seguros alfa

Condicionado de Servicios

2026



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1 Salud preventiva



1.1 | Wikidoc – Herramienta

¿Cuál es el objetivo de este servicio?

Poner a disposición de los usuarios recursos informativos y educativos relacionados con la salud y el bienestar a través del ecosistema, con el fin de promover la educación en salud, empoderar a las personas para tomar decisiones informadas sobre su bienestar, fomentar la prevención de enfermedades a través de la promoción de estilos de vida saludables, y brindar apoyo para el autocuidado; permitiendo a las personas comprender y gestionar sus condiciones de salud de manera efectiva, mejorando así su calidad de vida y bienestar general.

Este servicio no requiere agendamiento, y está disponible en el horario de lunes a domingo, 24 horas. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital

https://beneficios.segurosalfa.com.co/
Cantidad de consultas: Ilimitadas.

> La utilización por esta herramienta tienen un enfoque netamente de consulta y no constituye un diagnóstico médico ni reemplaza la valoración de un profesional de la salud.

1.2 | Smartcheck - Herramienta

¿Cuál es el objetivo de este servicio?

Poner a disposición de los usuarios una herramienta que utiliza inteligencia artificial para la lectura de más de 10 signos vitales, diseñada para promover la prevención y el cuidado de la salud de manera efectiva. A través de esta tecnología, buscamos empoderar a las personas para que comprendan la importancia de las revisiones regulares, sepan cuándo y por qué realizarse estos exámenes, y tomen medidas proactivas para preservar su bienestar. Con ello, contribuimos a la detección temprana de enfermedades, mejorando la calidad de vida y promoviendo el bienestar general.

Este servicio no requiere agendamiento, y está disponible en el horario de lunes a domingo, 24 horas. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital

https://beneficios.segurosalfa.com.co/
Cantidad de consultas: ilimitados.

> La utilización de esta herramienta cuenta con un enfoque preventivo y no constituye un diagnóstico médico ni reemplaza la valoración de un profesional.

Monitoreo de signos vitales

a través de Inteligencia Artificial.

1 Sensores

los sensores del Smartcheck capturan información de forma no invasiva, por medio de la cámara del dispositivo.

2 Recopilación de Datos

los sensores recopilan información en tiempo real y la envían a un sistema central para el procesamiento.

3 Procesamiento de Datos

los algoritmos de inteligencia artificial analizan los datos para identificar posibles anomalías o problemas de salud.

4 Interpretación y Alertas

la herramienta arroja e interpreta los resultados en forma de un semáforo:

- Verde: signos normales.
- Amarillo: atención y precaución.
- Rojo: riesgo y revisión.

1.3 | Exámenes Preventivos - Descuento preferencial



¿Cuál es el objetivo de esta asistencia?

El servicio de Exámenes Preventivos es una herramienta digital que permite a los usuarios acceder a recomendaciones personalizadas de pruebas diagnósticas orientadas a la detección temprana de riesgos en salud. A través del ecosistema digital, el usuario diligencia información básica como edad, peso, talla y género, con base en la cual la plataforma sugiere un conjunto de exámenes acordes a su grupo etario y perfil de riesgo.

Estos exámenes pueden ser realizados en la red de laboratorios aliados, mediante la asignación de un número de convenio vigente, sin requerir consulta médica previa para su solicitud. El servicio promueve la prevención, el monitoreo periódico del estado de salud y la identificación oportuna de posibles alteraciones.

- Descuento aplicable: Reducción del valor estándar de los procedimientos, que puede variar entre el 12% y el 30%, dependiendo del tipo de servicio y convenio vigente con el laboratorio o centro de diagnóstico.

Condiciones o restricciones



Los exámenes sugeridos tienen un enfoque preventivo y no constituyen un diagnóstico médico ni reemplazan la valoración de un profesional de la salud. Estos no corresponden ni son homologables a exámenes ocupacionales o laborales.

Para la toma de muestras en los laboratorios aliados, el usuario deberá contar con orden médica del proveedor de servicios y número de convenio vigente, de acuerdo con las condiciones del aliado.

Los exámenes generan un costo que deberá ser asumido directamente por el usuario. Los laboratorios aliados podrán ofrecer tarifas preferenciales o descuentos asociados al convenio vigente. Estas condiciones también aplican para la toma de muestras a domicilio, la cual estará sujeta a la disponibilidad de agendamiento del laboratorio.

- Una vez obtenidos los resultados, se recomienda realizar consulta médica para su interpretación, validación clínica y, en caso de ser necesario, la definición de conductas complementarias o remisión a especialidades.

¿Cómo encontrarlo en la plataforma?

El servicio se encuentra disponible dentro del ecosistema digital del aliado, en la sección de Exámenes Preventivos, donde el usuario podrá diligenciar la información solicitada y acceder a las recomendaciones generadas por la herramienta.



Recomendaciones de uso

Se recomienda hacer uso del servicio de manera periódica, idealmente dos veces al año, como parte de una estrategia de autocuidado y prevención. Asimismo, es importante seguir las indicaciones de preparación de cada examen y acudir a los laboratorios aliados con la documentación requerida.

- El servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Tenemos laboratorios aliados, donde hacen el descuento de estos laboratorios, el usuario debe ir con la orden del proveedor de servicios para que apliquen este descuento y lo harán a través de un numero de convenio.

Cobertura geográfica

Colcan

Sedes de laboratorios e imágenes diagnósticas

WhatsApp
+57 316 877 57 66

Línea telefónica Bogotá
(60-1) 743 77 77 opción 1 - opción 2

Web
www.colcan.com.co

Correo electrónico
info@laboratoriocolcan.com

Nota: Imágenes diagnosticas únicamente en la ciudad de Bogotá

Ubicación geográfica	Zonas
Antioquia	**Medellín** / Ciudad del Río / Laureles
Bogotá	Avenida las Américas – Centro – Norte – Suba
Cundinamarca	Soacha
Caribe	**Barranquilla** / Cartagena / Montería Sincelejo / Valledupar
Centro Oriente	**Barrancabermeja** – Bucaramanga – Cúcuta – Duitama – Fusagasugá - Ibagué – Neiva – Sogamoso - Tunja
Eje cafetero	**Pereira**
Llanos orientales	**Villavicencio**

