

# Guía Médica Plan Esmeralda Ambulatorio Integral



## 1. Presentación

**C**ontar 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; brindarles 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 Esmeralda Ambulatorio Integral. Manténgala siempre al alcance de todos los miembros de su familia.

Recuerde que *Colmédica Medicina Prepagada* 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: Bogotá y Chía.

### 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.

### 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 Medicina Prepagada* nuestros usuarios no están solos y tienen a su disposición una empresa que les hace la vida más fácil, gracias a un trabajo sinérgico multidisciplinario 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. La robusta plataforma tecnológica soporta cada una de las funciones y actividades de la compañía. En nuestro portal web, los usuarios están a un clic de distancia de servicios como: solicitud de citas médicas, atención domiciliaria, pagos, guía médica, consejos prácticos, 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, el App Colmédica funciona como oficina virtual y alberga así mismo la guía médica, Experiencias Colmédica, nuestra revista Vivir Bien, y, entre otras funcionalidades, uno de los servicios más innovadores: el Servicio de Orientación Médica [SOM], las veinticuatro horas del día.

Las instalaciones, oficinas de atención y Centros Médicos Colmédica se caracterizan también por el dominio de tecnología de punta, con sólidos sistemas de información cubiertos por Microsoft®, Workflow, Status y sistemas documentales en línea. Asimismo, contamos

con una nueva funcionalidad en el App Colmédica, el *Fast Pass*, que agiliza el acceso a las citas médicas y odontológicas en los Centros Médicos Colmédica: al pagar en el App se genera un código QR, el cual debe ser escaneado en los *Fast Pass* ubicados en los Centros Médicos para pasar a la cita directamente con el profesional sin tener que esperar en la recepción.

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 Medicina Prepagada* 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 que reflejan aquellos atributos medulares, característicos de nuestro servicio: Conocimiento, Resolutividad, Confiabilidad, Armonía, Amabilidad y Respeto.

### 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 Medicina Prepagada* 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 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 se han desarrollado canales con tecnología de punta a través de los cuales se hace tangible el servicio: Una web interactiva, el SOM por video llamada, el App Colmédica, las Oficinas, los Centros Médicos Colmédica, los Módulos de Autoservicio y la Línea de Asistencia Colmédica.

### 2.1.1 Guía plan Esmeralda Ambulatorio Integral

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

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

### 2.1.2 Portal web

El portal de *Colmédica Medicina Prepagada* es una web a la cual puede acceder desde su computador o dispositivos móviles. En él 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 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:

- 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, cobertura del plan, costo de las UPD y carta de renovación e incremento.
- Consulta del directorio médico y los servicios a utilizar.
- 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 Medicina Prepagada*.
- 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.
- 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 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 se ajusten a las necesidades de cada persona.



### 2.1.3 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.

También puede escanear el código QR, con su dispositivo móvil inteligente y descargarla automáticamente.

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, oficinas de atención y módulos de autoservicio Colmédica.
- Programar, consultar y cancelar citas médicas en los Centros Médicos Colmédica, con la posibilidad de pagar la UPD por este medio.
- Opción de programar en los Centros Médicos y de Diagnóstico Colmédica algunos exámenes especializados, que hayan sido previamente autorizados.
- Pagar en línea los servicios a los que tiene acceso en los Centros Médicos 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».
- Acceder a certificación de retención en la fuente, consultar y pagar la última factura.
- Recibir notificaciones y mensajes relevantes sobre el uso de su contrato de 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.

#### **2.1.4 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 EsmERALDA Ambulatorio Integral.

Por medio de esta línea usted puede:

- Gestionar autorizaciones de exámenes de laboratorio especializados, imágenes diagnósticas especializadas, consultas de psicología, 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 y Centros Odontológicos Colmédica.
- Radicar PQR.
- Consultar el directorio médico y los servicios a utilizar.

**Comuníquese con nosotros en:**



#### **2.1.5 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 como retención en la fuente.
- Transcripción de incapacidades.
- Actualización de información.
- Solicitud y reposición del carné de afiliación.
- Atención de requerimientos, inconformidades y casos especiales.
- Venta de planes de medicina prepagada.

