

# Guía Médica **Plan Domiciliario** **Colmédica**

ISSN 2145-7905 RES. 2044 de Diciembre de 1992

 COL MÉDICA

## 1. Presentación

Contar con usted y su familia es motivo de orgullo, por eso *Colmédica Medicina Prepagada* 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; brindarle la seguridad y tranquilidad que usted y los suyos se 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 Domiciliario Colmédica. Manténgala siempre al alcance de todos los miembros de su familia.

### Ámbito de prestación

Cobertura del plan: Bogotá D.C.

### Misión

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.

### Visión

Somos una compañía de aseguramiento, prestación, administración y promoción de la salud que ofrece las mejores combinaciones de coberturas, servicios y soluciones, basadas en el conocimiento de las necesidades de nuestros clientes y prestadores.

La empresa, con un equipo humano altamente calificado y motivado, se focaliza en aumentar permanentemente su valor, a través de la excelencia en el desempeño, diferenciándose por su calidad y servicio al cliente.



## 2. Modelo de Servicio

**E**n *Colmédica Medicina Prepagada* 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.

### 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, hemos desarrollado canales con tecnología de punta a través de los cuales se hace tangible el servicio: el SOM por video llamada, una web interactiva, el App Colmédica, las Oficinas, los Centros Médicos Colmédica y la Línea de Asistencia Colmédica.

#### 2.1.1 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 su criterio, le dará las recomendaciones para el manejo de la situación de salud en casa.

**Llámenos las 24 horas del día, los 365 días del año en Bogotá al [601] 746 4646.**

O ingrese a la opción «**Servicio de Orientación Médica SOM**», por medio de nuestro portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com), en donde se atenderán sus requerimientos en tiempo real por video en línea. Recuerde que para utilizar este servicio es indispensable tener en su computador cámara web, audífonos, micrófono y conexión a internet.

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

Descárguelo en su *smartphone* de manera gratuita por medio de la tienda de aplicaciones que corresponda para iOS [App Store] y Android [Google Play], buscando la aplicación con la palabra clave: Colmédica.

#### 2.1.2 Guía Médica Plan Domiciliario Colmédica

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

- Procesos administrativos para la utilización y acceso a los servicios.
- Descripción de coberturas ofrecidas.
- Programa de pagos moderadores.
- Servicios en oficinas.

#### 2.1.3 Portal web

El portal de *Colmédica Medicina Prepagada* es una web a la cual puede acceder desde su computador o dispositivo móvil, para encontrar funcionalidades en línea que permitirán optimizar los usos transaccionales, asistenciales y personales de nuestros usuarios 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 por medio de nuestro portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com).

Recuerde: 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 respectivo.

Luego de registrarse en el portal, podrá acceder a transacciones como:

- Directorio médico en línea.
- Información sobre los Centros Médicos Colmédica.
- Consulta de información acerca de su contrato domiciliario de medicina prepagada, como nombre del plan, número de contrato, información de beneficiarios, acceso al clausulado, coberturas del plan, costo de las UPD y carta de renovación e incremento.
- Consulta de información de facturación, incluyendo la posibilidad de imprimir la última factura emitida.
- Realización de pagos de facturas en línea.
- Consulta e impresión de certificados de retención en la fuente para usuarios de *Colmédica Medicina Prepagada*.
- Asesoría en línea: 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, teniendo en cuenta que para ingresar deberá tener su usuario y la clave.
- Radicación de PQR por medio de la opción «**Contáctenos**».
- Consulta de información sobre los planes de medicina prepagada.

#### 2.1.4 Aplicación Colmédica para dispositivos móviles

Colmédica ha desarrollado un 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.



Descárguelo en su *Smartphone* de manera gratuita por medio de la tienda de aplicaciones que corresponda 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.
- Asesoría en línea: resuelva en línea con un asesor virtual de servicios, todas las inquietudes relacionadas con su contrato de medicina prepagada celebrado con Colmédica.
- Solicitar autorizaciones de consulta domiciliaria y ambulancias, 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 y Oficinas de Atención Colmédica.
- Consultar información de la Línea de Asistencia Colmédica.
- Consultar las últimas ediciones de la revista Vivir Bien y convenios en la sección «Experiencias Colmédica».
- Recibir notificaciones y mensajes relevantes sobre el uso de su contrato domiciliario de medicina prepagada.

## 2.1.5 Línea de Asistencia Colmédica

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



Por medio de esta línea usted puede:

- Consultar información general del contrato.
- Solicitar asesoría comercial.
- Realizar actualizaciones de datos.
- Radicar PQR.
- Consultar el directorio médico y los servicios a utilizar.

## 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 salud 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 en Bogotá, usted encontrará los siguientes servicios:

- Asesoría y orientación permanente sobre su plan Domiciliario Colmédica y coberturas.
- 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.
- Radicación de reembolsos por servicios médicos.
- Solicitud de certificaciones, tal como retención en la fuente.
- Transcripción de incapacidades.
- Actualización de información.
- Atención de requerimientos, inconformidades y casos especiales.
- Venta de planes de medicina prepagada.





