

# Guía Médica Plan Domiciliario Vital



## 1. Presentación

**C**ontar 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 Domiciliario Vital. Manténgala siempre al alcance de todos los miembros de su familia.

### Ámbito de prestación

Cobertura del plan: Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ibagué, Manizales, Medellín, Pereira, Villavicencio, Chía, Cajicá, Cota, Funza, Facatativá, La Calera, Madrid, Mosquera, Sopó, Tabio, Tenjo, Tocancipá y Zipaquirá.

### 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

**E**n 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.

### 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: Servicio de Orientación Médica (SOM), guía médica de su plan de medicina prepagada, portal web, asistente en línea Ana, App Colmédica, Línea de Asistencia Colmédica y oficinas.

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

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

O por medio de nuestra 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.

#### 2.1.2 Guía médica plan Domiciliario Vital

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.
- Pagos moderadores.
- Servicios en oficinas.

#### 2.1.3 Portal web

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 el acceso a 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.

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

- 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 en el directorio médico de la red de prestadores para urgencias odontológicas.
- Consulta y pago de facturación, incluyendo la posibilidad de imprimir la última factura emitida.
- Pagos de factura con tarjeta de crédito y PSE.
- Consulta e impresión de certificados de retención en la fuente para contratantes de planes de medicina prepagada de Colmédica.
- Oficina Virtual Colmédica: 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 PQR por medio de la opción **«Contáctenos»**.
- Consulta de información sobre los planes de medicina prepagada que comercializa Colmédica y que se ajustan a las necesidades de cada persona.



## 2.1.5 Aplicación Colmédica para dispositivos móviles

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 nuestra App 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.
- Consultar en el directorio médico la red de prestadores para urgencias odontológicas.
- Consultar la ubicación y horarios de los Centros Médicos Colmédica y oficinas de atención.
- Consultar información de la Línea de Asistencia Colmédica.
- Consultar las últimas ediciones de la revista Vivir Bien y convenios en la sección «Experiencias Colmédica».
- Visualizar el carné que lo identifica como usuario de Colmédica.
- Acceder a la certificación de retención en la fuente [solo para contratantes].
- 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 todas las inquietudes relacionadas con su contrato de medicina prepagada celebrado con Colmédica.

## 2.1.6 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 Vital.

Por medio de esta línea usted puede:

- Acceder al Servicio de Orientación Médica (SOM).
- Consultar información general del contrato.
- Solicitar asesoría comercial.
- Realizar actualizaciones de datos.
- Radicar PQR.
- Consultar en el directorio médico la red de prestadores para urgencias odontológicas.

**Comuníquese con nosotros al:**



**[601] 746 4646**

Línea de Asistencia Nacional

## 2.1.7 Oficinas de atención

Actualmente contamos con oficinas de atención ubicadas en lugares estratégicos con 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 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.

- 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, 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.

### Ubicación y horarios de atención:





## 2.2 Autorizaciones de servicios médicos

### 2.2.1. Autorizaciones por medio del Servicio de Orientación Médica (SOM) - línea 24 horas - video SOM

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

- Línea de Asistencia Colmédica.
- App Colmédica, en la funcionalidad «Servicio de Orientación Médica SOM», opción «Orientación médica por video llamada».

## 2.3 Acceso a los servicios

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

#### 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 en que la consulta domiciliaria sea solicitada en un sitio diferente al de residencia del usuario que la requiere [dentro de las ciudades y municipios 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 a fin de confirmar que el sitio sea 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 y que le fue previamente informado por el profesional del SOM.

#### Servicio de atención de urgencias odontológicas en consultorio:

- La urgencia odontológica es un servicio disponible de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y 5:00 p.m. atendida por un odontólogo general. Puede acceder a este servicio en los Centros Odontológicos Colmédica o en las entidades adscritas, los cuales puede consultar en la opción «Directorio Médico» en la 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.
- Cuando este servicio se requiera por fuera del horario definido, o cuando no haya una entidad adscrita, se reembolsará el servicio de acuerdo con los términos establecidos en su contrato de medicina prepagada.

#### Servicio de 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 identificación y pague el valor de la Unidad de Pago Directo [UPD] que corresponda.
- En los casos en los cuales no se pueda realizar el traslado a través del proveedor adscrito, el Servicio de Orientación Médica [SOM] avalará la opción del mecanismo de reembolso conforme lo estipulado en el contrato.

## 2.4 Servicios especiales de atención

### 2.4.1. 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.

### 2.4.2. Carnés

Acceda a su carné de afiliado desde el App Colmédica:



### 2.4.3. Trámite para reembolso

En caso de ser procedente, y de acuerdo con las condiciones contractuales, usted podrá radicar la solicitud de reembolso en nuestros canales virtuales a través de la Oficina Virtual, desde la App o desde el portal web: [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com), presentando una carta en la que exponga el motivo de la solicitud de reembolso, la forma de pago requerida, el tipo y número de cuenta del contratante y entidad financiera, así como el correo electrónico de contacto. A esta carta deberá anexar los siguientes documentos:

- Certificación bancaria de la cuenta del titular del contrato de medicina prepagada que contenga nombre, tipo y número de identificación; 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 y 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 podrá solicitar soportes adicionales, para apoyar la revisión de su solicitud. Esta petición será notificada al correo electrónico suministrado en la carta de solicitud, o mediante llamada telefónica a su número celular registrado en Colmédica.

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 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 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 en 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 mediante el portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com), la App Colmédica o en 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

#### Portal web Colmédica

1. Desde el portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com), inicie sesión con su usuario y contraseña.
2. Despliegue **Oficina virtual y Pagos** en el menú y dé clic en **Pago de facturas**.
3. Seleccione sus facturas pendientes de pago.
4. Seleccione su opción de pago:

**a. PSE:** para hacer sus pagos por PSE recuerde que debe estar inscrito en la plataforma PSE y tener la clave online de su banco:

- i. Complete el formulario con la información solicitada: seleccione su banco, si es persona natural o jurídica y su número de identificación.
- ii. Ingrese su correo registrado en PSE.
- iii. Siga los pasos indicados por su entidad bancaria.
- iv. Al finalizar la transacción recibirá una notificación de PSE y una de su banco certificando el pago de su factura mediante sus canales de comunicación autorizados, generalmente correo electrónico y mensaje de texto.

**b. Tarjeta de Crédito:** complete el formulario con la información solicitada y reciba notificación de su banco en sus canales de comunicación autorizados, generalmente correo electrónico y mensaje de texto.

#### App Colmédica

1. Inicie sesión con su usuario y clave.
2. En el Home, seleccione la opción **Oficina Virtual** y luego dé clic en **Pagar Facturas**.
3. Seleccione la factura de su plan pendiente de pago y haga clic en el botón **pagar**.
4. Seleccione el medio de pago:

**a. PSE:** para hacer sus pagos por PSE recuerde que debe estar inscrito en la plataforma PSE y tener la clave online de su banco:

i. Complete el formulario con la información solicitada: seleccione su banco, si es persona natural o jurídica y su número de identificación.

ii. Ingrese su correo registrado en PSE.

iii. Siga los pasos indicados por su entidad bancaria.

iv. Al finalizar la transacción recibirá una notificación de PSE y una de su banco certificando el pago de su factura mediante sus canales de comunicación autorizados, generalmente correo electrónico y mensaje de texto.

**b. Tarjeta de Crédito:** complete el formulario con la información solicitada y reciba notificación de su banco en sus canales de comunicación autorizados, generalmente correo electrónico y mensaje de texto.

### Portales bancarios

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

Bancolombia [www.grupobancolombia.com.co](http://www.grupobancolombia.com.co)

Scotiabank [www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.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 a Colmédica por concepto de cuotas de contratos de medicina prepagada.

### Cargo automático

▪ Cargo a su tarjeta de crédito o débito automático para cuentas de ahorro y corriente de su entidad bancaria\*. Pago mensual, trimestral, semestral o anual.

\* La transacción debe ser autorizada 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.



### Pago telefónico

Por medio de las siguientes audio líneas bancarias\*:

- 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 a Colmédica por concepto de cuotas de contratos de medicina prepagada.

### Módulos punto de pago

- Redeban Multicolor.

### Oficinas de atención Colmédica

- Autorizaciones para débitos 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 tarjeta-habiente y es este quien debe autorizar el débito automático. Aplican restricciones.

- Pagos con débito automático y tarjetas de crédito por medio de las oficinas de atención Colmédica.



## 3. Coberturas y Unidad de Pago Directo (UPD)

### 3.1 Coberturas del plan Domiciliario Vital

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

Con el fin de proporcionarles más comodidad a usted y a su familia, pueden 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 DOMICILIARIO VITAL

SERVICIOS	NÚMERO DE UPD
Consulta médica general domiciliaria	1 UPD por consulta
Atención de urgencias odontológicas en consultorio	3,5 UPD por consulta
Traslado en ambulancia terrestre	1 UPD por consulta



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

**C**n los Centros Médicos Colmédica usted podrá acceder de forma particular con tarifas preferenciales a los siguientes servicios, los cuales no hacen parte de las coberturas de su plan Domiciliario Vital:

- 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, así:

- Comuníquese con la Línea de Asistencia Colmédica y programe el servicio requerido y uno de nuestros 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



Conoce aquí las sedes y horarios  
de los Centros Médicos Colmédica



## 5. Directorio Médico

Encuentre información actualizada de la red de prestadores adscritos a Colmédica para urgencias odontológicas en la opción «Directorio Médico» de la App Colmédica o en [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com)





COLÉGIO MÉDICA