colmedica.com

Guía Médica
Plan Esmeralda
Ambulatorio
Aliados



VIGILADO Supersalud RES. 2044 de diciembre de 1992

COLMÉDICA te queremos bien.

1. Presentación

Contar con usted y su familia es motivo de orgullo. Por eso, Colmédica se compromete a trabajar día a día por su bienestar, mejorando su calidad de vida y brindándole un servicio oportuno y eficiente.

La responsabilidad e integridad de nuestro capital humano garantizan la excelencia en la calidad de nuestros servicios; brindarles la seguridad y tranquilidad que usted y los suyos merecen, es nuestro compromiso.

Gracias por habernos elegido como su empresa de medicina prepagada. Esta guía es un anexo a su contrato de medicina prepagada; en ella encontrará orientación para acceder a los servicios de su plan Esmeralda Ambulatorio Aliados. Manténgala siempre al alcance de todos los miembros de su familia.

Colmédica gestiona la prestación de los servicios médicos cubiertos por su contrato de medicina prepagada, y para ello cuenta con una red de prestadores de servicios de alta calidad profesional y científica, incluyendo médicos, otros profesionales de la salud y los Centros Médicos Colmédica.

Ámbito de prestación

Cobertura del plan: nacional (en las ciudades donde se tenga red contratada para este plan).

Visión

Ser reconocida como la compañía de salud más confiable en Colombia por la excelencia y calidad de sus servicios, sus productos y su solidez financiera.

Misión

Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos.



2. Modelo de Servicio

En Colmédica tenemos como principio básico el trabajo en equipo a fin de que todos los procesos que tenemos dispuestos para la atención de nuestros usuarios, garanticen un servicio ágil, eficiente y oportuno.

Nuestro modelo de servicio parte de una cultura de atención óptima y oportuna, que se logra a través de la satisfacción de todos los clientes y de sus necesidades particulares.

Con sello personal

El usuario Colmédica cuenta con un servicio de calidad. Nuestro interés genuino por su bienestar ha llevado a la compañía a implementar una red de mecanismos que le permiten acompañarlo antes, durante y después de que algo pueda afectar su ritmo de vida. En Colmédica nuestros usuarios tienen a su disposición una empresa que les hace la vida más fácil, gracias a un trabajo sinérgico multidisciplinar que hace posible que los procesos y servicios sean rápidos y efectivos. De acuerdo con la estrategia de cultura del servicio, las buenas prácticas son la filosofía de todo el personal que conforma Colmédica; es un estilo de vida que cada funcionario implementa dentro de su quehacer diario, y que constituye un verdadero derrotero personal que ha consolidado un equipo médico y administrativo siempre dispuesto a servir con respeto, amabilidad y diligencia.

A la vanguardia del mundo

La era digital ha cautivado a Colmédica. Nuestra robusta plataforma tecnológica soporta cada una de las funciones y actividades de la compañía. En el portal web, los usuarios están a un clic de distancia de servicios como: solicitud de citas médicas en Centros Médicos Colmédica, solicitud de autorizaciones médicas, pagos, directorio médico, consejos, entre otros. La atención personalizada e inmediata facilitada por nuestra asistente en línea Ana, ha permitido enriquecer la experiencia del usuario.

Además, el usuario tiene la facilidad de llevar a Colmédica en su bolsillo, pues la App funciona como una oficina virtual y alberga así mismo el directorio médico, Experiencias Colmédica, nuestra revista Vivir Bien, y otras funcionalidades como Mi Salud en la que los usuarios pueden consultar y descargar documentos médicos que hayan sido generados en los Centros Médicos Colmédica, y el Servicio de Orientación Médica (SOM), las veinticuatro horas del día. Entendiendo la importancia de tener canales de atención al alcance de la mano, desarrollamos también Ana WhatsApp para programación, consulta y pago de citas en Centros Médicos Colmédica y Servicio de Orientación Médica (SOM).

Las instalaciones, oficinas de atención y Centros Médicos Colmédica se caracterizan también por contar con tecnología de punta, con sólidos sistemas de información cubiertos por *Microsoft®, Workflow, Status* y sistemas documentales en línea. Asimismo, contamos con los turnos digitales que agilizan el acceso a las citas médicas en los Centros Médicos Colmédica, ya que, pagando con anticipación desde la App, evitará hacer filas para acceder a las cajas escaneando el código QR desde el dispositivo móvil y pasar directamente al consultorio médico.

La excelencia y la calidad de nuestros servicios nos han permitido construir una relación de confiabilidad con nuestros usuarios. Un profundo conocimiento de las necesidades de los colombianos se refleja a lo largo de la historia de Colmédica, no solo por la fidelidad de nuestros clientes, sino por un incremento permanente de usuarios y por la buena calificación que ellos nos otorgan año tras año.

Comprometidos con la excelencia en el servicio

Somos una empresa centrada en nuestros clientes y orientada al servicio, con un equipo humano altamente calificado que se desempeña bajo un esquema de principios y valores que respaldan la calidad integral y la transparencia de nuestras actuaciones.

La búsqueda permanente de la excelencia en el servicio ratifica el compromiso de Colmédica en la construcción de relaciones duraderas, que se fortalecen con la innovación continua para agregar valor a nuestros clientes, y con la vivencia de experiencias gratamente memorables.

Garantía de servicio

En caso de presentar fallas en nuestro servicio, estamos preparados para la activación de nuestro Sistema de Garantía de Calidad, que comprende la recepción de comentarios de nuestros clientes por medio de todos los canales de atención disponibles, la radicación y gestión formal de estos, con registro en aplicativos tecnológicos controlados que respaldan la oportunidad e integralidad en la resolución de lo requerido, la recomposición del servicio afectado y el resarcimiento ante el incumplimiento de nuestras promesas de servicio. Adicionalmente, nuestro modelo de servicio incluye rutinas para el mejoramiento continuo de la experiencia de nuestros clientes en toda la cadena de servicio. Colmédica tiene como principio básico el trabajo en equipo para garantizar, por medio de nuestros procesos, un servicio ágil, eficiente y oportuno para la atención de todos los usuarios.

Nuestro modelo de servicio parte de una cultura de atención óptima y oportuna, que se logra a través de proponernos como meta la satisfacción de todos los clientes y de sus necesidades particulares.

2.1 Canales de comunicación

Para lograr la efectividad que caracteriza la excelencia del servicio, la compañía se ha esforzado en construir una estructura de atención que agilice los procesos. Para ello, ha desarrollado canales con tecnología de punta a través de los cuales se hace tangible el servicio: guía médica de su plan de medicina prepagada, colmedica.com, App, Ana WhatsApp, Línea de Asistencia, oficinas de atención y el Servicio de Orientación Médica (SOM).

2.1.1 Guía médica plan Esmeralda Ambulatorio Aliados

Es el principal medio de orientación para que usted y su familia puedan utilizar nuestros servicios correctamente. En esta guía encontrarán información sobre:

- Procesos administrativos para la utilización y acceso a los servicios.
- Coberturas contractuales.
- Beneficios especiales.
- Pagos moderadores.
- Servicios en oficinas.

2.1.2 Colmedica.com

El portal de Colmédica es una web a la cual puede acceder desde su computador o dispositivos móviles. En este portal encontrará diferentes funcionalidades en línea que le permitirán optimizar los usos transaccionales, asistenciales y personales con la compañía. El portal cuenta con sitios de carácter público y privado; para este último, es necesario registrarse como usuario con sus datos personales.

Solicite su clave para ingresar a la oficina virtual en colmedica.com

Su clave es personal e intransferible, puede ser solicitada por contratantes y beneficiarios y las transacciones que se realicen estarán bajo la responsabilidad del usuario.

Luego de registrarse en el portal será posible acceder a transacciones como:

- Solicitud de autorizaciones de servicios médicos.
- Consulta de información acerca de su contrato de medicina prepagada, como nombre del plan, número de contrato, información de beneficiarios, acceso al clausulado, coberturas del plan, valor de la UPD y carta de renovación e incremento.
- Consulta del directorio médico y los servicios a los que puede acceder de acuerdo con las coberturas de su plan.
- Consulta y pago de facturación, incluyendo la posibilidad de imprimir la última factura emitida.
- Programación y cancelación de citas en los Centros Médicos Colmédica.
- Consulta e impresión de certificados de retención en la fuente para contratantes de Colmédica.
- Acceso a la historia clínica registrada en los Centros Médicos Colmédica, teniendo en cuenta que para ingresar deberá tener su usuario y clave. La información disponible corresponderá únicamente al usuario con el que ingrese.
- Pagos virtuales en línea de servicios que sean prestados en los Centros Médicos Colmédica.
- Información sobre el tiempo de espera aproximado para acceder a consulta médica prioritaria, para adultos y pediatría, en los Centros Médicos Colmédica.
- Oficina Virtual: resuelva en línea con un asesor virtual de servicios, todas las inquietudes relacionadas con su contrato de medicina prepagada celebrado con Colmédica.
- Actualización de datos personales, teniendo en cuenta que para ingresar deberá tener su usuario y clave.
- Radicación de quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias por medio de la opción **«Contáctenos».**
- Pagos de factura con tarjeta de crédito y PSE.
- Consulta de información sobre los planes de medicina prepagada que comercializa Colmédica y que se ajustan a las necesidades de cada persona.



2.1.3 Ana WhatsApp

La asistente en línea le permite acceder escribiendo desde el número que tenga registrado en Colmédica al 317 503 1111. Por medio de esta herramienta, puede:

- Programar, cancelar, consultar y pagar citas médicas en Centros Médicos Colmédica.
- Información relacionada con tu plan.
- Soporte en uso de canales virtuales.
- Autorizaciones médicas.
- Certificado de retención de la fuente.



2.1.4 App Colmédica

Colmédica ha desarrollado una App que les permite a sus usuarios acceder fácilmente a información de su interés y a algunos de nuestros servicios, ahorrando así tiempo y sacándole el máximo provecho a su plan de medicina prepagada.

Descargue la App en su Smartphone de manera por medio de la tienda de aplicaciones que coresponda rresponda para iOS (App Store) y Android (Google Play), buscando la aplicación con la palabra clave: Colmédica.