Ubicación y horarios de atención:



## 2.1.6 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, 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.

Llámenos las 24 horas del día, los 365 días del año en Bogotá y Chía al 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

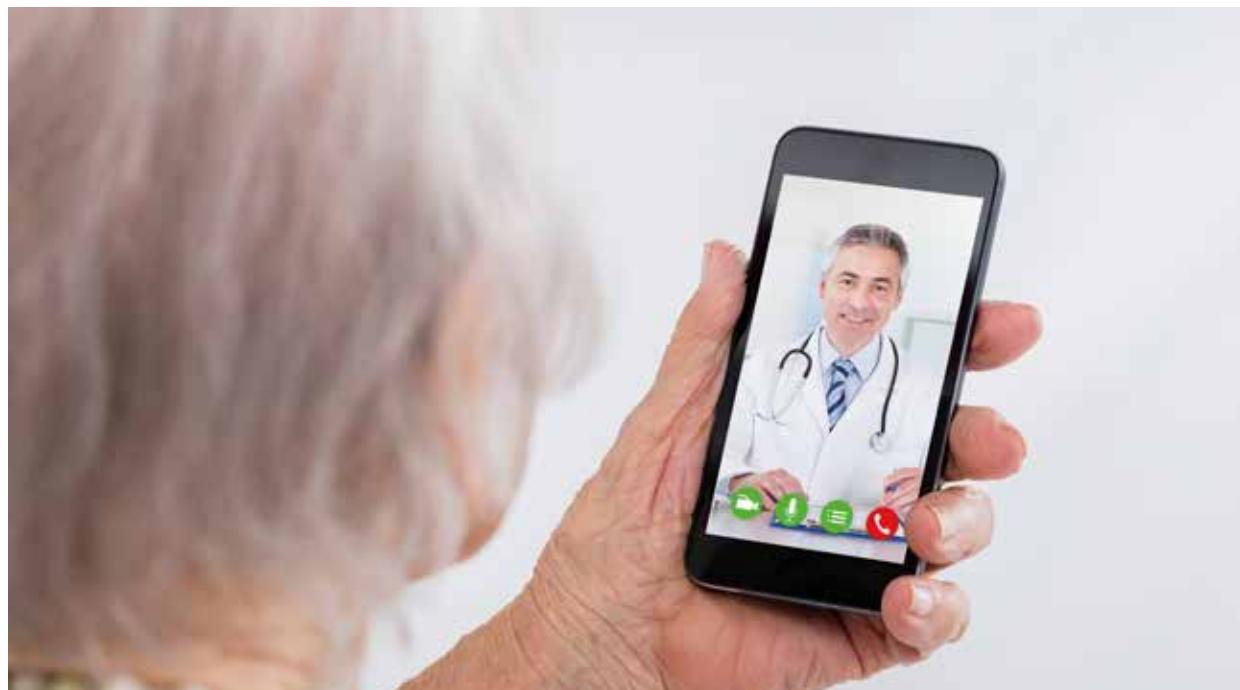
video en línea. Recuerde que para utilizar este servicio es indispensable tener en su computador cámara web, audífonos, micrófono y conexión a internet.

Por medio de nuestra 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.

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

## 2.1.7 Servicios por canal

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



# MODELO DE SERVICIO

PARA LA UTILIZACIÓN DE TODOS LOS SERVICIOS MÉDICOS DEBE PRESENTAR EL DOCUMENTO DE IDENTIDAD O CARNÉ.

SERVICIOS POR CANAL					
SERVICIO DE AUTORIZACIONES MÉDICAS	PORTAL WEB	APP COLMÉDICA	LÍNEA DE ASISTENCIA COLMÉDICA	AUTOSERVICIO COLMÉDICA	OFICINAS DE ATENCIÓN
Exámenes de laboratorio especializado	x	x	x	x	x
Imágenes diagnósticas especializadas	x	x	x	x	x
Consulta de psicología	x	x	x	x	x
Otros exámenes diagnósticos	x	x	x	x	x
OTROS SERVICIOS					
Información general del contrato	x		x	x	x
Asesoría comercial	x		x	x	x
Actualización de datos	x		x	x	x
Solicitud de citas médicas en los Centros Médicos Colmédica	x	x	x	x	x
Consulta del directorio médico	x	x	x	x	x
Radicación de reclamaciones	x		x	x	x
Impresión de facturas de pago	x			x	x
Certificaciones para retención en la fuente	x	x		x	x
Pago de contratos de medicina prepagada	x	x			x
Solicitud de ajustes financieros			x		x
Solicitud de novedades del contrato	x				x
Radicación de incapacidades					x
Ubicación y horarios de oficinas y Centros Médicos Colmédica	x	x	x	x	x
Revista Vivir Bien	x	x			
Experiencias Colmédica	x	x			