Conoce aquí las sedes y horarios de las oficinas



## 2.2 Autorizaciones de servicios médicos

### 2.2.1 Autorizaciones por medio del Servicio de Orientación Médica (SOM) - Línea 24 horas - Video Llamada

Para la solicitud y autorización de la consulta médica general domiciliaria y el traslado en ambulancia en caso de urgencia, puede utilizar cualquiera de los siguientes canales disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año:

- Línea telefónica [601] 746 4646 en Bogotá.
- App Colmédica, en la funcionalidad «Servicio de Orientación Médica SOM», opción «Orientación médica por video llamada».
- Portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com), por medio de la asistente en línea Ana.

## 2.3 Acceso a los servicios

Nuestro modelo de servicio le ofrece diferentes alternativas en canales de autorización y de comunicación para facilitar el uso de los servicios.

Para la utilización de los servicios debe tener en cuenta las condiciones contractuales establecidas en su plan.

### 2.3.1 Procedimientos para hacer uso de los servicios médicos de acuerdo con las coberturas del plan Domiciliario Colmédica

#### Servicio de consulta médica general domiciliaria:

- La consulta médica domiciliaria se prestará a solicitud del usuario para la atención prioritaria de cuadros agudos, por medio de un médico general, con previa autorización emitida por el Servicio de Orientación Médica (SOM) y de acuerdo con la disponibilidad del personal médico que exista al momento del requerimiento.
- Cuando la disponibilidad o la oferta no permitan su prestación, se reembolsará el servicio de acuerdo con los términos establecidos en su contrato de medicina prepagada.
- En aquellos casos que la consulta domiciliaria sea solicitada en un sitio diferente al de residencia del usuario que la requiere, el profesional del Servicio de Orientación Médica (SOM) validará las condiciones del lugar en el que se encuentra, para confirmar que sea un sitio apto para realizar un examen médico.
- Al recibir al médico general, presente el documento de identidad y pague el valor de la Unidad de Pago Directo (UPD) que corresponda.

#### Atención de urgencias odontológicas en consultorio:

- La atención de urgencias odontológicas es un servicio disponible las 24 horas por medio de un odontólogo general. Puede acceder a este servicio en los Centros Odontológicos Colmédica o en la entidad adscrita, de acuerdo con los horarios de atención establecidos, ingresando a la opción «Directorio Médico» en el App Colmédica o en el portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com).
- Al llegar al proveedor seleccionado, presente el documento de identidad y pague el valor de la Unidad de Pago Directo (UPD) que corresponda.

- El profesional, o el asistente del mismo, realizan el trámite de la autorización directamente con *Colmédica Medicina Prepagada*.

### Traslado en ambulancia terrestre

- Solicite el traslado en caso de urgencias, previa autorización emitida por el Servicio de Orientación Médica (SOM), de acuerdo con las condiciones establecidas en su contrato de medicina prepagada.
- El Servicio de Orientación Médica (SOM) le informará el proveedor del servicio y el tiempo de llegada aproximado, el número de autorización, así como la cantidad y el valor de la unidad de Pago Directo (UPD) que debe pagar.
- Al momento de la utilización del servicio, presente el documento de identidad y pague el valor de la Unidad de Pago Directo (UPD) que corresponda.

## 2.4 Servicios especiales de atención

### 2.4.1 Unidades de Pago Directo (UPD)

*Colmédica Medicina Prepagada* 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.

### 2.4.2. Carnés

Acceda a su carné de afiliado desde el App *Colmédica*:



### 2.4.3 Trámite para reembolsos

En caso de ser procedente, y de acuerdo con las condiciones contractuales, usted podrá radicar la solicitud de reembolso en nuestras oficinas mediante la presentación de una carta exponiendo el motivo de la solicitud, la forma de pago requerida, el tipo y número de cuenta del contratante y entidad financiera. A esta carta deberá anexar los siguientes documentos:

- Copia de la certificación bancaria que contenga nombre, número y tipo de identificación del titular del contrato de medicina prepagada; tipo y número de cuenta y entidad bancaria para los usuarios que por primera vez soliciten reembolso, o cuando la información bancaria suministrada en la carta explicativa difiera de la registrada en los sistemas de información de la compañía.
- Factura original expedida por la entidad que atendió el servicio, con el respectivo soporte de pago, libre de tachones o enmendaduras, y con los conceptos de cobro detallados discriminando cada uno de los ítems que se están cobrando, pormenorizando el valor individual. La factura debe contener los requisitos mínimos exigidos por la Ley para este tipo de documento [la factura no puede ser reemplazada por un recibo de caja].
- Epicrisis o historia clínica de la atención médica, expedida por el profesional de la salud o la entidad que suministró el servicio objeto del reembolso.
- Para el caso de traslado en ambulancia debe adjuntar la Bitácora [descripción, detallada del traslado en ambulancia].
- De ser necesario, *Colmédica Medicina Prepagada* podrá solicitar soportes adicionales, para apoyar la revisión de su solicitud. Esta información será notificada a la oficina en la que fue radicada su solicitud.
- La solicitud de reembolso deberá efectuarse en un término máximo de sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha en la que recibió el servicio. Vencido el término anterior, *Colmédica Medicina Prepagada* no estará obligada a efectuar el reembolso solicitado.
- El pago de los reembolsos solo se realizará a nombre del contratante, de acuerdo con la forma de pago solicitada por este [número de cuenta del contratante como titular principal o solicitud de cheque], a las tarifas de reembolso, que corresponden a las tarifas vigentes pactadas por *Colmédica Medicina Prepagada* con sus prestadores, de acuerdo con la cobertura de su plan, a la fecha de prestación de los servicios.



## 2.4.4 Modalidad y forma de pago

Recuerde que para la renovación de su contrato aplicaremos, según la forma de pago, descuentos comerciales sobre las tarifas por pagos anticipados, realizados con 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:

### Entidades financieras

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

### Medios electrónicos

#### Internet

- En el portal [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com), solicitando anticipadamente su clave, en la opción «Registrarme» y accediendo por pagos en línea con el botón PSE.

Por medio de los siguientes portales bancarios en internet\*:

- Bancolombia [www.grupobancolombia.com.co](http://www.grupobancolombia.com.co)
- Citibank [www.mispagosaldia.com](http://www.mispagosaldia.com)
- Davivienda [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

\* Debe tener clave para transacciones bancarias por Internet y confirmar los requisitos de inscripción previa para pagos de cuotas a *Colmédica Medicina Prepagada*.

#### Cargo automático

Cargo a su tarjeta de crédito o débito automático para cuentas de ahorro y corriente de su entidad bancaria\*.

\* La transacción debe realizarse directamente por el tarjetahabiente.

Aplican restricciones.

Beneficios de pagar su plan domiciliario de medicina prepagada con cargo automático a su tarjeta de crédito:

- Evita la posible suspensión de su servicio por no pago [siempre y cuando se haga efectivo el cargo a su tarjeta].

- Ahorra desplazamientos innecesarios.
- Optimiza su tiempo.
- Permite llevar un mayor control de sus pagos.
- Contribuye a acumular puntos o millas en su tarjeta de crédito.



**Conozca aquí cómo activarlo en A un Clic**



#### Pago telefónico

Por medio de las siguientes audio líneas bancarias\*:

- Bancolombia Bogotá: 343 0000
- Resto del país: 01 8000 912345
- Davivienda Teléfono Rojo en Bogotá: 338 3838
- Teléfono Rojo resto del país: 01 8000 123838 [pagos hasta por \$700.000].

\* Debe tener clave para transacciones telefónicas y confirmar requisito de inscripción previa para pagos de cuotas a *Colmédica Medicina Prepagada*.

#### Módulos punto de pago

Redeban Multicolor

#### Oficinas de Atención Colmédica

Autorizaciones para cargos automáticos por medio de su tarjeta de crédito o débito para cuentas de ahorro o corriente de su entidad bancaria [la transacción debe realizarse directamente por el tarjetahabiente]. Aplican restricciones.

- Débitos automáticos y tarjetas de crédito en las oficinas de atención Colmédica.

### 3. Coberturas y Unidad de Pago Directo

#### 3.1 Coberturas del plan Domiciliario Colmédica

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

- Consulta médica general domiciliaria
- Atención de urgencias odontológicas en consultorio
- Traslado en ambulancia terrestre

#### 3.2 Unidad de Pago Directo (UPD)

Con el fin de proporcionarles más comodidad a usted y a su familia, usted puede pagar el valor correspondiente a la Unidad de Pago Directo (UPD), directamente al prestador.

PLAN DOMICILIARIO COLMÉDICA	
TIPO DE SERVICIO	NÚMERO DE UPD
Consulta médica general domiciliaria	1 UPD por consulta
Atención de urgencias odontológicas en consultorio	1 UPD por consulta
Traslado en ambulancia terrestre	1 UPD por trayecto





## 4. Servicios con tarifas preferenciales en los Centros Médicos Colmédica

**E**n los Centros Médicos Colmédica, usted podrá acceder de forma particular con tarifas preferenciales a servicios médicos, los cuales no hacen parte de las coberturas de su plan Domiciliario Colmédica.

- Consulta con médico especialista.
- Consulta odontológica general y/o especializada.
- Laboratorio clínico simple y especializado.
- Apoyo diagnóstico especializado.
- Vacunación.
- Terapias domiciliarias.

### ¿Cómo acceder a estos servicios?

Puede acceder por medio de los Centros Médicos, Centros Odontológicos y Centros de Diagnóstico Colmédica ubicados en la ciudad de Bogotá así:

- Comuníquese al [601] 746 4646 en Bogotá y programe el servicio requerido, en donde uno de los asesores le informará lugar, fecha, hora y tarifa.

En los Centros Médicos Colmédica usted puede pagar con tarjeta de crédito o débito.

### 4.1 Centros Médicos Colmédica y horarios de atención en Bogotá



Conoce aquí las sedes y horarios de los Centros Médicos Colmédica



## 5. Directorio Médico

Profesionales y entidades adscritos a **Colmédica Medicina Prepagada**. Encuentre información actualizada en la opción «Directorio Médico» del App Colmédica o en [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com).





COL MÈDICA