Por medio de esta aplicación usted puede:

- Acceder al Servicio de Orientación Médica (SOM), telefónicamente o por video llamada cuando usted lo requiera.
- Solicitar autorizaciones médicas, siguiendo los pasos en pantalla o por medio de video llamada.
- Consultar el directorio médico y los servicios a utilizar.
- Consultar la ubicación y horarios de los Centros Médicos Colmédica, Centros de Diagnóstico, ópticas y oficinas de atención.
- Programar, consultar y cancelar citas médicas en los Centros Médicos Colmédica, con la posibilidad de pagar la UPD por este medio.
- Programar en los Centros Médicos y de Diagnóstico Colmédica algunos exámenes especializados, que hayan sido previamente autorizados.
- Pagar en línea los servicios prestados en los Centros Médicos Colmédica.
- Disfrutar de los beneficios que proporciona el pago de citas médicas en nuestros Centros Médicos Colmédica desde la App, a través de la cual se genera un código QR que deberá escanear en los turnos digitales en los Centros Médicos Colmédica y así podrá seguir directamente a la cita médica sin tener que realizar pago alguno en la recepción.
- Consultar información de la Línea de Asistencia.
- Consultar las últimas ediciones de la revista Vivir Bien y convenios en la sección «Experiencias Colmédica».
- Visualizar el carné digital que lo identifica como usuario de Colmédica.
- Acceder a la certificación de retención en la fuente.
- Consultar y pagar la última factura con tarjeta de crédito y PSE.
- Recibir notificaciones y mensajes relevantes sobre el uso de su contrato de medicina prepagada.
- Solicitar asesoría en línea por video llamada o llamada con un asesor virtual de servicios a fin de resolver inquietudes relacionadas con su contrato de medicina prepagada celebrado con Colmédica.
- Acceder a la opción Mi Salud para consultar su historia clínica.
- Visualizar el carné digital que lo identifica como usuario de Colmédica.

Descargue o actualice la App Colmédica

2.1.5 Línea de Asistencia

En nuestra línea de atención y gestión telefónica usted recibirá la más completa asesoría sobre los procedimientos, trámites y servicios de nuestro plan Esmeralda Ambulatorio Aliados.

Por medio de esta línea usted puede:

- Acceder al Servicio de Orientación Médica (SOM).
- Gestionar autorizaciones de exámenes de laboratorio especializados, imágenes diagnósticas especializadas, entre otros.
- Consultar información general del contrato.
- Solicitar asesoría comercial.
- Realizar actualizaciones de datos.
- Programar, consultar y cancelar citas médicas en los Centros Médicos Colmédica.
- Radicar quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Consultar el directorio médico y los servicios a utilizar.

Comuníquese al (601) 746 4646

2.1.7 Oficinas de atención

Actualmente contamos con oficinas de atención ubicadas en lugares estratégicos que proporcionan fácil acceso para nuestros usuarios.

Continuamente capacitamos a todo nuestro equipo de trabajo para que cada vez que usted se acerque a una de nuestras oficinas, reciba una orientación clara y suficiente sobre la utilización de los servicios que su plan de medicina prepagada le ofrece, con el fin de facilitarle la realización de cualquier trámite respecto a sus autorizaciones, solicitudes y requerimientos.

En nuestra amplia red de oficinas, usted encontrará los siguientes servicios:

- Asesoría y orientación permanente sobre su plan de medicina prepagada y coberturas.
- Autorizaciones de servicios médicos.
- Atención de novedades de su contrato: inclusión de beneficiarios, cambios de plan y/o de contratante y de modalidad de pago, entre otros.
- Expedición de estados de cuenta y asesoría sobre la facturación de su contrato.
- Solicitud de certificaciones, tales como retención en la fuente para contratantes de planes de medicina prepagada de Colmédica.
- Transcripción de incapacidades.
- Actualización de información.
- Atención de requerimientos, inconformidades y casos especiales.
- Venta de planes de medicina prepagada.

Ubique la Oficina de Atención más cercana



2.1.8. Servicio de Orientación Médica (SOM) Línea 24 horas - Video SOM

A la hora que usted nos necesite, un profesional de la salud estará atento a brindarle orientación médica; evaluará su caso y, según el criterio del profesional, le dará las recomendaciones para el manejo de la situación de salud en casa, mientras acude a una cita médica, o autorizará el envío de un médico general domiciliario, de acuerdo con las coberturas de su plan de medicina prepagada.

Contáctenos las 24 horas del día, los 365 días del año por nuestros canales de atención: Línea de Asistencia, video llamada.

O por medio de la App Colmédica, cuando usted lo requiera, en la funcionalidad **«Servicio de Orientación Médica SOM»**, opción **«Orientación médica por video llamada»**, un profesional de la salud le brindará la asesoría requerida.

Descargue la aplicación de forma gratuita en su dispositivo móvil desde su tienda de aplicaciones, con la palabra clave: Colmédica.

2.1.9. Servicios por canal

A continuación, se relacionan los servicios que puede solicitar desde nuestros diferentes canales de atención:

	Colmedica.com	App	(601) 746 46 46	Oficina de Atención
Exámenes de laboratorio especializado	X	X	X	X
Imágenes diagnósticas especializadas	X	X	X	X
Otros exámenes diagnósticos	X	X		X
Información general del contrato	X		X	X
Asesoría comercial	X		X	X
Actualización de datos	X		X	X
Solicitud de citas médicas en los Centros Médicos Colmédica	X	X	X	
Consulta del directorio médico	X	X	X	X
Radicación de reclamaciones	X		X	X
Certificaciones para retención en la fuente	X	X		X
Pago de contratos de medicina prepagada	X	X	X	X
Solicitud de novedades del contrato	X			X
Radicación de incapacidades				X
Revista Vivir Bien	X	X		
Experiencias Colmédica	X	X		

2.2 Autorizaciones de servicios médicos

2.2.1. Autorizaciones por medio de la App

Descargue la App en su dispositivo móvil y tenga a la mano, de tenga a la mano, de manera ágil e inmediata, información de nuestros principales servicios.