IDIME

Sedes de laboratorios e imágenes diagnósticas

WhatsApp
+57 321 200 85 09

Línea telefónica Bogotá
(60-1) 307 71 71

Web
www.idime.com.co

Ubicación geográfica	Zonas
Bogotá	Lago Imágenes / Lago LC Occidente / Sur Compensar 1° de Mayo / Compensar Kennedy Compensar 94 / Compensar Suba Compensar 26 / Compensar San Roque Líder de Proceso / Compensar 153 / Toberín Compensar Autopista Sur / Clínica Nueva El Lago / Calle 77 / Calle 77 Gastro
Cesar	Valledupar
Cundinamarca	Girardot / Compensar Facatativá
Centro Oriente	Barrancabermeja / Bucaramanga Cúcuta / Duitama / Fusagasugá / Ibagué Neiva / Sogamoso / Tunja
Eje cafetero	Armenia Norte - Armenia Av. 19 - Armenia Carrera 15 - Armenia Nueva Cecilia - Pereira (4ta) - Pereira Circunvalar - Pereira La 38 (Coordinación SIAU) - Pereira Especialistas (Aux. Administrativa SIAU) - Pereira San Francisco - Manizales Fundadores - Manizales Multicentro - Pereira La 38 - Armenia Nueva Cecilia (Supervisión SIAU) - Pereira NEPS Dos Quebradas (Valher) - Sanitas Mayorca Pereira (Aux. SIAU) - Pereira La Elvira - Manizales Centro - Armenia Centro - Chinchiná - Pei Carrera 7

Huila	Neiva Centro (Coord. SIAU) – Neiva DX (Imágenes) – Neiva Especialistas
Meta	Villavicencio Siete de Agosto
Norte de Santander	Cúcuta
Santander	Bucaramanga (Coordinación SIAU) - Bucaramanga Comuneros - Barranca Sanitas
Tolima	Ibagué - Virrey Solis - Complejo Virrey Solis
Valle	Cartago - Cali Clínica DESA - Cali (Supervisión SIAU) Clínica Rafael Uribe Uribe - Cali Nueva EPS Carrera 1A - Cali Comfenalco

Synlab

Sedes de laboratorios e imágenes diagnósticas

WhatsApp
+57 310 303 33 88

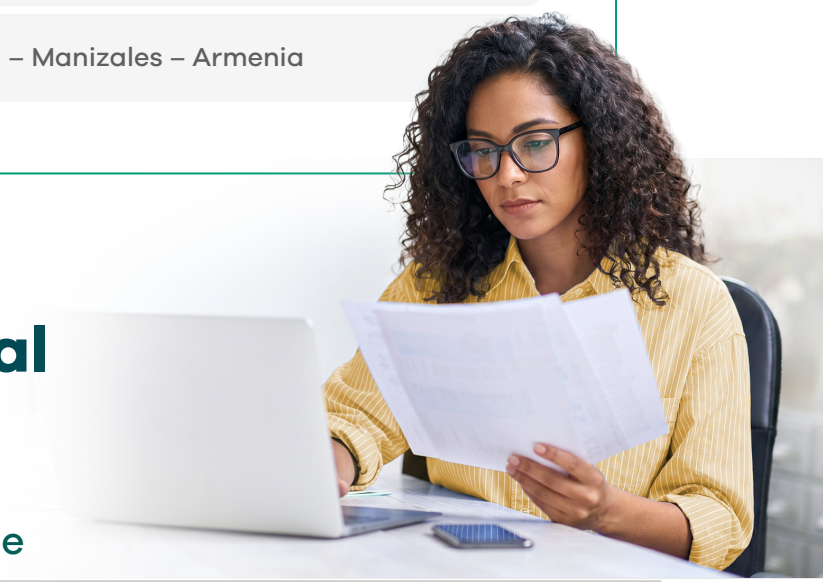
Línea telefónica Bogotá
(60-1) 593 83 83

Web
www.synlab.co

Correo electrónico
programacionservicios@synlab.co

Ubicación geográfica	Zonas
Antioquia	Medellín – El Poblado – Laureles – Centro

Bogotá	Sede Principal – Norte – Calle 100 – Chicó – Suba – Occidente
Caribe	Barranquilla – Norte, Barranquilla – Centro, Cartagena – Bocagrande – Centro, Sincelejo – Montería – Valledupar –Santa Marta
Centro oriente	Bucaramanga – Floridablanca – Cúcuta - Barrancabermeja– Duitama – Fusagasugá - Ibagué – Neiva, Sogamoso - Tunja
Cundinamarca	Soacha - Chía
Eje cafetero	Pereira – Manizales – Armenia



2 Bienestar Integral y Estilos de Vida

2.1 | Coach Financiero– Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia?

Poner a disposición de los usuarios del programa el servicio de asesoría en salud financiera, a través de la plataforma del proveedor de servicios (consulta virtual por video). Por medio de esta asistencia, nuestro equipo de expertos en finanzas personales se enfocará en resolver temas relacionados con la situación financiera del usuario. Realizarán un análisis de ingresos, gastos, deudas y activos para comprender completamente su situación financiera. Además, brindarán apoyo en el establecimiento de metas financieras a corto, mediano y largo plazo, y ayudarán a crear un presupuesto realista para administrar gastos y ahorrar de manera efectiva. También ofrecerán consejos sobre reducción de gastos, gestión de deudas, inversiones y educación financiera.

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 48 y 60 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 60 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital **https://beneficios.segurosalfa.com.co/**
Cantidad de servicios: Ilimitados

2.2 | Coach de emprendimiento - Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia?

Por medio de esta asistencia, nuestro equipo de expertos en emprendimiento se enfocará en resolver temas relacionados con la creación, estructuración y crecimiento de ideas de negocio. Se realizará un análisis del modelo de negocio, propuesta de valor, público objetivo y estado actual del emprendimiento, con el fin de comprender integralmente su potencial y oportunidades de mejora.

Adicionalmente, se brindará acompañamiento en la definición de metas a corto, mediano y largo plazo, así como en la estructuración de planes de acción enfocados en el desarrollo y escalabilidad del negocio. También se ofrecerán recomendaciones en temas como validación de ideas, estrategias de crecimiento, posicionamiento, toma de decisiones y fortalecimiento de habilidades emprendedoras.

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 48 y 60 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 60 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital **https://beneficios.segurosalfa.com.co/**
Cantidad de servicios: Ilimitados.



2.3 | Academia virtual: cursos certificables en Crehana

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia?

Poner a disposición de los asegurados del programa el acceso a servicios de formación digital mediante plataformas educativas aliadas, orientadas al desarrollo personal y profesional, a través de la plataforma del proveedor de servicios.



El usuario deberá:

- Encontrarse activo dentro del programa.
- Contar con acceso a la plataforma oficial donde estarán disponibles los servicios y operadores aliados.
- Validar la disponibilidad del servicio, condiciones de acceso y operadores a través de la plataforma oficial del programa.

El beneficio aplica exclusivamente a servicios digitales y plataformas educativas activas y publicadas en la plataforma oficial del programa.

Incluye:

- Acceso a plataformas educativas digitales mediante internet o navegador web.
- Activación de licencias a través de códigos de redención individuales.
- Acceso a cursos y contenidos enfocados en desarrollo personal y profesional.
- Programas formativos en temas como negocio, bienestar, liderazgo, productividad, habilidades blandas y digitales, entre otros.
- Emisión de certificados digitales conforme a los criterios definidos por el operador aliado.
- Soporte de primer nivel a través del programa y/o el operador autorizado.
- Envío de guía de uso al correo electrónico del asegurado una vez activado el servicio.



Condiciones del beneficio

El acceso al servicio se realizará mediante la activación de códigos digitales entregados a los asegurados bajo un modelo de redención individual.

El beneficio:

- Aplica únicamente para licencias activadas dentro del periodo de vigencia establecido por el programa.
- Es personal e intransferible.
- No es canjeable por dinero ni acumulable con otras promociones del operador aliado.
- Está sujeto a disponibilidad de licencias y a las condiciones técnicas de la plataforma educativa.

Limitaciones y exclusiones

- No aplica para plataformas o cursos que no pertenezcan a la red de aliados publicada en la plataforma oficial.
- No incluye formación presencial ni materiales físicos adicionales.
- No garantiza certificación automática; esta dependerá del cumplimiento de los requisitos académicos definidos por la plataforma educativa.
- No incluye costos asociados a conectividad, internet o dispositivos del usuario.
- No aplica si el asegurado no activa correctamente el código dentro de los tiempos establecidos.

Condiciones generales

- El beneficio es personal e intransferible.
- El servicio del beneficio es por 1 mes consecutivo desde que se activa, por vigencia.
- Los servicios educativos son prestados directamente por el operador aliado, quien será responsable del contenido académico, calidad, actualizaciones y criterios de certificación.
- La disponibilidad de cursos y contenidos puede variar según actualizaciones realizadas por el operador aliado.
- El programa actúa como facilitador del beneficio y no garantiza resultados académicos específicos.
- El acceso al servicio estará sujeto a la correcta validación del código de redención y disponibilidad de licencias.
- Los términos comerciales y operativos podrán ser actualizados, los cuales serán informados a través de la plataforma oficial del programa.

Procedimiento para la obtención del servicio

1. El asegurado deberá ingresar a la plataforma oficial del programa y seleccionar el servicio de cursos certificables disponible.
2. Validar el operador aliado y redimir el código asignado mediante el enlace de activación.
3. Una vez validado el código, el asegurado recibirá acceso al servicio y la guía de uso a través de correo electrónico.
4. El asegurado podrá ingresar a la plataforma educativa y comenzar los cursos disponibles.



Responsabilidad

- El programa actúa como facilitador del beneficio mediante alianzas estratégicas con operadores especializados.
- La calidad del contenido educativo, disponibilidad de la plataforma, certificaciones, soporte técnico especializado y funcionamiento del servicio digital serán responsabilidad exclusiva del operador aliado.
- El programa no asume responsabilidad por fallas técnicas externas, interrupciones del servicio, cambios en contenidos académicos, imposibilidad de certificación por incumplimiento del usuario, ni por situaciones derivadas directamente del operador o del uso indebido de la plataforma por parte del asegurado



3 Atención Prioritaria

3.1 | Telemedicina en Medicina General – Atención Prioritaria 24/7.

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia?

Poner a disposición de los usuarios del programa, el servicio de telemedicina en medicina general ilimitada, a través de la plataforma del proveedor de servicios (consulta virtual por video). Este servicio tiene como objetivo atender consultas virtuales para valorar, diagnosticar y ofrecer recomendaciones médicas necesarias y apropiadas, según la sintomatología informada por el usuario durante la consulta. Además, se brindará información oportuna y pertinente para abordar inquietudes relacionadas con temas generales de salud, prevención y/o síntomas que no estén asociados a situaciones de emergencia o accidentes que requieran atención inmediata presencial, sin que esto implique una obligación de atención o tratamiento.

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones virtuales, basadas en la información aportada por el usuario; la atención médica está encaminada a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir en relación con el caso descrito por el mismo.

El tiempo máximo de espera para ser atendido bajo esta modalidad de atención inmediata es de 15 minutos, y el tiempo de la atención no está restringido; está sujeto a la pertinencia médica determinada por el profesional de la salud.

Este servicio no requiere agendamiento, y está disponible en el horario de lunes a domingo, 24 horas, los 365 días del año. Se podrá acceder a este, a través del ecosistema digital **https://beneficios.segurosalfa.com.co/ Cantidad de servicios: Ilimitados.**

Incluida Telemedicina en Pediatría - Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia

Poner a disposición de los usuarios del programa, el servicio de telemedicina en Pediatría ilimitada, a través de la plataforma del proveedor de servicios (consulta virtual por video, el menor debe estar inscrito y activo en la plataforma).

Este servicio tiene como objetivo atender consultas virtuales para valorar, diagnosticar y ofrecer recomendaciones médicas necesarias y apropiadas, según la sintomatología informada por el usuario durante la consulta. Por medio de esta atención, los usuarios podrán acceder a evaluaciones pediátricas completas, diagnóstico y tratamiento de afecciones infantiles, seguimiento del desarrollo y crecimiento del niño, prescripción y ajuste de medicamentos específicos para niños, así como educación sobre cuidados infantiles y promoción de la salud en la infancia.

Además, se brindará información oportuna y pertinente para abordar inquietudes relacionadas con temas generales de salud, prevención y/o síntomas que no estén asociados a situaciones de emergencia o accidentes que requieran atención inmediata presencial, sin que esto implique una obligación de atención o tratamiento.

Es importante destacar que, para las consultas virtuales, los menores de edad deberán ingresar con su usuario y deben estar acompañados por un adulto responsable durante la cita.

En los casos en que se requiera examen físico, estudios diagnósticos o atención especializada, el menor será remitido a valoración presencial con el fin de garantizar un manejo integral y seguro. Dicha atención deberá ser gestionada a través de la EPS o del convenio de salud con el que cuente el usuario. El proveedor de servicios no se hace responsable de la prestación de estos servicios pediátricos presenciales.



Las valoraciones se realizan con base en la información proporcionada por el acudiente. Este servicio no está destinado para la atención de urgencias pediátricas, accidentes, traumatismos ni situaciones que requieran intervención inmediata presencial.

Condiciones o restricciones

- La valoración se realiza con base en la información suministrada por el acudiente.
- No sustituye la atención presencial en casos que requieran examen físico, procedimientos o estudios diagnósticos.
- La emisión de fórmulas médicas estará sujeta a criterio del profesional.
- El menor debe estar acompañado por un adulto responsable durante toda la consulta.
- El usuario podrá ser remitido a atención presencial cuando el caso lo requiera, la cuál debe ser atendida por la EPS o con el convenio de salud que cliente el usuario.
- El proveedor de servicios no se hace responsable de estas atenciones pediátricas físicas.
- El servicio está sujeto a disponibilidad de agenda y conectividad.

Cómo encontrarlo en la plataforma

El usuario deberá ingresar al ecosistema digital del programa y dirigirse a la opción de Pediatría en servicios agendables.

Desde allí podrá seleccionar el horario disponible y agendar la consulta virtual según su necesidad.

Recomendaciones de uso

- Tener claridad sobre los síntomas del menor, tiempo de evolución y antecedentes relevantes.
- Contar con un espacio privado, tranquilo y sin ruidos externos, garantizando la confidencialidad de la información.
- Mantener la cámara encendida y el micrófono habilitado durante la consulta, favoreciendo una mejor interacción y valoración por parte del profesional.
- Tener a la mano medicamentos actuales, controles previos o información relevante del menor si aplica.
- Se recomienda al usuario conectarse en un espacio apropiado y mantener condiciones acordes a una consulta presencial, facilitando el desarrollo óptimo de la atención y la calidad del servicio.

- La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 24 y 48 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital **https://beneficios.segurosalfa.com.co/**
Cantidad de servicios: Ilimitados.

3.2 | Traslado en Ambulancia – Servicio Presencial 24/7

Descripción del servicio (alcance)

El proveedor de servicios, a través de su red de proveedores, pone a disposición de los usuarios del programa el servicio de traslado en ambulancia terrestre las 24 horas del día. Este servicio está destinado a atender situaciones en las que el usuario presente una urgencia médica que, según criterio del médico tratante, requiera una atención presencial inmediata en un centro hospitalario.

Ante esta necesidad, se gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia hasta el centro asistencial más cercano, siempre y cuando exista infraestructura privada disponible que permita efectuar el traslado de manera oportuna. Para acceder a este servicio, es requisito que el usuario cuente con afiliación activa a una EPS, debido a los procedimientos y coordinaciones requeridas al momento de la atención hospitalaria.

Los pacientes serán remitidos a centros médicos u hospitales en caso de requerir atención presencial, siempre y cuando la atención se realice a través de su EPS o póliza, con el fin de garantizar la remisión a la red de prestadores correspondiente.

Para los usuarios afiliados al Sisbén, el traslado podrá efectuarse siempre que el paciente tenga claridad sobre la institución donde habitualmente recibe atención por urgencias. Por ejemplo, si el usuario se encuentra en la localidad de Kennedy, deberá dirigirse al Hospital de Kennedy, que corresponde a su red de cobertura, y no a otra institución donde no tenga habilitada la atención.

En caso de que el paciente sea trasladado a un prestador que no haga parte de su red o donde no cuente con cobertura, el evento será considerado como fallido.



Para el reembolso de servicios de ambulancia, y siempre que se cumplan los criterios establecidos, se reconocerá un valor máximo de hasta $350.000. En caso de que el costo del servicio sea inferior a este tope, se reembolsará únicamente el valor efectivamente pagado por el usuario.

3.2.1 | Activación del Servicio de Traslado en ambulancia 24/7

Para activar el servicio, el usuario debe ingresar al ecosistema digital con su perfil y dirigirse a la sección "Atención Inmediata con Médico General". En este espacio, un profesional de la salud realizará una valoración inicial del usuario mediante videollamada. Con base en este diagnóstico preliminar, y si se determina que la condición requiere atención presencial, se activará el envío de la ambulancia al domicilio, siempre sujeto al área de cobertura.

La coordinación de los servicios se realizará según el nivel de triage determinado por el médico tratante, teniendo en cuenta la condición clínica y el estado en el que se encuentre el usuario, con el fin de garantizar una atención oportuna y acorde a la necesidad identificada. El proceso se considera iniciado una vez que el circuito médico confirma la asignación del profesional y este se desplaza hacia el lugar de atención.

El servicio de traslado de ambulancia se prestará bajo criterios de pertinencia médica, considerando la condición clínica del usuario al momento de la solicitud.

Para la asignación de este servicio se evaluarán los síntomas reportados, la presencia de signos de alarma y el posible diagnóstico, con el fin de garantizar una atención segura y oportuna. En aquellos casos en los que se identifique riesgo para la salud o la vida del usuario, o cuando la condición clínica sugiera la necesidad de manejo intrahospitalario o atención inmediata, se priorizará la derivación a servicios de urgencias, orientando al usuario hacia la ruta asistencial más adecuada, tendiendo en cuenta los tiempos de respuesta de los pacientes.

En caso de que la condición del usuario sugiera una necesidad de atención más urgente, el profesional remoto orientará sobre la ruta de atención inmediata más apropiada. Este servicio está disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. El usuario podrá acceder al servicio mediante el ecosistema digital **https:/beneficios.segurosalfa.com.co/ Las consultas disponibles para el usuario son ilimitadas.**

Cobertura geográfica



El servicio aplica dentro del territorio nacional, en zonas urbanas y municipios donde exista cobertura operativa de la red asistencial contratada.

El derecho a los servicios presenciales señalados se extiende a los usuarios que se encuentran en ciudades principales e intermedias con nomenclatura del siguiente ámbito territorial:

- **Antioquia:** Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, Apartadó, La Estrella.
- **Bogotá D.C.:** Bogotá.
- **Cundinamarca:** Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera.
- **Valle del Cauca:** Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Buga, Tuluá.
- **Atlántico:** Barranquilla, Soledad, Malambo, Candelaria.
- **Bolívar:** Cartagena.
- **Santander:** Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil.
- **Norte de Santander:** Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, Pamplona, Ocaña.
- **Meta:** Villavicencio, Acacías, Restrepo, Cumaral, Puerto Gaitán, Puerto López.
- **Tolima:** Ibagué, Espinal, Melgar.
- **Córdoba:** Montería, Cereté.
- **Huila:** Neiva, Pitalito, Campoalegre, Garzón, Rivera.
- **Risaralda:** Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal, La Virginia.
- **Magdalena:** Santa Marta.
- **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso, Ciénega, Chiquinquirá.
- **Quindío:** Armenia, Calarcá.
- **Cauca:** Popayán.
- **Cesar:** Valledupar, Aguachica, San Martín, Agustín Codazzi.
- **Casanare:** Yopal, Aguazul.
- **Sucre:** Sincelejo, Corozal.
- **Nariño:** Pasto, Ipiales, Tumaco.
- **Caldas:** Caldas (si corresponde al municipio de Caldas, Antioquia, conviene verificar el listado original).

> No obstante, no se extiende a zonas de conflicto armado, áreas con problemas de orden público, presencia de pandillas o cualquier otra área insegura que ponga en riesgo la integridad del personal médico.



A continuación, compartimos el listado de zonas rojas identificadas por nuestros aliados a nivel nacional. En estos puntos específicos, la prestación del servicio podrá requerir más tiempo para la llegada de la ambulancia, dado que dependemos de la validación y disponibilidad del proveedor al momento de recibir la solicitud.

El tiempo estimado de disponibilidad será informado una vez se realice la validación con el proveedor correspondiente.



- **Bogotá D.C.:**
- **Kennedy:** María Paz, Patio Bonito, Tintal, Gran Britalia, Castilla, Carvajal, Marsella, Mandalay, Las Margaritas, Pío XII, Villa Alsacia, La Rivera, María Cano, San Andrés, Tintalito, Caldas, Las Delicias, Britalia, Catalina, Chucua de la Vaca.
- **Ciudad Bolívar:** Lucero Alto, Lucero Bajo, Arborizadora Alta, Arborizadora Baja, Candelaria La Nueva, San Francisco, Jerusalén, El Paraíso, Potosí, Caracolí, Quiba Alta, Quiba Baja, Sierra Morena, Santa Viviana, Juan Pablo II, Bella Flor, El Tesoro, El Mochuelo, Mirador de la Estancia, Ismael Perdomo, Madelena.
- **Bosa:** La Libertad, El Recreo, Bosa Centro, Laureles, El Porvenir, Olarte, Bosa Occidental, San Bernardino, El Retazo, El Corzo, El Jardín, Escocia, José Antonio Galán, Santa Fe, La Estación, Islandia, Porvenir, La Veguita, Brasilia, Villa Emma, San Antonio.
- **Usme:** Yomasa, Alfonso López, Gran Yomasa, La Flora, San Juan Bautista, El Bosque, El Uval, La Andrea, Los Soches, Virrey Sur Oriental, Santa Librada, Monteblanco, Danubio Azul, Montecarlo, Curití, La Requilina, El Nuevo Portal, Uvalito, San Andrés Alto, San Isidro.
- **Suba:** El Rincón, La Gaitana, Bilbao, Lisboa, Tibabuyes, Tibabuyes Occidental, Lombardía, Villa Cindy, Tuna Alta, Tuna Baja, El Poa, Santa Cecilia, Pinar de Suba, Villa Elisa, San Carlos de Tibabuyes, Britalia, Corinto, Cañiza.
- **Engativá:** Florencia, Santa Mónica, Boyacá Real, Normandía, Villa Luz, Bonanza, Garcés Navas, El Muelle, Álamos Norte, Álamos Sur, Minuto de Dios, La Estrada, La Riviera, Bachué, Bolivia, París, El Cortijo, San Ignacio, Santa Cecilia, Ferias Occidental.
- **Rafael Uribe Uribe:** Restrepo, Bravo Páez, Centenario, Gustavo Restrepo, Inglés, Olaya, San Jorge, Marruecos, San Carlos, Quiroga, San Benito, Inglés II, San José, Granjas de San Pablo, Marco Fidel Suárez.
- **San Cristóbal:** San Cristóbal Pueblo, El Triunfo, Moralba, La Hondonada, Villa Javier, Ramajal, Amapolas, Altamira, Guacamayas, Los Libertadores, San Blas, San Martín de Loba, La Gloria, El Quindío, La Victoria, San Isidro, Bello Horizonte.
- **Santa Fe / Los Mártires:** Las Cruces, Santa Fe, San Bernardo, San Victorino, Egipto, Belén, La Capuchina, Germania, Voto Nacional, Santa Inés, La Favorita, Paloquemao, Ricaurte, Samper Mendoza, Eduardo Santos, San Facón, Santa Isabel, El Listón, Las Nieves, La Pepita.
- **Chapinero:** Chapinero Central, Chapinero Alto, Marly, Pardo Rubio, El Castillo, Emaús, Lourdes, Bosque Calderón, Quinta Camacho.
- **Tunjuelito:** Venecia, San Benito, Tunjuelito Centro, Villa Mayor, Inglés, San Carlos, El Carmen, San José de los Pinos.
- **Puente Aranda:** Zona Industrial, Galán, La Camelia, Puente Aranda, San Rafael, Trinidad, Centenario, El Ejido, Techo, Ciudad Montes, Industrial Centenario.
- **Teusaquillo / Barrios Unidos:** Siete de Agosto, La Esmeralda, San Fernando, Galerías, La Soledad, Las Nieves, Palermo, La Magdalena, Campín, San Luis, Javeriana.
- **Usaquén:** San Cristóbal, La Uribe, Santa Cecilia Alta, Verbenal, Toberín, Villa Nidia, Buenavista, Codito, San Antonio Norte.

- **Antioquia:** Abriaquí, Amagá, Amalfi, Angostura, Anorí, Anzá, Apartadó, Arboletes, Armenia, Briceño, Buriticá, Cáceres, Caicedo, Campamento, Cañasgordas, Carepa, Caucasia, Chigorodó, Cisneros, Ciudad Bolívar, Concordia, Dabeiba, Ebéjico, El Bagre, Entrerríos, Fredonia, Frontino, Giraldo, Heliconia, Ituango, Liborina, Maceo, Murindó, Mutatá, Nechí, Necoclí, Olaya, Peque, Pueblo Rico, Puerto Berrío, Remedios, Sabanalarga, San José de la Montaña, San Juan de Urabá, San Pedro de los Milagros, San Pedro de Urabá, San Roque, Santa Fe de Antioquia, Santo Domingo, Segovia, Sopetrán, Tarazá, Tarso, Turbo, Uramita, Urrao, Valdivia, Valparaíso, Vegachí, Venecia, Vigía del Fuerte, Yalí, Yarumal, Yolombó, Yondó, Zaragoza.
- **Arauca:** Arauca, Arauquita, Cravo Norte, Fortul, Puerto Rondón, Saravena, Tame.
- **Bolívar:** Achí, Altos del Rosario, Arenal, Arjona, Barranco de Loba, Cantagallo, El Carmen de Bolívar, Magangué, María La Baja, Montecristo, Morales, Norosí, Pinillos, Río Viejo, San Jacinto, San Jacinto del Cauca, San Pablo, Santa Rosa del Sur, Simití, Tiquisio.
- **Boyacá:** Chita, Cubará, El Cocuy, Güicán, Labranzagrande, Paya, Pisva.
- **Caquetá:** Cartagena del Chairá, El Doncello, El Paujil, Milán, Montañita, Puerto Rico, San Vicente del Caguán, Solano.
- **Casanare:** Aguazul, Hato Corozal, La Salina, Paz de Ariporo, Pore, Sácama, Támara.
- **Cauca:** Almaguer, Argelia, Balboa, Bolívar, Buenos Aires, Cajibío, Caldono, Caloto, Corinto, El Tambo, Florencia, Guapi, Inzá, Jambaló, La Vega, López de Micay, Mercaderes, Miranda, Morales, Páez, Piendamó, San Sebastián, Santa Rosa, Silvia, Suárez, Sucre, Timbiquí, Toribío, Totoró.
- **Cesar:** Agustín Codazzi, Astrea, Becerril, Chimichagua, Curumaní, La Gloria, La Paz, Pailitas, Pelaya, Río de Oro, San Diego, Tamalameque.
- **Chocó:** Acandí, Alto Baudó, Atrato, Bagadó, Bahía Solano, Bajo Baudó, Bojayá, Carmen del Darién, Cértegui, Condoto, El Cantón del San Pablo, El Litoral del San Juan, Istmina, Juradó, Lloró, Medio Atrato, Medio Baudó, Medio San Juan, Nóvita, Nuquí, Río Quito, Riosucio, San José del Palmar, Sipí, Tadó, Unguía, Unión Panamericana.
- **Córdoba:** Ayapel, Buenavista, Canalete, Cereté, Chinú, Ciénaga de Oro, La Apartada, Lorica, Los Córdobas, Montelíbano, Moñitos, Planeta Rica, Pueblo Nuevo, Puerto Escondido, Puerto Libertador, Sahagún, San Carlos, San José de Uré, San Pelayo, Tierralta, Valencia.
- **Guainía:** Cacahual, Mapiripana, Morichal, Puerto Colombia.
- **Guaviare:** Calamar, El Retorno, Miraflores, San José del Guaviare.
- **Huila:** Colombia.
- **La Guajira:** Dibulla, El Molino, Fonseca, La Jagua del Pilar, San Juan del Cesar, Villanueva.
- **Magdalena:** Guamal, Pijiño del Carmen, San Sebastián de Buenavista.

- **Meta:** Granada, La Macarena, Mapiripán, Mesetas, Puerto Concordia, Puerto Lleras, Puerto Rico, San Juan de Arama, San Martín, Uribe, Vista Hermosa.
- **Nariño:** Ancuya, Barbacoas, Colón, Consacá, Cumbal, Cumbitara, El Charco, El Rosario, Francisco Pizarro, Guachucal, Jurisdicción de Tumaco, La Tola, Leiva, Magüí Payán, Mallama, Mosquera, Olaya Herrera, Policarpa, Providencia, Ricaurte, Roberto Payán, Samaniego, Santa Bárbara, Santa Cruz, Tumaco, Túquerres.
- **Norte de Santander:** Bucarasica, Chinácota, Chitagá, Convención, El Carmen, El Tarra, El Zulia, Hacarí, Herrán, La Playa de Belén, Labateca, Ocaña, Puerto Santander, Ragonvalia, San Calixto, San Cayetano, Sardinata, Teorama, Tibú, Toledo.
- **Putumayo:** Puerto Asís, Puerto Caicedo, Puerto Guzmán, San Miguel, Valle del Guamuez.
- **Santander:** Barrancabermeja, Concepción, Puerto Wilches.
- **Sucre:** Corozal, Coveñas, Sampués, San Onofre, Tolú.
- **Tolima:** Planadas, Rioblanco. Valle del Cauca: Bolívar.
- **Vaupés:** Carurú.
- **Vichada:** Cumaribo, Puerto Carreño.



Exclusiones de los Servicios Presenciales

Quedan expresamente excluidos de los servicios presenciales, incluyendo médico a domicilio y/o traslados en ambulancia, los siguientes casos, situaciones o eventos:

- Atenciones cuando el usuario se encuentre bajo efectos de alcohol, drogas o sustancias psicoactivas.
- Intento de suicidio, suicidio o lesiones autoinfligidas por el usuario o su familia.
- Actos de irresponsabilidad manifiesta, conductas temerarias o imprudencia grave.
- Servicios a personas no registradas como beneficiarias.
- Atenciones preventivas, chequeos médicos rutinarios o de control.
- Traslados sin criterio médico autorizado.
- Servicios derivados de accidentes laborales (ARL) o de tránsito (SOAT).
- Gastos hospitalarios, cirugías, exámenes especializados o medicamentos posteriores a la atención inicial.
- Servicios solicitados fuera de la red contratada.
- Manejo de drenajes, cateterismos vesicales, manejo de heridas y suturas, o cualquier procedimiento derivado de actividades de enfermería que no sean parte de la atención permitida.
- No se cubren prótesis de ningún tipo, como dentales, auditivas, oculares, muletas, anteojos, sillas de ruedas, etc.
- No se cubren exámenes para pruebas de esfuerzo, chequeos preventivos, hernias, curación total ni hospitalizaciones posteriores a la emergencia.
- No se cubren tratamientos derivados de enfermedades preexistentes o crónicas conocidas o desconocidas por el usuario, cuando requieran control especializado o manejo hospitalario.
- Partos, estados de embarazo, controles ginecológicos o exámenes relacionados.
- Abortos o pérdidas, independientemente de su causa.
- Complicaciones derivadas del embarazo, antes, durante o después.
- Servicios de pacientes hospitalizados o cargo de una unidad médica a otra unidad médica, para traslado, toma de exámenes entre otros, omitiendo el área de referencia y contrarreferencia
- No se trasladan a pacientes para citas médicas, desaprovechando el recurso de ambulancia.

Obligaciones del usuario



- Contactar oportunamente a la central médica y suministrar información veraz.
- Permitir el acceso del personal médico al domicilio para la atención.
- Seguir las recomendaciones médicas y las indicaciones administrativas impartidas.

Clasificación de triage – Ambulancia

Nivel de Triage	Color	Acción / Tiempo de coordinación
Triage I Emergencia	Rojo	Ambulancia inmediata: 40 - 50 min
Triage II Urgencia	Naranja	Ambulancia: 90 min en ciudades principales / 120 min en ciudades secundarias
Triage III Urgencia diferida	Amarillo	Ambulancia: 90 min en ciudades principales / 120 min en ciudades secundarias
Triage IV Atención programada	Verde	No aplica para servicio de envío de ambulancia
Triage V Atención programada	Azul	No aplica para servicio de envío de ambulancia

Exclusión de servicios presenciales y direccionamiento a urgencias (Marco normativo colombiano)



Exclusión de servicios presenciales y direccionamiento a urgencias: En los eventos en que, durante la atención médica, se identifique una condición de riesgo vital o clasificada como Triageg I, el proveedor de servicios no continuará con la prestación del servicio ambulatorio, domiciliario o mediado por tecnologías, por no resultar médicamente pertinente. En tales casos, el usuario será direccionado de manera inmediata al servicio de urgencias de una institución de salud debidamente habilitada, a fin de que reciba la atención correspondiente al nivel de complejidad requerido. Para estos eventos, no será procedente la gestión de servicios de ambulancia ni de atención médica domiciliaria, en atención a criterios de seguridad del paciente, oportunidad en la atención y responsabilidad médica. La presente exclusión no se considerará como negación del servicio, sino como una remisión adecuada y obligatoria al nivel de atención que corresponda, conforme a la normatividad vigente.

(Resolución 3100 de 2019, la Resolución 5596 de 2015 (Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage").

Reembolso de ambulancia

Alcance

El presente condicionado aplica para la gestión y reconocimiento de reembolsos por servicios de transporte asistencial en ambulancia que hayan sido contratados de manera particular por los usuarios afiliados a convenios, pólizas o seguros vigentes con el proveedor de servicios IPS, en situaciones excepcionales donde no haya sido posible garantizar la prestación oportuna del servicio a través de la red de prestadores habilitados.

Este documento cubre todas las etapas del proceso, desde la solicitud de autorización para la contratación del servicio particular (cuando aplique), la validación de las condiciones clínicas y operativas que dieron lugar a la excepción, la radicación de la solicitud por parte del usuario, la verificación documental, la evaluación técnica, clínica y administrativa del caso, hasta la aprobación o negación.

El alcance incluye los casos derivados de urgencias médicas, especialmente aquellos clasificados como de alto riesgo o compromiso vital, así como situaciones relacionadas con zonas de difícil acceso, condiciones de seguridad que limiten la operación de la red o cualquier escenario que impida una respuesta oportuna por parte de los prestadores disponibles.

No obstante, este condicionado no sustituye los procesos regulares de gestión de transporte asistencial dentro de la red del proveedor de asistencias IPS, sino que se constituye como un mecanismo excepcional. Por lo tanto, su aplicación estará sujeta al cumplimiento estricto de los criterios, condiciones y requisitos establecidos, así como a la verificación de la cobertura del usuario y la pertinencia médica del servicio solicitado.



El reconocimiento económico por concepto de reembolso de servicios de ambulancia contratados de manera particular estará sujeto al cumplimiento integral de las siguientes condiciones:



1 Condiciones de aplicabilidad

El evento debe corresponder a una urgencia médica real, preferiblemente clasificada como triage I o condición de alto riesgo para la vida.

Debe evidenciarse que el paciente se encontraba en condiciones que limitaban la operación normal de la red, tales como:

- Zonas de difícil acceso
- Zonas de alto riesgo o de orden público

Situaciones en las que el tiempo de respuesta comprometía la vida del paciente.

Debe demostrarse que no fue posible garantizar la prestación del servicio a través de la red del proveedor de asistencias en condiciones de oportunidad.

2 Condición de autorización

Se requiere autorización previa por parte del proveedor de servicios para la contratación del servicio de ambulancia particular.

En casos de urgencia vital, se podrá evaluar el reembolso sin autorización previa, siempre que exista soporte clínico suficiente que lo justifique.

3 Condiciones del servicio

El servicio debe estar directamente relacionado con una necesidad médica comprobada.

Debe existir coherencia entre:

- La condición clínica del paciente
- El tipo de traslado realizado (TAB o TAM)
- El proveedor del servicio debe estar legalmente constituido y habilitado, cuando sea posible su verificación.

4 Requisitos documentales

El usuario deberá radicar la solicitud con la totalidad de los siguientes documentos en el correo: beneficios@segurosalfa.com.co

- Factura válida del servicio de ambulancia
- Epicrisis o soporte clínico
- Documento de identidad del paciente
- Certificación bancaria
- Soporte de autorización (cuando aplique)
- La documentación debe ser completa, legible, consistente y verificable.

5 Condiciones económicas

El valor máximo por reconocer será de hasta máximo $350.000 COP por evento.
En caso de que el valor del servicio supere este monto, el excedente será asumido por el usuario .El valor facturado deberá ser razonable y acorde al tipo de servicio prestado.

6 Condiciones de validación

El reconocimiento estará sujeto a:

- Verificación de la coherencia entre la información clínica, administrativa y financiera
- Validación de la autenticidad de los documentos presentados
- Confirmación de la no disponibilidad de la red en el momento del evento
- Ausencia de inconsistencias, fraude o mala fe

7 Condiciones de oportunidad

La solicitud de reembolso deberá radicarse dentro de los tiempos establecidos por el proveedor de servicios.

La radicación incompleta o extemporánea podrá generar rechazo o reprocesos en el trámite.

Exclusiones del reembolso

No serán objeto de reconocimiento económico mediante el presente condicionado los siguientes casos:

- Servicios de ambulancia contratados de manera particular sin autorización previa, salvo en situaciones de urgencia vital debidamente soportadas.
- Casos en los que existía disponibilidad de la red de prestadores en condiciones adecuadas y el usuario decidió no utilizarla.
- Solicitudes que no correspondan a una urgencia médica real o que no estén sustentadas clínicamente.
- Traslados realizados para fines no médicos, tales como:
  - Traslados administrativos
  - Traslados por comodidad del paciente
  - *Altas voluntarias sin criterio clínico
- Facturas que no cumplan con los requisitos legales vigentes o presenten inconsistencias.
- Solicitudes que no adjunten la totalidad de los soportes requeridos.
- Inconsistencias entre la condición clínica reportada y el servicio prestado.
- Servicios prestados por proveedores no habilitados o que no cumplan la normatividad vigente.
- Valores facturados que no sean razonables o proporcionales al servicio.
- Solicitudes radicadas fuera de los tiempos establecidos.
- Eventos que se encuentren por fuera de la cobertura del convenio, póliza o seguro. Casos en los que no sea posible validar la identidad del paciente.
- Situaciones en las que se evidencie fraude, uso indebido o mala fe en la solicitud.

3.3 | Mi farma descuentos en medicamentos 10%

Introducción

El presente condicionado tiene como finalidad establecer los términos y condiciones bajo los cuales los usuarios afiliados al proveedor de servicios podrán acceder al beneficio de descuento en medicamentos, otorgado en virtud de la alianza estratégica celebrada con Cruz Verde.

Este beneficio busca facilitar el acceso oportuno a medicamentos, contribuir a la continuidad de los tratamientos médicos y generar un ahorro económico para los usuarios, mediante condiciones preferenciales de compra en los canales autorizados.

Objeto del servicio

El servicio consiste en otorgar un descuento del diez por ciento (10%) sobre la compra de medicamentos, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente documento y las políticas comerciales vigentes del convenio.

Cobertura del beneficio

El beneficio estará disponible a nivel nacional y podrá ser utilizado a través de los siguientes canales autorizados:

- Puntos de venta físicos Cruz Verde.
- Canal virtual y/o plataforma digital de Cruz Verde.

Como apoyo al usuario, dentro de la plataforma del proveedor de servicios estará disponible el directorio actualizado de las sedes y puntos de venta físicos donde podrá hacerse efectivo el beneficio.

Beneficios del servicio

Los usuarios activos del proveedor de servicios podrán acceder a los siguientes beneficios:

- Descuento del diez por ciento (10%) sobre medicamentos.
- El beneficio aplicará todos los días de la semana.
- El descuento se calculará sobre compras de hasta doscientos mil pesos m/cte ($200.000) por transacción.
- No existirá monto mínimo de compra para acceder al beneficio.
- El beneficio será de uso ilimitado para los usuarios activos que cumplan las condiciones establecidas en el presente condicionado.



Forma de Aplicación del Descuento

La validación del beneficio se realizará mediante el número de identificación del usuario registrado y activo en la plataforma del proveedor de servicios.

El descuento se aplicará de la siguiente manera:

- Cuando el valor de la compra sea inferior a doscientos mil pesos ($200.000), el descuento corresponderá al diez por ciento (10%) del valor total de la compra.
- Cuando el valor de la compra sea igual o superior a doscientos mil pesos ($200.000), el descuento se calculará únicamente sobre dicho valor.

Condiciones para Acceder al Beneficio

Para acceder al descuento el usuario deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Encontrarse activo dentro de la población afiliada autorizada por el proveedor de servicios.

  Identificarse mediante su número de documento registrado en la plataforma.
- El beneficio podrá utilizarse con o sin orden médica emitida por profesionales del proveedor de servicios.

  Para medicamentos catalogados como de alto costo, será obligatorio cumplir con los requisitos establecidos por Cruz Verde, incluida la presentación de la orden médica cuando sea exigida.
- Cumplir con las políticas de dispensación y comercialización establecidas por Cruz Verde.

Exclusiones y Restricciones del Beneficio

El beneficio **NO** aplicará para:

- Productos de despensa o mercado.
- Cosméticos.
- Productos de estética.
- **Acumulación de descuentos:** La aplicación del descuento del **10%** frente a otras promociones, campañas comerciales o descuentos vigentes será definida de acuerdo con las políticas comerciales de Cruz Verde.
- **Restricciones comerciales:** En caso de que existan productos, marcas, laboratorios, medicamentos o categorías con regulación especial o exclusiones comerciales sobre las cuales no aplique el beneficio, dicha definición corresponderá a Cruz Verde. En estos casos, Cruz Verde informará al usuario la restricción o exclusión aplicable al momento de la compra, de conformidad con sus políticas comerciales.

- Las exclusiones podrán ser actualizadas conforme a modificaciones regulatorias o comerciales.

Condiciones Generales

- El beneficio aplica únicamente para medicamentos autorizados dentro del convenio.

  La disponibilidad de medicamentos dependerá del inventario existente en cada punto de venta.

  El descuento máximo por transacción será equivalente al diez por ciento (10%) sobre un valor máximo de compra de doscientos mil pesos ($200.000).

  El beneficio será personal e intransferible.

Canales de atención

Los usuarios podrán solicitar información sobre el beneficio a través de:

- Plataforma del proveedor de servicios.
- Directorio de sedes disponible en la plataforma.
- Puntos de venta Cruz Verde.
- Canal virtual de Cruz Verde.
- Canales oficiales de atención del proveedor de servicios.
- Líneas de atención autorizadas por Cruz Verde.

Protección de Datos



El tratamiento de los datos personales se realizará conforme a la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las políticas de tratamiento de datos personales del proveedor de servicios y Cruz Verde.

La validación del beneficio mediante el número de identificación del usuario se efectuará únicamente para garantizar el acceso al convenio y la correcta prestación del servicio.

Vigencia

El presente condicionado entrará en vigencia a partir de la fecha de activación del convenio entre del proveedor de servicios y Cruz Verde y permanecerá vigente mientras exista la relación comercial entre las partes, pudiendo ser modificado cuando las condiciones comerciales, operativas, legales o regulatorias así lo requieran.

4 Service Level Agreement



SLA (Service Level Agreement)

Servicio	SLA
Consultas 24/7	Para el uso de este servicio el tiempo es de un máximo de entre 2 y 10 minutos, y la duración de la atención será de acuerdo lo que considere el médico.
Consultas agendables coach financiero y coach de emprendimiento	La oportunidad de encontrar una agenda disponible para estos servicios es de un máximo de entre 24 y 48 horas, sin importar el profesional ni la especialidad de bienestar. La duración de la atención será de 1 hora para la sesión de coach de emprendimiento y el coach financiero.

5 Exclusiones

5.1 | Exclusiones Generales de los Servicios

El proveedor de servicios no cubrirá los siguientes casos:

1. Accidentes, u otros casos que requieran atención médica inmediata presencial.
2. Tratamientos y/o especialidades no contempladas o especificadas en este documento.
3. Los gastos incurridos y los servicios originados directa o indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como telemedicina o teleorientación virtual.
4. Se excluye la transcripción de incapacidades, los medicamentos y los exámenes que se hayan podido formular.
5. Problemas de salud mental que requieran intervención de urgencia o evaluación presencial.
6. Atención de enfermedades crónicas que necesiten una gestión continuada y presencial según las pautas médicas estándar.
7. Problemas de salud que requieran pruebas físicas o diagnósticos que no puedan realizarse de manera remota.
8. Medicamentos controlados que requieren una evaluación física antes de la prescripción y, por lo tanto, no pueden ser manejados completamente a través de la telemedicina.
9. Los gastos incurridos por la compra de medicamentos o la realización de exámenes de laboratorio que se hayan podido formular sin autorización médica por parte del proveedor de servicios.



6 Consideraciones

Para la prestación de los servicios, es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Atención médica virtual para menores: Los menores deben ingresar a la consulta desde su perfil, siempre acompañados por un adulto durante la sesión.

2. Servicios presenciales: El servicio traslado en ambulancia por emergencia se gestionan a través de una consulta inicial con un médico general por videoconsulta, quien evaluará la necesidad y realizará las derivaciones pertinentes.

7 Canales de Soporte al Cliente (SAC)



El equipo de soporte del proveedor de servicios está disponible para abordar cualquier consulta que puedan tener los usuarios.

Ya sea relacionada con el uso de nuestro ecosistema, información adicional que necesiten o cualquier otra inquietud, estamos listos para asistirlos.

Pueden comunicarte con nosotros a través de los siguientes canales:

- **WhatsApp:** (+57) 300 225 54 53
- **Correo electrónico:** beneficios@segurosalfa.com.co

8 Definiciones



- **Servicios:** Se refiere al alcance de los servicios que serán prestados por el proveedor de servicios a los usuarios, en los horarios y días señalados.
- **Titular:** Se refiere a los usuarios principales que tienen acceso a los servicios, y que han sido previamente notificados en la planilla de enrolamiento.
- **Beneficiario:** Se refiere a los individuos a quienes el titular les extiende y proporciona acceso a los servicios de atención médica y bienestar a través de la plataforma.
- **Service Level Agreement (SLA):** Se refiere a los niveles de servicio que se deben cumplir, como tiempos de respuesta, de agendamiento y de atención en la plataforma del proveedor de servicios.
- **Exclusiones:** Se refiere a aquellos casos o situaciones específicas que no están cubiertas por los servicios prestados por el proveedor de servicios.
- **SAC:** Se refiere al servicio especializado que brinda atención, ayuda y solución a las consultas, inquietudes o problemas de los usuarios.
- **Plataforma/Ecosistema:** Se refiere al conjunto integrado de servicios en línea, y recursos digitales que ofrecen una experiencia unificada a los usuarios. Es el ambiente digital donde los usuarios pueden acceder, disfrutar y aprovechar los servicios de manera inmediata.
- **Telemedicina:** Se refiere a la prestación de servicios médicos a distancia mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación. Incluye consultas médicas virtuales, seguimiento de tratamientos y otras intervenciones médicas realizadas de manera remota a través de plataformas digitales y dispositivos tecnológicos.
- **Atención agendable:** Se refiere a la modalidad de atención de un servicios que requiere programar una cita previamente (fecha y hora).
- **Atención inmediata:** Se refiere a la modalidad de atención de un servicio que se proporciona sin necesidad de programar una cita previa.

seguros alfa

www.segurosalfa.com.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA