

	GESTIÓN FINANCIERA STELIO-GRUPO EMPRESARIAL SELIKA	
	POLITICA DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES EN CASO DE CANCELACIONES DE CONSULTAS Y PROCEDIMIENTOS	COD: SK-GF-PO-001-V1
		Fecha: 28/08/2025

1. Objeto

Dar a conocer a los usuarios, pacientes y terceros los lineamientos estratégicos dispuestos por las siguientes compañías y todas las IPS pertenecientes al grupo empresarial Selika (en adelante el “Grupo Empresarial”) para los tramites de devoluciones y reembolsos de dinero, en los casos de cancelación de los servicios contratados con las compañías (en adelante, la “Política”):

- a. **Stelio SAS**, persona jurídica identificada con NIT. 901.796.173-1, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., con los siguientes canales de notificación: Carrera 13 # 94A-26 Oficina 504 Correo: lina.lanza@stelioholding.com
- b. **Selika 94 S.A.S**, persona jurídica identificada con NIT. 901.756.076-2, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., con los siguientes canales de notificación: Carrera 13 # 94A-26 Oficina 504 Correo: contacto@selikamedical.com
- c. **Selika Health Center (Siluet Laser S.A.S)**, persona jurídica identificada con NIT. 901.138.743-6, con domicilio en la ciudad de Bogotá, con los siguientes canales de notificación: Carrera 13 # 94A-26 Oficina 504 Correo: recepcionshc@selikamedical.com
- d. **Selika Duitama S.A.S**, persona jurídica identificada con NIT. 901.986.635-6, con domicilio en el municipio de Duitama, Boyacá, con los siguientes canales de notificación: Carrera 13 # 94A-26 Oficina 504 Correo: lina.lanza@stelioholding.com

Esta Política define los criterios y el procedimiento para la gestión de reembolsos y devoluciones derivados de la cancelación de servicios médicos, consultas, procedimientos y productos comercializados por **el Grupo Empresarial** y las instituciones bajo su operación, asegurando una relación transparente, equitativa y comprensible con pacientes nacionales e internacionales.

2. Alcance

Esta Política aplica a servicios en cualquier modalidad (presencial o virtual), prestados por cualquier compañía del Grupo Empresarial, que comprendan:

- Consultas médicas, procedimientos ambulatorios y paquetes prequirúrgicos.
- Productos asociados a la atención pre y post operatoria (p. ej., suplementos nutricionales, kits de recuperación, medicamentos y dispositivos médicos). así como pagos efectuados en Colombia o desde el exterior.

Exclusiones del alcance:

Esta Política **no aplica** a pacientes que acceden a nuestros servicios a través de Medicinas Prepagadas, Pólizas de Salud y/o Entidades Promotoras de Servicios de Salud (EPS), ni tampoco respecto de servicios o procedimientos cuya prestación ya hubiere iniciado de cualquier manera para la fecha de la solicitud de reembolso o devolución.

	GESTIÓN FINANCIERA STELIO-GRUPO EMPRESARIAL SELIKA	
	POLITICA DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES EN CASO DE CANCELACIONES DE CONSULTAS Y PROCEDIMIENTOS	COD: SK-GF-PO-001-V1
		Fecha: 28/08/2025

2. Definiciones

- **Cancelación:** decisión del paciente o de cualquier compañía del Grupo Empresarial de no realizar un servicio previamente agendado a través de las IPS que hacen parte del Grupo Empresarial. Esta decisión deberá ser notificada de manera previa al inicio de la prestación del servicio correspondiente.
- **Reembolso:** devolución del dinero pagado por servicios no prestados, bajo las condiciones establecidas en este documento.
- **Reembolso Total (100%):** corresponde a la devolución del 100% del dinero pagado o del anticipo realizado por el paciente, aplicable cuando los servicios son cancelados o no prestados por responsabilidad directa y exclusiva de cualquiera de las IPS del Grupo Empresarial o en los casos en que exista causa médica justificable del paciente.
- **Reembolso Parcial (80%):** corresponde a la devolución del 80% del dinero pagado o del anticipo realizado por el paciente, aplicable cuando los servicios son cancelados por parte del paciente, siempre que estas cancelaciones se hayan realizado dentro en los términos aquí estipulados.
- **Devolución:** aplica únicamente a productos físicos adquiridos (suplementos, insumos médicos).
- **Reprogramación:** cambio de fecha para la prestación de un servicio, sin que implique devolución de dinero.

3. Cancelaciones

3.1. Plazos de notificación por parte del paciente a la IPS o compañía del Grupo Empresarial correspondiente

- **Consultas médicas:** solo se aceptarán cancelaciones notificadas mínimo 24 horas antes a la hora programada de la consulta. Cancelaciones realizadas fuera de este tiempo no serán consideradas válidas para ningún tipo de reembolso o devolución.
- **Procedimientos y cirugías:** deben cancelarse mínimo 72 horas antes a la hora programada del procedimiento o cirugía. Cancelaciones realizadas fuera de este tiempo no serán consideradas válidas para ningún tipo de reembolso o devolución.

3.2. Canales y evidencia de notificación

- Canales válidos de Notificación de las compañías del Grupo Empresarial: para efectos de la recepción de peticiones, quejas y reclamos relacionados con la Política, así como el ejercicio de derechos y notificación de cancelaciones, solicitud de reembolsos, devoluciones o reprogramaciones, estos podrán realizarse a través de cualquiera de los siguientes canales: Llamada telefónica a la línea de atención del call center (+57 311 8845436), WhatsApp institucional (+57 311 8845436), correo oficial (contacto@selikamedical.com).
- La notificación se entenderá recibida cuando el paciente obtenga acuse de recibo (mensaje de confirmación automática o respuesta del equipo de call center) por parte de la compañía del Grupo Empresarial.

Recibida la comunicación a través de algunos de estos canales, la compañía correspondiente del Grupo Empresarial acusará recibo de la misma, y posteriormente, dentro de la oportunidad, dará respuesta completa, de fondo y clara al peticionario.

Toda comunicación de confirmación o respuesta al paciente se hará por el mismo canal utilizado dentro de los horarios de operación de la IPS de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 m.

	GESTIÓN FINANCIERA STELIO-GRUPO EMPRESARIAL SELIKA	
	POLITICA DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES EN CASO DE CANCELACIONES DE CONSULTAS Y PROCEDIMIENTOS	COD: SK-GF-PO-001-V1
		Fecha: 28/08/2025

3.3. Efectos sobre reembolsos y reprogramaciones

- Se permite la reprogramación sin costo por una única vez, siempre y cuando se dé cumplimiento a los tiempos establecidos en la Política.
- Si el trámite de cancelación por parte del paciente se realizó dentro de los límites de tiempo establecidos y el paciente no desea reprogramar, podrá acceder al Reembolso Parcial (80%).
- Notificaciones por fuera de los tiempos establecidos no da lugar a ningún tipo de reembolso o devolución.
- Cancelaciones por causas médicas justificadas tendrán la posibilidad de reprogramación por un periodo de hasta 30 días posteriores al agendamiento inicial, siempre que exista soporte documental válido y suficiente. En el caso de que el paciente hubiere presentado solicitud de reembolso y haya presentado el certificado documental, podrá acceder a Reembolso Total (100%) de la suma efectivamente pagada a la IPS.

3.4. Cancelación por parte de la IPS

Las IPS del Grupo Empresarial podrán cancelar y reprogramar servicios por **fuerza mayor** o **caso fortuito** (p. ej., indisponibilidad del especialista, fallas técnicas, emergencias médicas, entre otras). En tal caso, el paciente podrá elegir entre la reprogramación prioritaria, o Reembolso Total (100%) de las sumas efectivamente pagadas.

4. Reembolsos

- **Reembolso Total:** procede cuando el servicio no se presta por causas atribuibles a la IPS o cuando el paciente presenta una causa médica justificable.

Se entienden como causas atribuibles a la IPS:

1. Indisponibilidad del especialista por razones institucionales que impida la prestación del servicio.
 2. Cancelación unilateral del procedimiento o consulta sin ofrecer alternativa de reprogramación aceptable para el paciente.
 3. Fallas en la infraestructura o equipos médicos que imposibiliten realizar el procedimiento.
 4. Errores administrativos o de agendamiento imputables a la IPS.
 5. No prestación del servicio solicitado imputable a la IPS.
 6. Negación de atención por parte de la IPS sin causa justificada.
 7. Suspensión de actividades de las clínicas por fuerza mayor institucional, siempre que no se pueda garantizar reprogramación.
- **Reembolso Parcial:** procede cuando el paciente cancela dentro de los plazos establecidos en esta Política. En ese caso, la compañía correspondiente del Grupo Empresarial devolverá el 80% del valor pagado y retendrá el 20% para cubrir gastos administrativos o de alistamiento como reserva de quirófano, compra de insumos específicos, honorarios por la programación de la cirugía, así como gastos financieros ya causados y/o comprometidos por la operación.

	GESTIÓN FINANCIERA STELIO-GRUPO EMPRESARIAL SELIKA	
	POLITICA DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES EN CASO DE CANCELACIONES DE CONSULTAS Y PROCEDIMIENTOS	COD: SK-GF-PO-001-V1
		Fecha: 28/08/2025

En todo caso, el Grupo Empresarial podrá retener más del 20% por la cancelación, en los siguientes eventos, y si logra acreditar en documentos contables, los gastos adicionales derivados a la cancelación del servicio:

1. Cancelación fuera de los plazos establecidos:
 - Consultas canceladas con menos de 24 horas de anticipación.
 - Procedimientos y cirugías cancelados con menos de 72 horas de anticipación.
2. Abandono de un tratamiento ya iniciado:
 - Cuando el paciente desiste de continuar un programa, paquete o plan después de haber recibido parte de los servicios.
3. Interrupción voluntaria del procedimiento por decisión del paciente:
 - Si durante el proceso el paciente solicita detener o no completar la atención sin indicación médica.
4. Servicios o productos personalizados ya prestados o entregados:
 - Suplementos dispositivos médicos que hayan salido de la institución, o consultas médicas ya realizadas.

Mensaje que se compartirá al paciente a través de los diferentes medios de comunicación

“No habrá lugar a reembolso cuando el paciente no asista sin previo aviso a su cita, cancele fuera de los plazos establecidos (menos de 24 horas para consultas y 72 horas para procedimientos), abandone un tratamiento o paquete ya iniciado, interrumpa voluntariamente un procedimiento sin indicación médica, incumpla con la asistencia a una reprogramación previamente autorizada, cuando se trate de servicios ya prestados y productos que hayan salido de la institución o se encuentre en alguna de las condiciones establecidas en la Política de Reembolsos y Devoluciones en caso de Cancelaciones de Consultas y Procedimientos. *No aplica para pacientes de pólizas de salud ni medicinas prepagadas*”

- El reembolso se procesará en un plazo máximo de **15 días hábiles** contados a partir de la aprobación de la solicitud.
- El reembolso se realizará al producto bancario informado por el paciente; en todo caso, el producto bancario deberá estar a nombre del paciente, o este deberá autorizar por escrito que el reembolso se realice a un producto bancario que no sea de su titularidad.
- Posterior al reembolso, se le compartirá al paciente el comprobante de la transacción realizada.

Para pagos internacionales, el Grupo Empresarial no se hace responsable por las comisiones bancarias, financieras o de plataformas de pago, las cuales no son reembolsables y estarán a cargo del paciente.

6. Reprogramación

1. Condiciones generales
 - En los casos en los que sea viable la reprogramación del servicio, esta se deberá realizar dentro de los 30 días calendario posteriores a la fecha inicial de la primera atención.
 - Deben solicitarse dentro de los plazos establecidos: 24 horas antes para consultas y 72 horas antes para procedimientos o cirugías.

	GESTIÓN FINANCIERA STELIO-GRUPO EMPRESARIAL SELIKA	
	POLITICA DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES EN CASO DE CANCELACIONES DE CONSULTAS Y PROCEDIMIENTOS	COD: SK-GF-PO-001-V1
		Fecha: 28/08/2025

2. Número de reprogramaciones

- Cada servicio podrá reprogramarse en una sola ocasión a excepción de paquetes y procedimientos, que podrán reprogramarse como máximo en dos ocasiones.
- Para los pacientes internacionales se aceptan hasta dos reprogramaciones sin costo, con aviso mínimo de 7 días de antelación. el Grupo Empresarial no asume gastos relacionados con vuelos, hospedaje o cualquier otro costo en caso de cancelación.
- Las reprogramaciones adicionales quedarán sujetas a aprobación del área de Planeación de la Atención del Paciente y dependerán de la disponibilidad de agenda, sin perjuicio de los costos adicionales que se generen por esta reprogramación adicional a menos que sea informado de costos adicionales por parte del área administrativa.

3. Causas médicas justificadas

- En caso de enfermedad, hospitalización o incapacidad certificada, se otorgará flexibilidad adicional, siempre que el paciente presente soporte médico válido.

4. Inasistencia a la reprogramación

- Si el paciente no asiste en la nueva fecha asignada, se considerará el servicio como prestado, sin derecho a nueva reprogramación ni reembolso.

7. Procedimiento para solicitudes de cancelaciones

1. El paciente deberá enviar la solicitud escrita a lina.lanza@stelioholding.com y/o ana.andre@stelioholding.com indicando:
 - Nombre completo y documento de identidad.
 - Servicio adquirido y fecha.
 - Motivo de cancelación o devolución.
 - Comprobante de pago.
 - Certificación de la cuenta bancaria donde se realizara la devolución, la cual debe tener como titular al paciente o en su defecto ser las misma desde donde se ejecutó el pago.
 - Fotocopia del documento de identidad ampliada al 150%
2. La respuesta se dará en un máximo de 5 días hábiles y, si aplica, el reembolso se procesará en máximo 15 días hábiles.

10. Disposiciones finales

- El Grupo Empresarial se reserva el derecho de actualizar la presente política en cualquier momento.
- El paciente reconoce que la atención médica puede implicar eventualidades clínicas. Si un procedimiento se cancela por criterio médico durante la valoración previa, solo se reembolsará lo no ejecutado.
- Esta política se rige por la normatividad colombiana vigente: **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)**, **Ley 1751 de 2015**, **Decreto 780 de 2016**, **Resolución 3100 de 2019** y demás disposiciones aplicables.

	GESTIÓN FINANCIERA STELIO-GRUPO EMPRESARIAL SELIKA	
	POLITICA DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES EN CASO DE CANCELACIONES DE CONSULTAS Y PROCEDIMIENTOS	COD: SK-GF-PO-001-V1
		Fecha: 28/08/2025

GESTIÓN FINANCIERA STELIO-GRUPO EMPRESARIAL SELIKA						
<u>POLITICA DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES EN CASO DE CANCELACIONES DE CONSULTAS Y PROCEDIMIENTOS</u>						
Código: SK-GF-PO-001-01						
V.	Modificaciones					Fecha
1	DIVULGACIÓN					28-08-2025
Elaboración – Revisión – Aprobación						
V.	Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
	Nombre	FECHA	Nombre	FECHA	Nombre	FECHA
1	Gerente de negocios Internacionales – ANA KAREN ANDRÉ	27-08-2025	Gerente General – LINA LANZA Administración General – JUAN MANUEL RODRIGUEZ S.	28-08-2025	Gestión Jurídica	