponderá a una (1) pieza dental intervenida. En consecuencia, cuando un tratamiento involucre más de una pieza dental, cada una de ellas será contabilizada como un evento independiente.

2

Radiología



Toma de imágenes diagnósticas odontológicas (periapicales, panorámicas o Bit Ewing) para apoyar la evaluación clínica y el plan de tratamiento.

3

Limpieza dental profesional

Este procedimiento se realiza mediante ultrasonido y limpieza manual especializada para eliminar placa bacteriana, sarro y manchas superficiales. Finaliza con pulido dental, ayudando a prevenir enfermedades periodontales y mejorando la salud y estética oral.



4

Colocación de resina de última generación

Se utiliza resina estética de alta calidad, seleccionada según el color natural del diente. El tratamiento incluye preparación mínima del diente, adhesión por capas y foto curado, logrando un resultado duradero, natural y funcional.

5

Extracción compleja con anestesia local

Indicada en casos de cordales, dientes fracturados o retenidos. Requiere un abordaje quirúrgico controlado, priorizando el bienestar y la recuperación del paciente.

6

Extracción simple con anestesia local

Indicada cuando el diente es visible y de fácil acceso. Se realiza con anestesia local, de manera rápida y segura.



Condiciones de uso

- El servicio aplica únicamente para personas naturales.
- El servicio se prestará exclusivamente en casos de urgencia odontológica por dolor, inflamación o infección aguda.
- La atención estará dirigida únicamente a la estabilización del paciente y al alivio de los síntomas.
- La prestación del servicio estará sujeta a la valoración clínica realizada por el profesional de la salud oral.
- El cliente deberá acudir a la IPS asignada para la prestación del servicio.
- La toma de imágenes diagnósticas estará sujeta a orden o criterio clínico del profesional de la salud oral.
- El tratamiento se realizará exclusivamente cuando, a criterio clínico, el estado de salud oral del cliente lo permita.
- Cada evento corresponderá a una (1) pieza dental intervenida. En consecuencia, cuando un tratamiento involucre más de una pieza dental, cada una de ellas será contabilizada como un evento independiente.
- Las imágenes diagnósticas se realizarán exclusivamente con fines odontológicos.
- Este servicio tiene carácter preventivo y no sustituye tratamientos odontológicos especializados.
- El procedimiento se realizará únicamente en piezas dentales que, según criterio clínico, sean aptas para restauración con resina.
- El tipo de extracción (simple o compleja) será determinado por el profesional tratante según criterio clínico.
- El tratamiento se realizará exclusivamente cuando, a criterio clínico, el estado de salud oral del cliente lo permita.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.



Exclusiones

- No incluye tratamientos de reparación definitiva, restauración, endodoncia ni rehabilitación oral.
- No incluye aclaramiento dental adicional a las tres (3) sesiones establecidas.
- No cubre tratamientos odontológicos preventivos o estéticos.
- No cubre tratamientos estéticos distintos al aclaramiento dental.
- No aplica en pacientes con caries activas, enfermedad periodontal activa o hipersensibilidad severa.
- No cubre gastos de transporte hacia o desde la IPS asignada.
- No aplica para controles posteriores, tratamientos de seguimiento o procedimientos complementarios.

- No se prestará el servicio cuando el costo de la atención supere el monto límite establecido.
- No incluye interpretaciones especializadas, informes radiológicos escritos ni segundas opiniones.
- No aplica para estudios radiológicos con fines distintos a la evaluación odontológica.
- No cubre procedimientos estéticos adicionales distintos al pulido dental.
- No cubre tratamientos estéticos distintos al aclaramiento dental.
- No incluye tratamientos de rehabilitación oral, coronas, incrustaciones o carillas.
- No incluye procedimientos de hospitalización ni anestesia general.
- No cubre tratamientos posteriores a la extracción, tales como rehabilitación oral, implantes o prótesis.
- No cubre medicamentos posteriores al procedimiento.
- No incluye aclaramiento dental adicional a las tres (3) sesiones establecidas.
- No aplica en pacientes con caries activas, enfermedad periodontal activa o hipersensibilidad severa.

7 Odontología **para niños**



Consulta enfocada en la evaluación integral de la salud oral infantil. Incluye revisión, diagnóstico preventivo, orientación a padres y adaptación del niño al entorno odontológico con un enfoque amable y pedagógico.

Condiciones de uso para odontología niños

La prestación del servicio estará sujeta a la valoración clínica realizada por el profesional de la salud oral.

- El niño deberá acudir acompañado de un adulto responsable durante toda la prestación del servicio.
- El cliente deberá acudir a la IPS asignada para la prestación del servicio.
- El servicio tiene un enfoque preventivo y educativo.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Exclusiones para odontología niños

- No incluye tratamientos odontológicos correctivos, restaurativos o quirúrgicos.
- No cubre gastos de transporte hacia o desde la IPS asignada.
- No se prestará el servicio cuando el costo supere el Monto Límite establecido.



Ámbito territorial

Los servicios virtuales no tendrán un límite territorial. En cambio, **los demás servicios se ofrecerán únicamente en el casco urbano de las siguientes ciudades o municipios del territorio nacional:**

- **Antioquia:** Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas.
- **Atlántico:** Barranquilla, Soledad.
- **Bogotá D.C.:** Bogotá.
- **Bolívar:** Cartagena.
- **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso.
- **Caldas:** Manizales.
- **Casanare:** Yopal.
- **Cauca:** Popayán.
- **Cesar:** Valledupar.
- **Córdoba:** Montería.
- **Cundinamarca:** Soacha, Chía, Mosquera, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera.
- **Huila:** Neiva.
- **Magdalena:** Santa Marta.
- **Meta:** Villavicencio.
- **Nariño:** Pasto, Ipiales.
- **Norte de Santander:** Cúcuta, Los Patios.
- **Quindío:** Armenia, Calarcá.
- **Risaralda:** Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal.
- **Santander:** Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta.
- **Sucre:** Sincelejo, Corozal.
- **Tolima:** Ibagué.
- **Valle del Cauca:** Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo.



Asistencias adulto mayor

Servicios	Eventos anuales	Monto límite por evento
Mensajería pequeños paquetes	2	$150.000
Traslado a cita médica (solo ida)	2	$150.000
Recordatorio de ingesta de medicamentos por medio de SMS o correo electrónico	Ilimitado	Ilimitado

1 **Mensajería** pequeños paquetes

Este servicio consiste en la recolección y entrega de paquetes u objetos pequeños dentro del perímetro urbano de las ciudades y municipios definidos en el Ámbito Territorial del condicionado, mediante un mensajero asignado, bajo condiciones de peso, tamaño y tipo de contenido previamente establecidas.

Alcance del servicio

- Recolección del paquete en la dirección indicada por el usuario y entrega en la dirección de destino suministrada.
- Aplicable únicamente dentro del perímetro urbano de las ciudades y municipios establecidos en el ámbito territorial.
- El paquete debe tener un tamaño máximo de 50 x 50 x 50 cm y un peso máximo de 10 kg.
- El servicio se presta hasta el tope de cobertura definido en el condicionado.

- El usuario debe entregar el paquete debidamente embalado y rotulado, garantizando su adecuada protección durante el transporte.
- El plazo estándar de entrega será de hasta seis (6) horas hábiles contadas a partir de la recolección, sujeto a condiciones de tráfico y ubicación.
- El usuario puede asumir excedentes o la opción de reembolso, únicamente cuando no haya proveedor disponible en la zona, se trate de zonas de difícil acceso o de alto riesgo o no exista disponibilidad operativa en los tiempos requeridos; en este caso el usuario debe aceptar previamente las condiciones y cumplir el proceso de reembolso descrito en el condicionado.



Condiciones del servicio

- La solicitud del servicio debe realizarse con un mínimo de seis (6) horas de anticipación a través de los canales de atención habilitados.
- En casos excepcionales de urgencia, el servicio podrá gestionarse en menor tiempo, sujeto a disponibilidad operativa.
- El mensajero se presentará en el horario previamente informado para realizar la recolección.
- La entrega se considerará efectiva cuando el paquete sea recibido por una persona en la dirección indicada o se deje en el lugar previamente autorizado por el usuario.
- En caso de no encontrarse el destinatario o no existir acceso al lugar de entrega, el paquete quedará bajo custodia del proveedor y el usuario deberá reclamarlo en el punto que se le indique dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes.
- El servicio se presta de lunes a sábado, en el horario de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.



Exclusiones

- Transporte de objetos frágiles como vidrios, cristales, cerámica o similares.
- Transporte de artículos de alto valor como dinero en efectivo, joyas, documentos valorados, títulos, obras de arte o equipos electrónicos de alto costo.
- Transporte de mercancías peligrosas, inflamables, tóxicas, perecederas o de manejo especial.
- Transporte de objetos ilegales, armas, drogas o cualquier elemento prohibido por la ley.
- Daños ocasionados por embalaje inadecuado o información incorrecta suministrada por el usuario.
- Servicios fuera del perímetro urbano o en zonas rurales.
- Responsabilidad por retrasos ocasionados por factores externos fuera del control operativo, tales como condiciones climáticas extremas, congestión vial, accidentes o eventos de fuerza mayor.

2 Traslado a cita médica (solo ida)

En virtud de este servicio, el usuario podrá solicitar el traslado ida para asistir a una cita médica programada. El servicio consiste en la asignación de un vehículo placa blanca o taxi, para transportar al cliente desde su lugar de residencia hasta el centro médico. Este servicio deberá ser solicitado únicamente mediante llamada telefónica a las líneas destinadas para tal efecto.



Condiciones adicionales del servicio

- El servicio se prestará en los horarios y días solicitado por el usuario, de acuerdo con disponibilidad operativa de la red.
- El Cliente deberá informar con cuarenta y ocho (48) horas de antelación la fecha, hora y lugar de recogida.
- Es responsabilidad del usuario calcular el tiempo del traslado y las posibles novedades que puedan surgir en el mismo; por lo que MOK será responsable de coordinar la recogida a la hora indicada por el usuario, pero no se hace responsable de errores del usuario en la hora solicitada.
- La dirección de origen y destino deberá estar ubicada dentro del Ámbito Territorial indicado en este condicionado siempre que el recorrido sea dentro del perímetro urbano.
- En caso de que el Cliente desee cancelar el servicio, deberá notificarlo con al menos veinticuatro (24) horas de antelación, de lo contrario, se descontará un evento de su cobertura.



Exclusiones del servicio

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades, por tanto, el prestador no será responsable de brindar el servicio:

- El servicio no incluye tiempos de espera.
- El servicio no aplica para traslados que no estén relacionados con una cita médica.
- No se realizará el servicio si el cliente no suministra la información requerida para la coordinación del traslado.
- El servicio no incluye gastos adicionales como parqueaderos, peajes o cargos extra fuera del trayecto estándar.
- No se realizará el traslado en zonas rurales, veredas o áreas fuera del ámbito territorial indicado.
- El servicio no aplica para traslados de emergencia.

seguros alfa

3 **Recordatorio de ingesta de medicamentos** por medio de SMS o correo electrónico

En virtud de este servicio, el usuario o miembros del grupo familiar mayores de sesenta (60) años, expertos en asistencias de orientación telefónica, las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, cuando el usuario necesite que se le recuerde telefónicamente ingesta de medicamentos a su solicitud. El proveedor armará el calendario de llamadas y se comunicará con el usuario para hacer el recordatorio.

¿Cómo puedes **acceder** a estos servicios?

En caso de que el usuario asegurado requiera de los servicios contemplados en el presente documento, **se procederá de la siguiente forma:**



1. El afiliado que requiera del servicio se comunicará desde Bogotá o a nivel nacional al teléfono fijo (60-1) 742 56 95 opción 3.

2. El usuario asegurado procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como usuario, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.



3. El proveedor confirmará si el usuario asegurado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos.

4. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al usuario asegurado los servicios solicitados por medio de la coordinación de red de prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

5. En caso de que el usuario asegurado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, el proveedor no asumirá responsabilidad, ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

Obligaciones del usuario asegurado

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- El usuario afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- Identificarse como usuario asegurado ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

seguros alfa



Ámbito territorial

Los servicios virtuales no tendrán un límite territorial. En cambio, **los demás servicios se ofrecerán únicamente en el casco urbano de las siguientes ciudades o municipios del territorio nacional:**

- **Antioquia:** Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas.
- **Atlántico:** Barranquilla, Soledad.
- **Bogotá D.C.:** Bogotá.
- **Bolívar:** Cartagena.
- **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso.
- **Caldas:** Manizales.
- **Casanare:** Yopal.
- **Cauca:** Popayán.
- **Cesar:** Valledupar.
- **Córdoba:** Montería.
- **Cundinamarca:** Soacha, Chía, Mosquera, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera.
- **Huila:** Neiva.
- **Magdalena:** Santa Marta.
- **Meta:** Villavicencio.
- **Nariño:** Pasto, Ipiales.
- **Norte de Santander:** Cúcuta, Los Patios.
- **Quindío:** Armenia, Calarcá.
- **Risaralda:** Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal.
- **Santander:** Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta.
- **Sucre:** Sincelejo, Corozal.
- **Tolima:** Ibagué.
- **Valle del Cauca:** Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo.





Definiciones generales para las asistencias

Sin perjuicio de las definiciones de las palabras o frases que se encuentren en las Secciones anteriores, a continuación, se especifican algunos términos usados en este documento:

1. **Centro médico:** Establecimiento público o privado de atención sanitaria que proporciona una variedad de servicios relacionados con la salud.

2. **Usuario:** Persona natural que tiene derecho a acceder a los servicios.

3. **Condicionado:** Corresponde a este documento, en el cual se determinan los alcances, condiciones y requisitos de los Servicios.

4. **Dispositivos Móviles:** Se refiere a una amplia gama de aparatos electrónicos portátiles que permiten la comunicación, el acceso a internet y el uso de diversas aplicaciones. Esto incluye computadores portátiles, celulares y tabletas.

5. **Emergencia:** Una situación de salud grave o crítica que pone en peligro inmediato la vida, la integridad física o el bienestar de una persona, y que requiere atención médica urgente e inmediata para evitar consecuencias graves o la muerte. Esta situación puede surgir de condiciones como accidentes, enfermedades repentinas, lesiones traumáticas, reacciones alérgicas severas, problemas cardíacos, entre otras, y debe ser atendida sin demora para estabilizar al paciente y prevenir complicaciones mayores.

6. **Eventos:** Entiéndase por eventos el número de veces que el cliente accede a los servicios, durante toda la vigencia establecida en este condicionado.

7. **Fechas Especiales:** Se consideran como fechas especiales las siguientes: primeros quince (15) días de enero, semana santa, meses de mayo y junio (celebraciones de la madre y del padre), septiembre y diciembre, fechas de eliminatorias y mundial de futbol en las cuales participe la selección Colombia.

8. **Grupo familiar:** Personas que tienen un vínculo de filiación o afinidad con el cliente, que para efectos de este condicionado.

9. **Hijo(a):** Un hijo es una persona nacida de una relación de filiación, ya sea por naturaleza (que resulta del nacimiento de una persona en relación con sus padres biológicos), por adopción (derivada del proceso legal de adopción de persona diferente a su progenitor biológico) o por crianza (derivada del cuidado durante un periodo de tiempo no menor a 5 años, la cual debe ser declarada por un juez).

10. **Monto límite:** Entiéndase por monto límite el costo máximo de los servicios que asumirá Seguros de Vida Alfa S.A. Si el monto límite es total, la suma de los costos de los eventos no debe exceder la cantidad indicada en este condicionado. Si es por evento, cada evento tiene un costo máximo especificado.

11 **Primer grado de consanguinidad o afinidad:** Entiéndanse como tales los siguientes familiares del cliente: padres, hijos, cónyuge, hijos del cónyuge y suegros.

12 **Servicios:** Entiéndase por Servicios los servicios que prestará exclusivamente Seguros de Vida Alfa S.A. y/o proveedores autorizados, con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.

13 **Trauma o lesión:** Se refiere a una lesión o daño físico causado por una fuente externa, que puede variar desde un accidente automovilístico hasta una caída, un golpe o una herida causada por cualquier causa. Para efectos de este condicionado los traumas o lesiones que amenacen la vida de la persona no serán atendidos, por ser tratados como una situación de emergencia.

14 **Urgencia:** Es la alteración de la integridad física y/o mental de una persona, causada por un trauma o lesión que genere una demanda de atención médica inmediata y efectiva, pero no implica riesgo en la vida de la persona. Las situaciones que pongan en riesgo la vida de la persona son emergencias, las cuales no serán atendidas.

15 **Vigencia:** Corresponde al período durante el cual el cliente tiene derecho a recibir los servicios relacionados en este condicionado.

16 **Vínculo de consanguinidad o afinidad:** Entiéndanse que en esta definición se encuentran los siguientes familiares del cliente: padres, hijos, abuelos, nietos, hermanos, bisabuelos, bisnietos, sobrinos, tíos, cónyuge, hijos del cónyuge, suegros, abuelos del cónyuge, nietos del cónyuge, cuñados, bisabuelos del cónyuge, bisnietos del cónyuge, sobrinos del cónyuge, tíos de cónyuge.

Nota

Para asistencia de adulto mayor: **no aplica nietos, sobrinos, ni hijos como vinculo de consanguinidad o afinidad.**



seguros alfa

www.segurosalfa.com.co



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA