

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE BOLÍVAR SALUD IPS S.A.S. PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARTICULARES DE SALUD

### 1. INTRODUCCIÓN.

El presente documento establece los términos y condiciones aplicables a los servicios médicos, paramédicos, de apoyo diagnóstico y terapéutico particulares ofrecidos por BOLÍVAR SALUD IPS S.A.S., sociedad identificada con NIT 901.267.811-1, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., debidamente habilitada por la Superintendencia Nacional de Salud para la prestación de servicios autorizados y habilitados.

### 2. DEFINICIONES.

**IPS o LA INSTITUCIÓN:** Corresponde a Bolívar Salud IPS S.A.S., sociedad legalmente constituida, habilitada por la Superintendencia Nacional de Salud, responsable de la gestión de agendamiento de citas para la prestación efectiva de los servicios, recaudo de pagos, cancelación de servicios, reprogramación de servicios, reembolsos de pagos, así como del tratamiento de los datos personales y de las historias clínicas de los usuarios.

**USUARIO – PACIENTE:** Persona natural que accede al canal de WhatsApp de la IPS, con el fin de consultar información sobre los servicios ofertados por la IPS y que, de manera autónoma, establece una relación asistencial y contractual directa con la IPS al solicitar, agendar o recibir los servicios ofertados médicos, paramédicos, de apoyo diagnóstico y terapéutico.

**SERVICIOS DE SALUD:** Es el conjunto de recursos, insumos, procesos y procedimientos organizados y autorizados con el objetivo de prevenir las enfermedades, promover, mantener, recuperar y/o rehabilitar la salud de las personas (Resolución 2003 de 2014 del Ministerio de salud y Protección Social).

**ACCESO AL SERVICIO:** El usuario deberá comunicarse a través de los canales establecidos por la IPS, para realizar el agendamiento de los Servicios de Salud y posteriormente deberá realizar el pago del Servicio de Salud.

**DISPONIBILIDAD:** La asignación de citas estará sujeta a la disponibilidad en la agenda de los profesionales de la salud, los horarios de atención establecidos y la capacidad operativa de la IPS.

**CONFIDENCIALIDAD:** Toda la información suministrada por el usuario será tratada de manera confidencial de conformidad con lo previsto en la normatividad vigente.

**CANAL DE WHATSAPP:** hace referencia al canal de contacto habilitado por la IPS, para la prestación de los Servicios de Salud.

Las expresiones “Usted”, “Usuario”, “su” o “sus” se refieren a la persona natural que accede a la información de los servicios ofertados por la IPS y/o contrata dichos servicios como paciente, con quien se entiende celebrado el acuerdo contenido en estos Términos y Condiciones de la IPS.

### 3. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

El acceso a la información de los servicios médicos de la IPS, así como la solicitud, agendamiento y recepción de dichos servicios, implica la aceptación expresa de estos Términos y Condiciones.

En caso de no estar de acuerdo con los mismos, el usuario deberá abstenerse de contratar o solicitar servicios a la IPS.

#### 4. OBJETO.

Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación asistencial y contractual que surge entre la IPS y los Usuarios – Pacientes que, habiendo accedido a la información disponible por parte de la IPS, deciden contratar y recibir los Servicios de Salud de la IPS.

La gestión de solicitudes, agendamiento, confirmación, cancelación, reprogramación, pagos, devoluciones o reembolsos de dinero, tratamiento de datos personales, manejo de historias clínicas y la prestación efectiva de los Servicios de Salud son de responsabilidad exclusiva de la IPS.

#### 5. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS.

1. Los servicios ofrecidos corresponden únicamente a aquellos para los cuales la IPS cuenta con habilitación vigente por la Superintendencia Nacional de Salud.
2. La IPS será responsable de la oferta de servicios, disponibilidad y agendamiento de citas, prestación de los servicios con calidad.
3. Se considera control, la cita que se agende y se realice para lectura e interpretación de apoyos diagnósticos o cita de seguimiento del estado de salud, dentro de los primeros treinta (30) días calendarios, posterior a la primera consulta.
4. Si durante este tiempo de treinta (30) días, el usuario requiere una consulta por otra especialidad diferente a la que previamente había consultado, esta cita se considera primera vez.
5. Es responsabilidad del usuario, cancelar su cita con antelación a las cuatro (4) horas antes de la misma, a través de nuestros canales de atención de la IPS.
6. Las cancelaciones, reprogramaciones y devoluciones de dinero se registrarán por las políticas internas de la IPS y la normativa aplicable, incluida la Ley 1480 de 2011 y los presentes términos y condiciones.
7. Las reprogramaciones se harán de acuerdo a la agenda disponible en la IPS o se podrá escoger con otro profesional en otra IPS.
8. Para realizar reembolsos o devoluciones de dinero, el usuario debe acogerse a las políticas de Salud Bolívar IPS, y solicitar el mismo al correo electrónico [experienciaservicioips@saludbolivar.com](mailto:experienciaservicioips@saludbolivar.com).
9. Si el usuario quiere radicar una petición, queja, reclamo o solicitud, podrá hacerla a través de los diferentes canales de contacto de la IPS o al correo electrónico [experienciaservicioips@saludbolivar.com](mailto:experienciaservicioips@saludbolivar.com).
10. Los soportes de atención de los servicios, se enviarán al correo electrónico registrado por el usuario, una vez finalice su atención. Es responsabilidad del usuario, registrar un correo electrónico vigente al cual tenga acceso para hacer llegar dicha información.
11. Si el usuario requiere el envío de su historial clínico que reposa y custodia la IPS, deberá surtir el proceso definido para tal fin, solicitado a través del correo electrónico [experienciaservicioips@saludbolivar.com](mailto:experienciaservicioips@saludbolivar.com).

#### 6. RESPONSABILIDADES.

##### De la IPS:

- Prestar los servicios ofertados con calidad, seguridad, accesibilidad y oportunidad.

- Responder por el agendamiento de citas, recaudo de pagos de los servicios, cancelaciones y reagendamientos de citas y devoluciones o reembolso de pagos recaudados.
- Implementar canales de atención para la radicación de PQRS, análisis y respuesta de estas.
- Cumplir la normativa de datos personales y salud en el manejo de información, custodia y confidencialidad de historias clínicas.

#### **De los usuarios – pacientes:**

- Suministrar información veraz, actualizada y suficiente para la prestación del servicio.
- Cumplir las políticas definidas por la IPS para todo el proceso de atención.
- Confirmar, cancelar o reagendar las citas dentro de los tiempos establecidos por la IPS.
- Brindar los datos de contacto veraces que permitan realizar confirmación de citas, envío de soportes de la prestación de servicios y respuestas a sus solicitudes.

## **7. CANCELACIONES Y REPROGRAMACIONES.**

### Cancelación voluntaria por el Usuario – Paciente:

- El Usuario–Paciente podrá cancelar su cita desde el momento de su agendamiento y pago hasta con cuatro (4) horas de anticipación respecto de la hora programada, caso en el cual, el Usuario - Paciente podrá optar por:
  - I. Reagendar la cita hasta en dos (2) oportunidades.
  - II. Solicitar la devolución o reembolso del dinero pagado dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha inicialmente programada y cumpliendo con las políticas definidas por la IPS, previo correo electrónico a [experienciaservicioips@saludbolivar.com](mailto:experienciaservicioips@saludbolivar.com).
- Superado el plazo de treinta (30) días calendario, no habrá lugar a devoluciones o reembolso de pagos, ni a reprogramaciones de citas de servicios.

### Cancelación tardía por el Usuario–Paciente:

- Si la cita es cancelada con menos de cuatro (4) horas de anticipación, el valor pagado será penalizado en un cien por ciento (100%), sin lugar a reembolso o reprogramación.

### Falta de pago oportuno:

- La cita será cancelada automáticamente si, pasadas cuatro (4) horas desde su agendamiento y no se registra el pago correspondiente.

### Cancelación por parte de la IPS o del profesional de salud:

Si la cancelación obedece a la IPS, por casos fortuitos, el Usuario – Paciente tendrá derecho a:

- I) Reagendar la cita sin costo adicional, o
- II) Solicitar la devolución o reembolso del dinero dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha programada. Vencido dicho plazo, no habrá lugar a reembolso ni reprogramación.

- III) La IPS siempre lo contactará previamente para informar de la cancelación, reagendar su cita o agendar su cita en la misma fecha con otro profesional.

#### Canales de contacto:

- Para reprogramaciones, el Usuario – Paciente deberá comunicarse a través del canal de WhatsApp designado por parte de la IPS y/o a través del correo electrónico de soporte [experienciaservicioips@saludbolivar.com](mailto:experienciaservicioips@saludbolivar.com).

#### Condiciones económicas:

- El valor del servicio a agendar dependerá de la modalidad de atención o del servicio requerido.
- Todos los costos serán informados previamente y deberán cancelarse en su totalidad antes de la prestación del servicio.

### **8. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA IPS.**

La IPS no asume responsabilidad por diagnósticos o tratamientos realizados fuera de sus instalaciones, por profesionales no vinculados o adscritos a ella, ni por fallas de conectividad atribuibles a terceros.

### **9. ATENCIONES VIRTUALES (TELEMEDICINA).**

- El Usuario–Paciente deberá disponer de equipo con cámara, micrófono y conexión a internet funcional.
- Previo al acceso a la consulta, debe ingresar con usuario y contraseña, aceptar y firmar el consentimiento informado de dicha atención.
- Se deja constancia de que la atención virtual puede presentar limitaciones frente al examen físico presencial; de ser necesario, se recomendará la atención presencial.
- Las consultas son confidenciales y no podrán ser grabadas por el Usuario–Paciente sin autorización expresa del profesional tratante.
- El servicio de telemedicina podrá ser reagendado con un aviso previo mínimo de doce (12) horas.}
- En el evento en que el Usuario - Paciente solicite la cancelación o reagendamiento de citas médicas se dará aplicación a lo previsto en el numeral octavo de los presentes términos y condiciones.

#### Consentimiento informado y participación voluntaria:

- El acceso a los servicios médicos particulares es de carácter voluntario.
- El Usuario–Paciente declara entender y aceptar las condiciones del servicio, así como la obligación de seguir las recomendaciones médicas impartidas por los profesionales de la IPS.

#### Confidencialidad:

- Las partes acuerdan que toda la información personal, médica y/o sensible a la que tengan acceso con ocasión de la prestación de los Servicios de Salud y atención de citas médicas y/o los demás servicios ofrecidos y prestados, será tratada de manera estrictamente confidencial. Dicha información no podrá ser divulgada, reproducida ni utilizada para fines distintos a la

adecuada prestación del servicio contratado, salvo autorización previa, expresa y por escrito del titular de la información o en los casos previstos por la ley.

## 10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, compilado en el Decreto 1074 de 2015 y demás normas concordantes, Bolívar Salud IPS S.A.S. es responsable del tratamiento de los datos personales de los usuarios-pacientes. Hará Tratamiento de los Datos personales que recolecta a través de la prestación de los servicios de salud, y demás datos tratados en desarrollo de su objeto social para el cumplimiento de las finalidades legítimas definidas por ella, así como informar sobre todos los aspectos de ley que son del interés de los Titulares, entre ellos: procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, finalidades, alcance del Tratamiento y nivel de medidas de seguridad, entre otros.

El usuario autoriza expresamente a la IPS para el tratamiento de sus datos personales con las siguientes finalidades:

- Comunicar información relacionada con servicios, horarios, sedes, resultados médicos y eventos institucionales.
- Gestionar procesos de facturación y pagos.
- Evaluar la calidad del servicio y la experiencia del usuario.
- Procesar datos con fines de análisis, investigación, estadísticas y desarrollo de nuevos servicios.
- Implementar el uso responsable de inteligencia artificial en los procesos asistenciales y administrativos.
- Desarrollar actividades de investigación clínica y epidemiológica.
- Brindar acceso a plataformas virtuales y digitales de la Institución.
- Contactarme a través de los canales oficiales para información relacionada con los servicios de salud que la institución ofrece.

El usuario tendrá derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, así como a revocar la autorización otorgada, a través del correo: [protecciondedatos@saludbolivar.com](mailto:protecciondedatos@saludbolivar.com) o los demás canales que disponga la IPS.

La autorización de tratamiento de datos personales permanecerá vigente mientras subsistan las finalidades para las que fueron recolectados, o hasta que el Usuario-Paciente comunique su decisión de revocar a través de los canales previstos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de la IPS.

Deberes de la IPS como responsable.

La IPS deberá:

- I. Contar con políticas propias de Tratamiento de Datos Personales la cual puede ser consultada en [www.saludbolivarips.com](http://www.saludbolivarips.com)
- II. Implementar medidas para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.
- III. Disponer de canales idóneos para la atención de consultas y reclamos relacionados con los datos personales.
- IV. Cumplir estrictamente con la normativa aplicable (Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, el cual se encuentra compilado en el Decreto 1074 de 2015 y normas concordantes).

- V. Los Datos a tratar son: Nombres, apellidos, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, estado civil, religión, grupo sanguíneo, número de identificación, dirección, teléfono, ocupación e idioma principal etc.

#### 1. Responsabilidad del usuario.

El usuario es responsable de la veracidad y exactitud de la información que suministre a la IPS. La selección de servicios y toda decisión clínica corresponden exclusivamente a la relación asistencial entre el usuario-paciente y la IPS.

**Tratamiento de Datos Sensibles:** En desarrollo de las actividades normales de BOLÍVAR SALUD IPS S.A.S, que recibe información personal de carácter sensible y que de acuerdo con lo establecido en el Artículo 5 de la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales, en adelante Ley General, la información referida a la salud tiene esa naturaleza, requiere la solicitud de datos referentes al estado de salud del afiliado. “Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles, salvo que los mismos sean indispensables para el tratamiento para el cual se pretende la autorización”, de acuerdo con lo expresado en la Ley. BOLÍVAR SALUD IPS S.A.S respetando los derechos que tienen los Titulares de la información, le indicará cuando corresponda, que las preguntas relacionadas con el estado de salud son de naturaleza sensible y que el Titular goza de libertad para responder. Los datos biométricos, tales como la foto, huella o los demás que determine la Ley General, que se soliciten, tienen por finalidad garantizar la identidad del afiliado frente a BOLÍVAR SALUD IPS S.A.S, prevenir situaciones de fraude por suplantación de identidad y garantizar un servicio más eficiente.

1.1. Menores de edad y terceros. Los datos de niños, niñas y adolescentes que sean recolectados por BOLÍVAR SALUD IPS en atención a que éstos tengan la calidad de pacientes o beneficiario de un servicio de salud, serán los pertinentes y adecuados para dicho uso, según corresponda, procurando el respeto de los derechos fundamentales que les asisten. Así mismo, BOLÍVAR SALUD IPS velará porque la información personal de carácter sensible suministrada por los Usuarios se utilice exclusivamente para las finalidades señalada en la atención de su servicio de salud, de manera que sólo pueda ser accedida por los terceros autorizados por la ley

Cuando el usuario sea menor de edad, la solicitud de servicios deberá realizarse por su representante legal. Si el usuario suministra datos de terceros mayores de edad, declara contar con su autorización conforme a la ley. En el caso de menores con suficiente grado de discernimiento, se garantizará su derecho a expresar opinión sobre los servicios, en los términos de la normativa aplicable.

**Conservación y Supresión de Datos:** Tiempo de conservación de historias clínicas (mínimo 15 años según Resolución 1995 de 1999). Conservación de datos según obligaciones legales o contractuales.

**Medidas de Seguridad:** Compromiso de la IPS en implementar medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger la información (integridad, confidencialidad, disponibilidad).

Bolívar Salud IPS S.A.S ha desarrollado políticas y procedimientos eficaces de seguridad de la información que incluyen salvaguardias administrativas, técnicas y físicas diseñadas para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información proporcionada a la otra Parte en virtud del presente documento, proteger la información contra amenazas o peligros que afecten o puedan afectar la integridad de la información, proteger la información contra el acceso o uso no autorizado, y garantizar la eliminación adecuada de la información.

## **11. DERECHO DE RETRACTO.**

De conformidad con el numeral 16 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, el agendamiento y pago de citas médicas particulares a través de canales no presenciales de la IPS (tales como página web, WhatsApp, call center u otros medios electrónicos) constituye una venta a distancia o mediante métodos no tradicionales.

En consecuencia, el Usuario–Paciente podrá ejercer el derecho de retracto regulado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y desarrollado por el Decreto 1499 de 2014, en los términos que se indican a continuación:

### Plazo para ejercer el retracto.

El Usuario–Paciente tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de perfeccionamiento de la compra para ejercer el derecho de retracto, sin necesidad de justificación. Lo anterior, aplicará siempre que la prestación del servicio de salud no haya comenzado y se encuentre en estado de agendamiento.

### Procedimiento.

El retracto deberá solicitarse a través de los canales oficiales de la IPS:

- Correo electrónico: [experienciaservicioips@saludbolivar.com](mailto:experienciaservicioips@saludbolivar.com).

La IPS confirmará la recepción de la solicitud y adelantará el trámite correspondiente conforme a lo previsto en el Decreto 1499 de 2014.

### Devolución o Reembolso de dinero.

Ejercido el retracto en tiempo, la IPS devolverá la totalidad del dinero pagado dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la notificación, utilizando la cuenta bancaria que nos defina e informe el Usuario – Paciente.

### Excepciones.

El derecho de retracto no será procedente en los siguientes eventos, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011:

- Cuando el servicio ya haya sido prestado, total o parcialmente, con consentimiento del Usuario–Paciente.

- Cuando la prestación del servicio se haya programado para ejecutarse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la compra, salvo que la cancelación se solicite con la misma antelación.
- Cuando, por la naturaleza del servicio, sea imposible su devolución.

## 12. PROPIEDAD INTELECTUAL.

Los contenidos, marcas, logotipos, imágenes, nombres, enseñas, signos distintivos, modelos de utilidad, diseños industriales y demás elementos de propiedad intelectual o industrial visibles en los canales y medios de Bolívar Salud IPS S.A.S., son de titularidad de la IPS, de Servicios Bolívar S.A., de las empresas del Grupo Empresarial Bolívar o, en algunos casos, de terceros que han autorizado expresamente su uso.

Dichos elementos se encuentran protegidos por la legislación nacional e internacional en materia de propiedad intelectual, y nada de lo contenido en estos Términos y Condiciones podrá interpretarse como concesión u otorgamiento de licencias, autorizaciones o derechos de uso distintos a los expresamente permitidos por escrito por sus titulares.

Cualquier uso no autorizado constituirá una infracción a los presentes Términos y Condiciones y a las normas aplicables sobre propiedad intelectual.

## 13. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS):

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios médicos ofrecidos deberán ser dirigidas directamente a la IPS, a través de los siguientes canales oficiales:

- Correo electrónico: [experienciaservicioips@saludbolivar.com](mailto:experienciaservicioips@saludbolivar.com).
- Dirección física: Avenida el Dorado No. 68C 61 Oficina 704, Edificio Torre Central Davivienda
- Calle 134 #7B- 83 consultorio 513
- Carrera 10 # 16 - 39 piso mezanine
- Ak 68 # 75A - 50 Centro Comercial Metrópolis - Locales 110A - 111A - 112A

Las solicitudes serán tramitadas en estricto cumplimiento de lo previsto en la Ley 1755 de 2015, que regula el ejercicio del derecho fundamental de petición, así como en las demás normas que la modifiquen, sustituyan o complementen.

## 14. INCUMPLIMIENTO E INDEMNIZACIÓN.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la ley, el Usuario–Paciente se obliga a indemnizar y mantener indemne a Bolívar Salud IPS S.A.S., así como a sus empleados, funcionarios y filiales, frente a cualquier reclamación, daño, gasto, perjuicio, pérdida o responsabilidad que surja como consecuencia del incumplimiento o violación de los presentes Términos y Condiciones.

## 15. VIGENCIAS.

Los presentes Términos y Condiciones tendrán una vigencia indefinida y serán aplicables a todas las relaciones contractuales y asistenciales que los usuarios–pacientes establezcan con Bolívar Salud IPS S.A.S. en virtud de la solicitud, agendamiento, pago y prestación de servicios médicos particulares.

La IPS podrá modificar en cualquier momento el contenido de estos Términos y Condiciones. Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación en los canales oficiales de la IPS, sin que ello genere para el usuario derecho a compensación, reparación o indemnización alguna.

## **16. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA APLICABLE.**

Los servicios médicos particulares prestados por Bolívar Salud IPS S.A.S. se regirán por:

- Los presentes Términos y Condiciones.
- Las normas contenidas en la página web de Bolívar Salud IPS S.A.S.
- La legislación colombiana.

**Fecha de elaboración: septiembre de 2025**