A continuación, le indicamos cómo utilizar la funcionalidad para las autorizaciones de servicios médicos cubiertos por su plan:

1. Ingrese por **«Autorizaciones Médicas»** con su usuario y clave.
2. En caso de contar con más de un plan de medicina prepagada con nuestra compañía, deberá seleccionar el plan por el que desea tomar el servicio.
3. Elija al beneficiario de su contrato que requiere la autorización y haga clic en **«Solicitar autorización»**. Luego elija el tipo de autorización.
4. Ingrese la entidad en la que desee que usted o su beneficiario reciban atención.
5. Tome fotos a su orden de servicio por el frente y el respaldo.
6. Si lo necesita, adjunte las fotos de otros documentos pertinentes y envíe su solicitud.
7. En esta funcionalidad, también puede consultar todas sus autorizaciones.

Asimismo, usted puede solicitar sus autorizaciones de servicios médicos a través de la funcionalidad de video llamada:

1. Ingrese por **«Autorizaciones Médicas por video llamada»** con su usuario y clave.
2. En caso de contar con más de un plan de medicina prepagada con nuestra compañía, deberá seleccionar el plan por el que desea tomar el servicio.
3. Elija al beneficiario de su contrato que requiere la autorización y haga clic en **«Solicitud nueva»**.
4. Tome fotos a su orden de servicio por el frente y el respaldo.
5. Si lo necesita, adjunte las fotos de otros documentos pertinentes y envíe su solicitud.

Una vez hecho esto, se mostrará el número de solicitud asignado a la radicación, el botón con la opción para tramitar por video llamada y la opción **«Tramitar otra solicitud»**.

2.2.2 Autorizaciones en colmedica.com

Pensando en su comodidad, Colmédica le ofrece otra alternativa para obtener sus autorizaciones: enviando su solicitud de servicios generada por el médico tratante en colmedica.com, desde el lugar en donde se encuentre, a cualquier hora del día, los 365 días del año. De esta forma, le evita mos desplazamientos a nuestras oficinas, ahorrándole tiempo. La respuesta a su solicitud de autorización de servicios médicos le será enviada vía correo electrónico, de acuerdo con las instrucciones que la compañía le suministró en el momento de la radicación.

Si además cuenta con el resultado de exámenes relacionados y/o resumen de la historia clínica actual, anexe todos los documentos a su solicitud por cualquier canal que usted elija.

Si hace la solicitud en colmedica.com, por favor proceda de la siguiente forma:

1. Escanee la solicitud de servicios. Si además cuenta con el resultado de exámenes relacionados y/o el resumen de la historia clínica actual, escanee todos los documentos en el mismo archivo.
2. Ingrese a colmedica.com, haga clic en el botón **«Autorizaciones Médicas»** e ingrese con su usuario y contraseña.
3. En caso de contar con más de un plan de medicina prepagada con nuestra compañía, deberá seleccionar el plan por el que desea tomar el servicio.
4. Si su contrato tiene más de un beneficiario, seleccione la persona para quien requiere la autorización. Si el contrato contiene un solo beneficiario, ingresará directamente a la ventana de radicación de solicitudes. Una vez haya ingresado con sus datos, haga clic nuevamente en el botón **«Autorizaciones Médicas»**.
5. Diligencie los datos allí requeridos: número de teléfono celular, dirección de correo electrónico y nombre de la entidad o profesional que le prestará el servicio; si desea, puede enviar sus observaciones utilizando el campo **«Descripción»**.
6. Adjunte los documentos antes mencionados (solicitud de servicios u orden médica, exámenes relacionados y/o resumen de historia clínica relacionada) utilizando la opción **«Seleccionar archivo»** de los campos correspondientes. Después de revisar y confirmar los datos y documentos ingresados, dé clic en el botón **«Enviar»** para realizar la solicitud de autorizaciones de servicios médicos.

Una vez generada la autorización, comuníquese con la entidad o profesional que le prestará el servicio para programarlo; allí, recibirá indicaciones de preparación o las recomendaciones necesarias según el caso. De igual forma, usted puede consultar las autorizaciones emitidas en la web.

2.2.3 Autorizaciones telefónicas

Como una solución de servicio que le proporciona mayor comodidad a usted y su familia, Colmédica autoriza telefónicamente algunos servicios médicos, como los exámenes de apoyo diagnóstico especializado, sin necesidad de trasladarse a nuestras oficinas.

Usted paga directamente al médico o entidad el valor de la(s) Unidad(es) de Pago Directo (UPD), con previa autorización telefónica de Colmédica o para los servicios que no requieren autorización.



2.3 Acceso a los servicios

2.3.1. Procedimientos para hacer uso de los servicios médicos de acuerdo con las coberturas del plan Esmeralda Ambulatorio Aliados

Recuerde siempre:

- Llevar con usted su documento de identidad identidad o carné digital, este último lo puede visualizar en la App.
- En caso de no poder asistir a su cita médica en los Centros Médicos Colmédica, por favor cancélela por la App, colmedica.com o por la Línea de Asistencia; o en caso que el prestador elegido no haga parte de los Centros Médicos Colmédica, comuníquese directamente al consultorio del profesional para cancelar su cita, a fin de que otra persona pueda hacer uso de la misma.
- Para la utilización de los servicios debe tener en cuenta las condiciones contractuales establecidas en su plan.
- Para los servicios que requieren autorización por parte de Colmédica, esta debe gestionarse dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha de expedición de la orden por parte del médico tratante. Vencido este término, el usuario debe pedir nuevamente la cita con el médico tratante, ser valorado, y si este lo considera pertinente, emitirá nuevamente la orden.
- La autorización de Colmédica tiene sesenta (60) días calendario de validez para la realización del servicio autorizado.
- Deberá tramitar nuevamente la autorización cuando desee cambiar el profesional o la entidad con la cual se autorizó inicialmente el servicio.

Servicio de consulta médica general, especializada, alternativa, nutrición, optometría y ortóptica:

- Consulte la opción **«Directorio Médico»** en la App o en colmedica.com y elija el profesional indicado para el servicio (médico general, médico especialista, nutricionista u optómetra).
- Si el prestador elegido hace parte de los Centros Médicos Colmédica, solicite la cita por medio de la Línea de Asistencia, en colmedica.com o en la App; en caso que el prestador elegido no haga parte de los Centros Médicos Colmédica, comuníquese directamente al consultorio del profesional que haya elegido. Informe el nombre de la persona que hará uso del servicio, el número del documento de identidad y el teléfono de contacto.
- Al llegar al Centro Médico Colmédica o al consultorio del profesional que haya elegido, presente el documento de identidad o carné digital y pague el valor de la(s) Unidad(es) de Pago Directo (UPD) que corresponda.

Servicio de consulta prioritaria:

- Consulte la opción **«Directorio Médico»** en la App o en colmedica.com y elija el Centro Médico Colmédica indicado para el servicio.
- Al llegar al Centro Médico Colmédica seleccionado, presente el documento de identidad y pague el valor de la(s) Unidad(es) de Pago Directo (UPD) que corresponda.
- El Centro Médico Colmédica realiza el trámite de la autorización directamente con Colmédica.
- Los servicios solicitados derivados de la consulta prioritaria como exámenes de laboratorio, radiología, terapias, otros exámenes diagnósticos, entre otros, serán prestados siguiendo las definiciones de proceso que se describen más adelante y con los pagos de UPD establecidos en el contrato para la prestación de servicios.

Servicio de hidroterapias y exámenes especializados de diagnóstico:

- El profesional adscrito a esta guía médica le ordenará el servicio o examen a realizar y emitirá la solicitud de servicios médicos.
- Colmédica expedirá la autorización teniendo en cuenta la cobertura y el límite máximo establecido en su contrato de medicina prepagada para los servicios en que aplique, y para efectos del trámite de dicha autorización, le ofrece las siguientes alternativas: App, colmedica.com, oficinas de atención o la Línea de Asistencia.
- Informe los datos registrados en la solicitud de servi cios y el nombre del profesional o entidad que desea que lo atienda.

- Una vez autorizado el servicio, le será informada la cantidad y valor de la(s) Unidad(es) de Pago Directo (UPD) que debe pagar, el prestador al cual fue generada la autorización, así como el número de la autorización.
- Si el prestador elegido hace parte de los Centros Médicos Colmédica, solicite la cita por medio de la la Línea de Asistencia, en colmedica.com o en la App; en caso que el prestador elegido no haga parte de los Centros Médicos Colmédica, comuníquese directamente al consultorio del profesional que haya elegido.
- Al momento de la utilización del servicio, presente la autorización física, la solicitud de servicios médicos, el documento de identidad o carné digital y pague el valor de la(s) Unidad(es) de Pago Directo (UPD) informado en la autorización de servicios.

Consulta domiciliaria:

- La consulta domiciliaria se prestará a solicitud del usuario por medio de un médico general, con previa autorización emitida por el Servicio de Orientación Médica (SOM), de acuerdo con la disponibilidad del personal médico que exista al momento del requerimiento.
- En aquellos casos en que la consulta domiciliaria sea solicitada en un sitio diferente al de residencia del usuario que la requiere (en las ciudades que conforman el ámbito de cobertura del plan), el profesional del Servicio de Orientación Médica (SOM) validará las condiciones del lugar en el que se encuentra el usuario, para confirmar que el sitio sea apto para realizar un examen médico.
- Al recibir al médico general, presente el documento de identidad o carné digital pague el valor de la(s) Unidad(es) de Pago Directo (UPD) que corresponda y que le fue previamente informado por el profesional del SOM.

Servicio de laboratorio e imagenología simple, consulta de psicología, terapia física (fisioterapia), respiratoria, del lenguaje y ocupacional, y terapia física (fisioterapia) y respiratoria domiciliarias:

- El profesional adscrito a esta guía médica emite la solicitud de servicios médicos, y en la misma debe consignar el número de autorización de la consulta (verifique siempre que este dato lo haya diligenciado el médico en su solicitud).
- Consulte la opción **«Directorio Médico»** en la App o en colmedica.com y elija el Centro Médico Colmédica, Centro de Diagnóstico o proveedor adscrito, indicado para el servicio según su necesidad.
- Comuníquese telefónicamente con la Línea de Asistencia para el caso de los Centros Médicos Colmédica, o bien directamente con el Centro de Diagnóstico o proveedor elegido, e informe el nombre de la persona que hará uso del servicio, número del documento de identidad, teléfono de contacto y solicite información sobre los horarios y requerimientos especiales para el examen o servicio.
- Para ser atendido, preséntese 10 minutos antes en el prestador elegido, con la solicitud de servicios médicos junto con el documento de identidad o carné digital, y pague el valor de la(s) Unidad(es) de Pago Directo (UPD) que corresponda.
- La orden otorgada por el médico tratante tiene validez de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

2.4. Servicios especiales de atención

2.4.1. Acceso directo al médico especialista

El plan Esmeralda Ambulatorio Aliados le otorga la posibilidad de asistir directamente al médico que usted elija de esta guía médica.

2.4.2. Médicos de familia

En Colmédica pensamos en la salud de toda la familia. Por eso, ponemos a su disposición un grupo de especialistas en Medicina Familiar, quienes les brindarán a todos los miembros de la familia en las diferentes etapas de la vida el cuidado integral de la salud, con un enfoque preventivo.

2.4.3 Unidades de Pago Directo (UPD)

Colmédica pone a su disposición el bono virtual denominado a su vez Unidad de Pago Directo (UPD), con el cual podrá acceder a sus servicios médicos sin requerir el bono físico, lo cual le permite mayor agilidad en el servicio, menor costo en tiempo y dinero por desplazamientos, efectuando el pago directamente a los prestadores adscritos.

2.4.4 Examen médico de ingreso

Colmédica podrá solicitar examen médico de ingreso como requisito de inclusión para todos los usuarios de cualquier edad que reporten en la "Declaración del Estado de Salud" antecedentes que ameriten análisis detallado. En todo caso, el examen se realizará con previo consentimiento del usuario. Si el usuario no se realiza el correspondiente examen de ingreso, se entenderá que ha desistido de formar parte del contrato en su calidad de usuario.

Colmédica informará por escrito el listado de exámenes médicos que el usuario debe practicarse y los costos que impliquen la práctica de los mismos, los cuales deberán ser asumidos por el usuario.

De la anterior evaluación o examen de ingreso se pueden derivar solicitudes adicionales como interconsultas con otras especialidades y otros exámenes de apoyo diagnóstico, cuyo costo también estará a cargo del usuario.

Una vez obtenidos los resultados del examen médico de ingreso, y en caso que el usuario haya sido aceptado en el contrato, Colmédica establecerá las preexistencias que hayan sido detectadas, las cuales le serán informadas al usuario en el documento definido para tal fin y respecto de las cuales operarán las exclusiones de acuerdo con lo definido en el contrato.

No se reembolsará ningún valor relacionado con exámenes de ingreso.

2.4.6 Expedición de carnés

Colmédica, como resultado del proceso de afiliación, entregará a cada usuario un carné de afiliación que lo acredita como beneficiario del contrato. Dicho carné es de uso exclusivo para el usuario, quien tiene la responsabilidad de impedir que otras personas lo utilicen para obtener autorización o prestación de servicios.

Tenga en cuenta que, por medio de la App tiene disponible la imagen digital de su carné de afiliación que lo acredita como usuario del plan.

Acceda a su carné de afiliado desde la App:



2.4.7 Modalidad y forma de pago

Para la renovación de su contrato aplicaremos, según la forma de pago, descuentos comerciales sobre las tarifas por pagos anticipados, realizados en efectivo, cheque, tarjeta de crédito o débito. Los diferentes descuentos se mantendrán durante el año de vigencia del contrato al cual le fueron aplicados.

Usted podrá realizar sus pagos en la amplia red de oficinas o puntos de pago autorizados:

- **Cargo automático a su tarjeta de crédito** o pago automático para cuentas de ahorro y corriente de su entidad bancaria.
  *La transacción debe realizarse directamente por el tarjetahabiente. Aplican restricciones.

- **A través de pagos en línea con el botón de PSE** o tarjeta de crédito en colmedica.com, autenticándose con su usuario y clave.

- **Por medio de la App,** autenticándose con su usuario y clave, en la opción Oficina Virtual/ Servicio al cliente/ Pago de factura, mediante tarjeta de crédito o PSE.

- **Corresponsal no Bancario (sin costo para el cliente):** en Jumbo, Metro, Punto de Pago, 4·72 y Puntored pagos.

- **Oficinas del Banco Caja Social** con la presentación de la factura de venta o elaboración de un comprobante de recaudo empresarial.

- **A través de los siguientes portales bancarios** en internet*
  - Bancolombia **www.grupobancolombia.com**
  - Scotiabank Colpatria **www.mispagosaldia.com** (únicamente para personas jurídicas)
  - Davivienda **www.davivienda.com**

  * Debes tener clave para transacciones bancarias por internet y confirmar requisito de inscripción previa para pago de cuotas a Colmédica Medicina Prepagada.

- **A través de la Audio Línea Bancaria de Davivienda***
  - Davivienda teléfono rojo en Bogotá: (601) 3 38 3838 teléfono rojo en el resto del país 01 8000 123 838 (pagos hasta por $700.000)

  * Debes tener clave para transacciones telefónicas y confirmar requisito de inscripción previa para pago de cuotas a Colmédica Medicina Prepagada.

- **Módulos Puntos de Pago:** Redeban Multicolor.

- **Escribiéndole a Ana WhatsApp al 317 503 1111** desde el número celular registrado en Colmédica, seleccionando la opción 4.

- **Llamando a la Línea de Asistencia (601) 746 4646** en la opción 4. El asesor que te atenderá te enviará el link de pago por este canal.

3. Coberturas

A partir del primer (1) día de vigencia del usuario

- Consulta médica general y especializada (incluye consulta prioritaria y hasta 20 consultas especializadas usuario/año/contrato).
- Consulta de medicina alternativa.
- Consulta de nutrición.
- Consulta de optometría.
- Consulta de ortóptica.
- Consulta psicológica (hasta 30 consultas usuario/año/contrato).
- Consulta domiciliaria (médico general).
- Terapia física (fisioterapia), respiratoria, del lenguaje y ocupacional.
- Hidroterapias (hasta 30 sesiones usuario/año/contrato).
- Terapia física (fisioterapia) y respiratoria domiciliarias.
- Laboratorio e imagenología simple. Se excluyen todos los estudios anatomopatológicos, excepto las citologías.
- Exámenes especializados de diagnóstico (incluye ecografías obstétricas convencionales 3 usuaria/embarazo, tomografía axial computarizada 2 usuario/año/contrato y resonancias magnéticas 2 usuario/año/contrato). Se excluyen los exámenes especializados relacionados con el diagnóstico de alteraciones congénitas o genéticas del feto o neonato, la toma y análisis de biopsias ambulatorias, los exámenes que requieran derecho a sala, sedación o anestesia y los exámenes especializados relacionados con la maternidad, excepto las ecografías obstétricas convencionales.



4. Beneficios especiales

Con el ánimo de premiar la fidelidad de sus usuarios, Colmédica les brinda algunos beneficios especiales sin costo adicional, los cuales no hacen parte de las coberturas de los planes de medicina prepagada, por lo que tratándose de beneficios potestativos de Colmédica y por no ser contractuales, pueden ser modificados o retirados unilateralmente por esta compañía en cualquier momento sin aviso previo.

4.1. Acompañamiento Colmédica

La estrategia de Acompañamiento Colmédica corresponde al trabajo que realiza Colmédica en programas, campañas y herramientas dirigidas a todos sus usuarios, con información y educación enfocadas en promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

El objetivo es acompañar y hacer seguimiento antes, durante y después de que alguna situación altere el ritmo de vida del usuario, en todas sus etapas. Algunos de nuestros programas de acompañamiento son Vida Saludable y Cuida tu Corazón, entre otros.

Vida Saludable

En cada una de las etapas de la vida necesitamos vigilar los aspectos relacionados con las condiciones de salud, y para esto Colmédica desarrolla la estrategia Vida Saludable, la cual comprende diferentes actividades y campañas.

Una de las campañas es la de consultas de mantenimiento de la salud, que consiste en orientación para asistir periódicamente, de manera preventiva, a consultas realizadas por diferentes especialistas según la edad y el género del usuario, con la finalidad de llevar a cabo una revisión de las condiciones más relevantes de salud, factores de riesgo y detección temprana de enfermedades, e iniciar un tratamiento oportuno, si fuere el caso.

Otras actividades corresponden a la promoción de hábitos de vida saludable con la que se busca incentivar en todos los grupos de edad la alimentación adecuada, la práctica de actividad física y el control de consumo de tabaco, además de diferentes medidas que favorecen las condiciones para la prevención y control de enfermedades cardiovasculares, entre otras patologías.

Cuida tu Corazón

Es el programa de prevención y control de riesgo cardiovascular enfocado en intervenir los riesgos que tienen los usuarios de presentar enfermedades del corazón y/o los vasos sanguíneos o diabetes. Se realizan actividades interdisciplinarias con médicos especialistas, material educativo y herramientas de diagnóstico y seguimiento.

Una de las herramientas es **‹‹Colmédica Saludable››,** el cual constituye un aplicativo que facilita el monitoreo, a través del dispositivo móvil de cada uno de los usuarios, de afecciones crónicas como hipertensión arterial, diabetes mellitus, dislipidemia y la obesidad; además, el médico tratante tiene acceso a la información ingresada por el usuario a fin de facilitar el diagnóstico o realizar ajustes al tratamiento.

4.2 Experiencias Colmédica

Colmédica, en su compromiso de brindar bienestar a sus usuarios, realiza convenios con compañías de alto nivel que ofrecen y proveen productos y/o servicios asociados al área de la salud y el bienestar, a fin de ofrecer a sus usuarios beneficios no contractuales, adicionales a su plan de medicina prepagada, con ventajas frente a precios y condiciones que dichas compañías ofrecen al resto del mercado.

Estos convenios, al no hacer parte de las coberturas de los contratos de medicina prepagada, pueden ser terminados en cualquier momento por Colmédica. Los mismos están organizados de acuerdo con las siguientes categorías: Emprendimiento, Entretenimiento, Hogar y Servicios, Mascotas, Maternidad e Infantil, Salud y Bienestar, y Turismo.

Para mayor información, ingrese a colmedica.com, en la sección **«Beneficios», y en la App encuentre esta opción en el menú como Experiencias Colmédica.**



5. Centros Médicos Colmédica

El objetivo principal de los Centros Médicos Colmédica es brindar una atención médica integral y de calidad, facilitando el acceso oportuno a un amplio portafolio de servicios, reiterando así nuestro compromiso de cubrir las necesidades en salud de usted y su familia.

Ubique el Centro Médico Colmédica más cercano



5.1. Programación de citas médicas

Sabemos que la dinámica actual trae consigo la incorporación de modelos de servicio soportados cada vez más en el uso de la tecnología. Por lo tanto, hemos desarrollado una forma fácil de acceder a la agenda de los médicos de nuestros Centros Médicos Colmédica por medio dede la App, de colmedica.com o por la Línea de Asistencia:



Programación de citas médicas desde la App:

1. Acceda a nuestra App Colmédica e inicie sesión.
2. Ubique en el menú principal la opción **«Citas Médicas».**
3. Una vez ingrese a la opción de **«Citas Médicas»** pulse la opción **«Programar citas médicas».**
4. Seleccione el nombre del usuario para el cual usted desea programar la cita médica y luego pulse **«Solicitar».**
5. Pulse el ícono**«Buscar disponibilidad».**
6. A continuación, seleccione la opción que más se ajuste a su necesidad.
7. Revise las opciones que le aparecerán en la pantalla de su dispositivo móvil, y una vez escoja el día, fecha, hora y profesional de su elección, pulse el ícono **«Agendar»** para que su cita quede programada.
8. En caso de que necesite consultar y/o cancelar la cita médica pulse el ícono **«Consultar/Cancelar»**.
9. Recuerde que también puede pagar sus citas médicas de los Centros Médicos Colmédica por medio de la App y pasar directamente con el profesional sin tener que hacer pago alguno en la recepción gracias a la modalidad de turnos virtuales.

Programación de citas médicas en colmedica.com

1. Solo requiere acceder a colmedica.com con su clave de ingreso. Si usted no tiene clave, deberá registrarse y esta le será enviada inmediatamente a su dirección de correo electrónico.
2. Ingrese a la opción **«Citas Médicas»** y haga clic en **«Solicitar Citas»**.
3. Acciones posteriores que deberá ejecutar durante el proceso de programación de citas:
   - Elegir del listado de beneficiarios la persona para quien desea **«Solicitar Cita»**.
   - Seleccionar la ciudad, el Centro Médico Colmédica, la especialidad, el profesional y diligenciar la fecha deseada de su cita. Haga su elección según disponibilidad.

Usted podrá efectuar el pago de la UPD por medio del botón de pagos al momento de la confirmación de su cita con cargo a su tarjeta débito o crédito. Si no puede asistir a su cita, usted podrá cancelarla por medio de la App, colmedica.com o por la Línea de Asistencia.



Programación de citas médicas con Ana WhatsApp:

Agende su cita con Ana, escribiéndole al 317 503 1111 así:

1. Escriba desde el número de celular registrado con nosotros. Si desea actualizarlo ingrese a colmedica.-com, inicie sesión con su usuario y contraseña, de clic en la opción Ver mi perfil y actualice sus datos.

2. Salude a Ana y ella le solicitará su tipo y número de identificación. Luego, recibirá un código a través de mensaje de texto y al e-mail que tiene registrado.

3. Ingrese el código recibido al chat y sigua los pasos solicitadospara agendar su cita médica.

4. Ana le dará la opción de pagar la cita a través de un link que le redirigirá a PayZen, nuestra pasarela de pagos, donde le solicitarán los datos de la tarjeta de crédito o de la cuenta bancaria, como desee pagar.

5. Finalmente, complete el formulario con la información solicitada y reciba notificación de confirmación de transacción de su banco en sus canales de comunicación autorizados, generalmente correo electrónico y mensaje de texto.



6. Unidad de Pago Directo (UPD)

Con el fin de proporcionarles más comodidad a usted y a su familia, usted puede pagar directamente al prestador el valor correspondiente a la Unidad de Pago Directo (UPD), de acuerdo con la tabla que se detalla a continuación:

PLAN ESMERALDA AMBULATORIO ALIADOS	
SERVICIOS	**NÚMERO DE UPD**
Consulta Médica General y Especializada (incluye consulta prioritaria)	1 UPD por consulta
Consulta de Medicina Alternativa	1 UPD por consulta
Consulta de Nutrición	1 UPD por consulta
Consulta de Optometría	1 UPD por consulta
Consulta de Ortóptica	1 UPD por consulta
Consulta Psicológica	1 UPD por consulta
Consulta Domiciliaria	2 UPD por consulta
Terapia Física (Fisioterapia), Respiratoria, del Lenguaje y Ocupacional (incluye hidroterapias)	1 UPD por sesión
Terapia Física (Fisioterapia) y Respiratoria Domiciliarias	1 UPD por sesión
EXÁMENES DIAGNÓSTICOS	
Laboratorio e Imagenología Simple	2 UPD por orden de 6 laboratorios o 6 exámenes de imagenología simple
Exámenes Especializados de Diagnóstico	1 UPD por examen



7. Directorio Médico

Colmédica pone a disposición de sus usuarios un gran equipo de profesionales adscritos que reúnen una amplia experiencia en todas las áreas de la medicina, a fin de prestar un servicio con los más altos estándares de calidad. Encuentre información actualizada sobre la red de profesionales y entidades adscritos al plan Esmeralda Ambulatorio Aliados en la opción «Directorio Médico» de la App o en colmedica.com

Conozca el
Directorio Médico



COLMÉDICA

VIGILADO Supersalud RES. 2044 de diciembre de 1992