## 2.2 Autorizaciones de servicios médicos

### 2.2.1 Autorizaciones por medio del App Colmédica

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

A continuación, encontrará la guía de cómo utilizar la funcionalidad para las autorizaciones de servicios médicos:

1. Ingrese por **«Autorizaciones Médicas»** con su usuario y clave.
2. Elija al beneficiario de su contrato que requiere la autorización y haga clic en **«Solicitar autorización»**. Luego elija el tipo de autorización.
3. Ingrese la entidad en la que desee ser atendido.
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.
6. También puede realizar consultas de todas sus autorizaciones.

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

1. Ingrese por **«Autorizaciones Médicas por video llamada»** con su usuario y clave.
2. Elija al beneficiario de su contrato, que requiere la autorización y haga clic en **«Solicitud nueva»**.
3. Tome fotos a su orden de servicio por el frente y el respaldo.
4. 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 desde el portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com)

Para su comodidad *Colmédica Medicina Prepagada* le ofrece otra alternativa para obtener sus autorizaciones, enviando su solicitud de servicios generada por el médico tratante a través de nuestro portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com), desde el lugar en que se encuentre, a cualquier hora del día, los 365 días del año. De esta forma, le evitamos 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 por el portal web [www.colmedica.com](http://www.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 al portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com), haga clic en el botón **«Autorizaciones Médicas»** e ingrese con su usuario y contraseña.
3. Si su contrato contiene 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»**.
4. 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»**.
5. 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, dando clic en el botón **«Enviar»** se realiza 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, recibirá indicaciones de preparación o las recomendaciones necesarias según el caso. De igual forma, usted puede consultar las autorizaciones emitidas por medio de la página.

### 2.2.3 Autorizaciones telefónicas

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

# MODELO DE SERVICIO

Usted paga directamente al médico o entidad el valor de la(s) Unidad(es) de Pago Directo [UPD], con previa autorización telefónica de *Colmédica Medicina Prepagada*.

CIUDAD	TELÉFONO
Bogotá y Chía	[601] 746 4646

## 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 Integral

Recuerde siempre:

- Llevar con usted su documento de identidad o carné.
- En caso de no poder asistir a su cita médica en los Centros Médicos Colmédica, cáncélela por medio del App Colmédica, portal web o Líneas de asistencia Colmédica, o en caso que el prestador elegido no haga parte de los Centros Médicos Colmédica, comuníquese directamente al consultorio del profesional, 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 Medicina Prepagada*, 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 Medicina Prepagada* 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 y optometría:

- Consulte la opción «**Directorio Médico**» en el App Colmédica o en el portal web [www.colmedica.com](http://www.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 Colmédica, del portal [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com) o del App Colmédica, o 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 médico que haya elegido, presente el documento de identidad o carné 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 el App Colmédica o en el portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com) y elija el Centro Médico Colmédica indicado para el servicio.
- Al llegar al Centro Médico Colmédica seleccionado, presente el documento de identidad o carné 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 Medicina Prepagada*.
- 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 consulta de ortoptica, psicología, hidroterapias, laboratorio especializado 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 Medicina Prepagada* 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 Colmédica, nuestro portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com), módulos de autoservicio Colmédica, oficinas de atención, o por la Línea de Asistencia Colmédica.
- Informe los datos registrados en la solicitud de servicios.
- 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 Línea de Asistencia Colmédica, del portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com) o del App Colmédica, o en caso que el prestador elegido no haga parte de los Centros Médicos Colmédica, comuníquese directamente al consultorio del profesional que haya elegido. Acuda a la cita presentando el número de la autorización o la autorización física, la solicitud de servicios médicos, el documento de identidad o carné y pague el valor de la[s] Unidad[es] de Pago Directo (UPD) informado en la autorización de servicios.
- 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, y pague el valor de la[s] Unidad[es] de Pago Directo (UPD) que corresponda.
- Recuerde que la orden otorgada por el médico tratante tiene validez de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

#### **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, el profesional del Servicio de Orientación Médica (SOM) validará las condiciones del lugar en el que se encuentra, para confirmar que sea apto para realizar un examen médico.
- Al recibir al médico general, pague el valor de la[s] Unidad[es] de Pago Directo (UPD) que corresponda y que fue previamente informado por el profesional del SOM.

#### **Servicio de laboratorio e imanología simple, 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 en la cual 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 el App Colmédica o en [www.colmedica.com](http://www.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 Colmédica para el caso de los Centros Médicos Colmédica, 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.

#### **Servicio de consulta odontológica:**

- Consulte la opción «**Directorio Médico**» en el App Colmédica o en el portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com) y elija el Centro Médico Colmédica y profesional. Por medio de estos canales puede agendar su cita odontológica.
- También puede agendar su cita telefónicamente en los Centros Médicos Colmédica por medio de la Línea de Asistencia Colmédica, en Bogotá y Chía al 746 4646.
- Solicite la cita con el odontólogo que usted haya elegido e 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 seleccionado, presente el documento de identidad o carné y pague el valor de la[s] Unidad[es] de Pago Directo (UPD) que corresponda. El profesional o su asistente realizan el trámite de la autorización directamente con Colmédica Medicina Prepagada.

#### **Servicio de control de placa, educación en salud oral y control de riesgos, aplicación de sellantes de fotocurado en fosetas y fisuras, detartraje supragingival por cuadrante, profilaxis [adultos y niños] y aplicación tópica de flúor:**

- El profesional adscrito a la guía médica solicita con anticipación vía internet a Colmédica Medicina Prepagada la autorización para los servicios a prestar en la siguiente consulta odontológica.
- Colmédica Medicina Prepagada, dentro de las siguientes 48 horas, emite la respectiva autorización, acorde con las condiciones y coberturas del contrato.
- Una vez autorizado el servicio, le será informado al profesional la cantidad y el valor de la[s] Unidad[es] de Pago Directo (UPD) que debe pagar el usuario, así como el número de la autorización.
- Al momento de la utilización del servicio, presente al prestador su documento de identidad o carné. El prestador valida la información y solicita la cancelación de la[s] Unidad[es] de Pago Directo (UPD) de acuerdo con el valor informado en la autorización de servicios.

## 2.4 Servicios especiales de atención

### 2.4.1 Acceso directo al médico especialista

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

### 2.4.2 Médicos de familia

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

### 2.4.3 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.

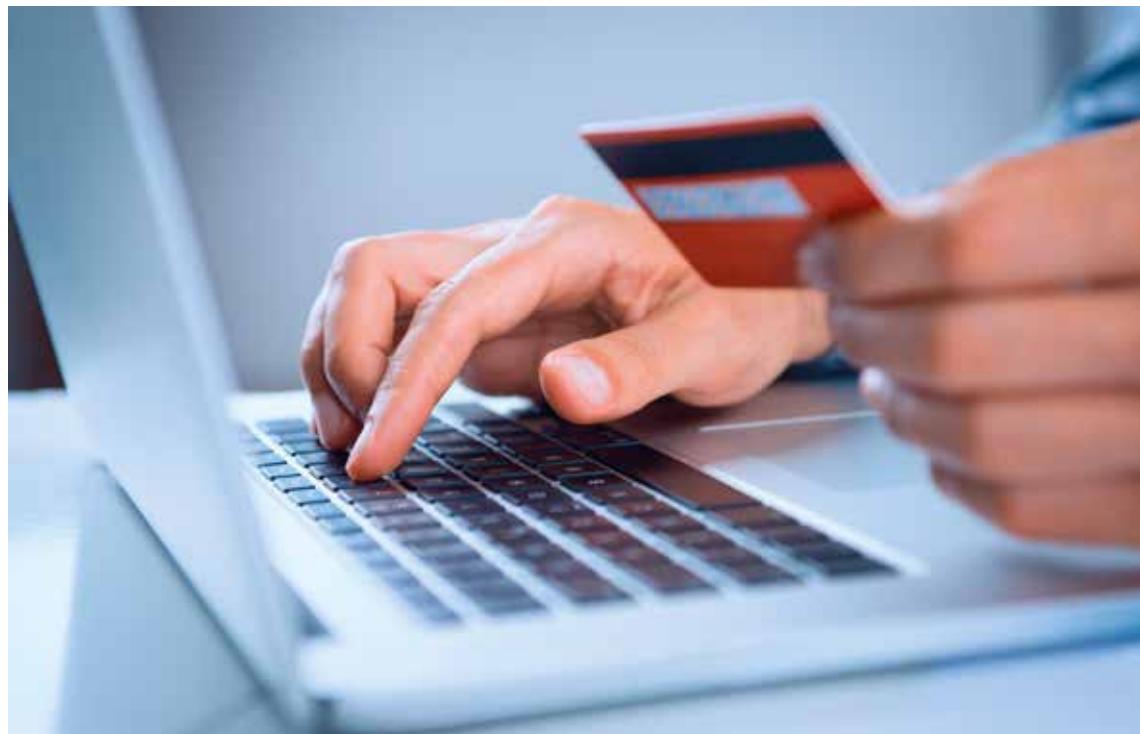
### 2.4.4 Examen médico de ingreso

*Colmédica Medicina Prepagada* 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 Medicina Prepagada* informará por escrito el listado de exámenes médicos que el usuario debe practicarse y los costos que impliquen la práctica de los mismos, estos costos 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, *Colmédica Medicina Prepagada*, en caso de aceptación del usuario, establecerá las exclusiones por las preexistencias que hayan sido detectadas, las cuales le serán informadas al usuario en el documento definido para tal fin.



## 2.4.5 Solicitud y entrega de carnés

Acceda a su carné de afiliado desde el App Colmédica:



## 2.4.6 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 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:

### 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

#### a. 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*.

#### b. 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.

#### c. 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*.

#### d. Módulos punto de pago

Redeban Multicolor

#### e. 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 tarjetahabiente. Aplican restricciones.

- Débitos automáticos, tarjetas de crédito y cheques por medio de las oficinas de atención Colmédica:

#### En Bogotá:

**Oficina Calle 93:** Cl 93 19-25

**Oficina Salitre:** Cl 26 69D-91,  
Centro Empresarial Arrecife, Local 103

## 3. Coberturas

### 3.1 Coberturas Plan Esmeralda Ambulatorio Integral

#### A partir del primer [1] día de vigencia

- Consulta médica general y especializada [incluye consulta prioritaria].
- Consulta de medicina alternativa.
- Consulta de nutrición.
- Consulta de optometría.
- Consulta de ortóptica.
- Consulta de psicología [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 anatomo patológicos, excepto las citologías.

- Exámenes especializados de diagnóstico [incluye 3 ecografías obstétricas convencionales usuaria/ embarazo]. 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 diagnósticos especializados que requieren derecho a sala, sedación o anestesia y los exámenes especializados relacionados con la maternidad, excepto las ecografías obstétricas convencionales.

#### Odontología preventiva

- Consulta odontológica [odontólogo general].
- Control de placa, educación en salud oral y control de riesgos.
- Aplicación de sellantes de fotocurado en fosetas y fisuras.
- Detartraje supragingival por cuadrante.
- Profilaxis [adultos y niños].
- Aplicación tópica de flúor.



## 4. Beneficios especiales

**C**on el ánimo de premiar la fidelidad de los usuarios, *Colmédica Medicina Prepagada* les brinda algunos beneficios especiales sin costo adicional, los cuales no hacen parte de las coberturas de los planes de medicina prepagada y, siendo beneficios potestativos de *Colmédica Medicina Prepagada* y por no ser contractuales, pueden ser modificados o retirados unilateralmente por la compañía en cualquier momento sin aviso previo.

### 4.1 Acompañamiento Colmédica

La estrategia de Acompañamiento Colmédica corresponde al trabajo que realiza *Colmédica Medicina Prepagada* 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 Medicina Prepagada* tiene el programa Vida Saludable, el cual comprende diferentes actividades y campañas.

Una de las campañas es la de consultas de mantenimiento de la salud, que consiste en orientación a consultas realizadas por diferentes especialistas según la edad y el género de manera preventiva para hacer una revisión de las condiciones más relevantes de salud, factores de riesgo y detección temprana de enfermedades, e iniciar un tratamiento oportuno.

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 condiciones que llevan a 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 «Mi presión arterial», que consiste en un aplicativo, disponible en la página web de Colmédica, que permite facilitar el monitoreo de la presión arterial, mediante un registro de cifras y un sistema de alarmas.

### 4.2 Experiencias Colmédica

*Colmédica Medicina Prepagada*, 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, como beneficios adicionales no contractuales, a su plan de medicina prepagada, con ventajas frente a precios y condiciones que los mismos dan al resto del mercado.

Estos convenios están organizados a nivel nacional, o por cada ciudad según las siguientes categorías: Belleza, Curso Psicoprofiláctico, Deporte, Diversión, Droguerías, Estimulación temprana, Gimnasios, Hogar, Ópticas, Salud, Spa y Turismo.



Conozca todos nuestros  
convenios aquí

## 5. Centros Médicos Colmédica

### 5.1 Horarios de atención



**Conozca aquí las sedes y horarios  
de los Centros Médicos Colmédica**



Los Centros Médicos Colmédica están operados por UMD

### 5.2 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, odontólogos generales y especialistas de nuestros Centros Médicos Colmédica por medio del App Colmédica, portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com) o por la Línea de Asistencia Colmédica:

CIUDAD	TELÉFONO
Bogotá y Chía	[601] 746 4646



## Tener en cuenta:

### Programación de citas médicas desde el App Colmédica:

1. Acceda a nuestro App Colmédica.
2. Ubique en el menú principal la opción «**Citas Médicas**».
3. Una vez ingrese a la opción de «**Citas Médicas**» pulse la opción «**Solicitar**».
4. Posteriormente seleccione su tipo de documento, digite su «**Usuario**» y «**Clave**» y pulse el ícono «**Ingresar**».
5. Seleccione el nombre del usuario para el cual usted desea programar la cita médica y luego pulse «**Solicitar**».
6. Pulse el ícono «**Buscar disponibilidad**».
7. A continuación, seleccione la opción que más se ajuste a su necesidad.
8. 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.
9. En caso de que necesite consultar y/o cancelar la cita médica pulse el ícono «**Consultar/Cancelar**».
10. Recuerde que podrá pagar virtualmente los servicios de los Centros Médicos Colmédica.

### Programación de citas médicas desde el portal web:

1. Solo requiere acceder a nuestro portal web [www.colmedica.com](http://www.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, la especialidad, profesional y diligenciar la fecha deseada de su cita. Haga su elección.

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 del App, Internet o por la Línea de Asistencia Colmédica:

CIUDAD	TELÉFONO
Bogotá y Chía	[601] 746 4646

## 5.3 Servicios médicos especializados en Centros Médicos Colmédica

### I. Cubrimiento Integral

Son aquellos servicios que hacen parte integral del contrato de su plan Esmeralda Ambulatorio Integral.

Cuando se afilia a *Colmédica Medicina Prepagada*, usted no está solo porque lo acompañamos en todos los momentos de su vida, ofreciéndole servicios con los más altos estándares de calidad.

**Los siguientes servicios hacen parte integral del contrato, de acuerdo con las condiciones definidas en su plan:**

### Consulta ambulatoria y especializada

Los Centros Médicos Colmédica cuentan con médicos especialistas en más de 23 campos de la medicina y 18 subespecialidades.

### Unidad Pediátrica Torre Colmédica Santa Bárbara

En nuestro Centro Médico Pediátrico podrá encontrar a su disposición, profesionales de la salud especializados en el cuidado de los más pequeños. Sus salas de espera, consultorios, espacios para toma de muestras y baños, son instalaciones acogedoras y especialmente diseñadas para brindar una experiencia agradable a los niños.

### Consulta prioritaria para adultos y pediátrica

Si usted o algún miembro de su familia presenta una enfermedad que, aunque no pone en riesgo la vida, amerita una atención médica oportuna, solicite nuestro servicio de Consulta Prioritaria Adultos (atendido por un médico general) o Consulta Prioritaria Pediátrica, la cual podrá ser atendida por un médico especialista en Pediatría o en Medicina Familiar, teniendo en cuenta los horarios de los Centros Médicos. Contamos con Consulta Prioritaria Adultos, en Bogotá, en los Centros Médicos Colmédica Colina, Cedritos, Metrópolis, Torre Santa Bárbara, Country Park, Salitre Capital, Chapinero, Belaire, Plaza Central, Suba y Chía.

La Consulta Prioritaria Pediátrica se presta en los Centros Médicos Colmédica Santa Bárbara y Colina Campestre, en Bogotá.

Usted podrá visualizar en línea el tiempo estimado de atención prioritaria por medio de nuestro portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com) y el App Colmédica.

### Apoyo terapéutico

Es la evaluación y diagnóstico adecuado, realizados por otros profesionales de la salud, para el control y la supervisión de determinadas enfermedades.

- Nutrición.
- Optometría.

- Psicología.
- Terapia del lenguaje.
- Terapia física.
- Terapia respiratoria.

#### **Apoyo diagnóstico**

Exámenes y procedimientos que le permiten al médico establecer un diagnóstico acerca del estado de salud del paciente, con el fin de poder identificar las causas de alguna enfermedad, orientar y establecer el enfoque terapéutico de manera oportuna y eficaz.

**Unidad de Diagnóstico Neurológico:** electroencefalograma, telemetría, neuroconducción, potenciales evocados [motores, sensitivos, somatosensoriales, auditivos y visuales].

**Unidad de Diagnóstico Oftalmológico:** campo visual, paquimetría, pentacam, tomografía de coherencia óptica OCT.

**Unidad de Diagnóstico Cardiovascular:** ecocardiografía para adultos y pediátrica, electrocardiogramas, monitor de relator de eventos, monitoreo de presión arterial, test de Holter, prueba de esfuerzo [a partir de los 10 años de edad], doppler venoso y arterial.

**Unidad de Diagnóstico para la Mujer:** ecografía pélvica, ecografía de seno, mamografía digital y tomosíntesis, y osteodensitometría.

**Unidad de Diagnóstico Osteomuscular:** electromiografía y neuroconducción, ondas F, reflejo H, osteodensitometría.

**Unidad de Diagnóstico Gastrointestinal:** Phmetría, test de hidrógeno espirado, elastografía hepática-fibroscan, video cápsula endoscópica, test de aliento, ecoendoscopia gástrica y manometría.

**Imagenología Especializada:** ecografía convencional, Resonancia Magnética Nuclear [RMN] y Tomografía Axial Computarizada [TAC].

#### **Laboratorio Simple y Especializado**

**Otras ayudas diagnósticas:** espirometrías, audiometría logoaudiométrica, impedanciometría y reflejos estapediales.

Además, en los Centros Médicos Colmédica Torre Santa Bárbara, Colina Campestre, Country Park y Salitre Capital, ofrecemos toma de laboratorios simples y especializados y rayos X simples los domingos y festivos.

Consulte los horarios de atención de acuerdo al Centro Médico de su elección.

#### **II. Más servicios, más bienestar**

Por medio de los Centros Médicos Colmédica, usted podrá acceder con tarifas preferenciales a los siguientes servicios que no hacen parte de las coberturas de su plan de medicina prepagada. En los Centro Médicos Colmédica usted puede pagar en efectivo, cheque, tarjeta de crédito o débito.



## I. CUBRIMIENTO INTEGRAL\*

### SERVICIOS MÉDICOS

SERVICIOS DE CONSULTA, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	CENTROS MÉDICOS COLMÉDICA																	
<b>Servicios de atención Domiciliaria</b>																		
No tiene que salir de su casa u oficina para recibir la atención que necesita, porque contamos con un servicio por medio del cual el médico lo atenderá las 24 horas del día, los 365 días del año, para consulta de medicina general. Adicionalmente, Colmédica Medicina Prepagada le ofrece como beneficio no contractual, los siguientes servicios de atención domiciliaria con un costo adicional:																		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención médica especializada pediátrica en Bogotá y Chía. Horario de atención lunes a sábado de 6:30 a.m. a 8:00 p.m., domingos y festivos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</li> <li>• Otros servicios adicionales para Bogotá como: electrocardiograma, toma de muestras de laboratorio (aplican restricciones para algunos exámenes). Previa programación.</li> <li>• Comuníquese por medio de la Línea de Asistencia Colmédica en Bogotá y Chía al 746 4646.</li> </ul>																		
<b>Consulta Prioritaria para Adultos</b>																		
	x	x	x	x	x	x	x	x	x									
<b>Consulta Prioritaria Pediátrica</b>																		
	x		x															
<b>Consulta Ambulatoria General Especializada</b>																		
Alergología									x									
Acupuntura	x	x	x	x	x	x												
Cardiología			x	x	x	x	x		x									
Cardiología pediátrica							x	x										
Cirugía general	x	x	x	x	x	x		x	x									
Cirugía de seno			x	x	x	x			x									
Cirugía plástica	x		x	x	x	x												
Cirugía vascular periférica			x	x	x													
Cirugía cabeza y cuello						x												
Coloproctología						x												
Corneología								x										
Dermatología	x	x	x	x	x	x		x	x									
Dermatología pediátrica								x	x									
Endocrinología	x	x	x	x	x	x		x	x									
Gastroenterología	x		x	x	x	x		x	x									
Ginecología y obstetricia	x	x	x	x	x	x		x	x									
Homeopatía			x					x										
Medicina alternativa	x	x	x	x	x	x		x	x									
Medicina bioenergética						x												
Medicina del deporte	x	x					x											
Medicina familiar	x	x	x	x	x	x		x	x									
Medicina física y rehabilitación	x		x	x	x	x		x	x									
Medicina general								x	x									
Medicina interna	x	x	x	x	x	x		x	x									
Neumología	x		x	x	x				x									
Neumología pediátrica						x												
Neurología	x		x	x	x	x			x									
Oftalmología	x	x	x	x	x	x		x	x									
Oftalmología pediátrica																		
Ortopedia de columna	x	x	x	x	x	x		x	x									
Ortopedia pediátrica						x												
Ortopedia de hombro	x	x	x	x	x	x		x	x									
Ortopedia de cadera																		
Ortopedia y cirugía de mano			x	x		x			x									
Ortopedia y traumatología	x	x	x	x	x	x		x	x									
Ortopedia de pie y cuello de pie	x	x	x	x	x	x			x									
Ortopedia de rodilla			x	x	x	x		x	x									
Otorrinolaringología	x		x	x	x			x	x									
Otorrinolaringología pediátrica				x					x									
Pediatría	x	x	x	x	x	x		x	x									
Proctología						x												
Retinología				x	x													
Reumatología	x	x	x	x	x	x		x	x									
Urología	x	x	x	x	x	x		x	x									
Urología pediátrica				x				x										
<b>APoyo Terapéutico</b>																		
Nutrición y dietética	x	x	x	x	x	x	x	x	x									
Psicología	x		x	x														
Optometría	x	x	x	x		x	x											
Terapia física							x											
Terapia respiratoria	x		x	x	x	x		x	x									
Terapia del lenguaje					x													

SERVICIOS MÉDICOS		CENTROS MÉDICOS COLMÉDICA														
SERVICIOS DE CONSULTA, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO		COLINA CAMPESTRE	CEDRITOS	TORRE SANTA BÁRBARA	CHAPINERO	COUNTRY PARK	SALITRE CAPITAL	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO CALLE 84	CENTRO ODONTOLOGICO CALLE 84	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO BELLA SUITA	PLAZA CENTRAL	BELAIRE	SUBA	METRÓPOLIS	CHÍA	CHIA VITA
AYUDA DIAGNÓSTICA		x		x							x	x	x	x	x	
Audiometría, logoaudiometría e Impedanciometría		x		x							x	x	x	x	x	
Citología vaginal tomada por el ginecólogo		x	x	x	x	x	x				x	x	x	x	x	
Citoloxia [tamización de cáncer de cuellos uterino]		x	x	x	x	x	x				x	x	x	x	x	
Campimetría [campo visual]								x								
Ecocardiografía adultos								x	x	x						
Ecocardiografía pediátrica								x	x	x						
Ecografía de seno		x						x	x	x						
Ecografía doppler		x						x	x	x						
Ecografía Ginecológica y Obstétrica		x						x								
Ecografía pélvica								x	x	x						
Ecografía simple		x						x	x	x						
Electroencefalograma								x								
Electrocardiograma		x	x	x	x	x	x				x	x	x	x	x	
Electrocardiografía Dinámica - Holter		x						x	x	x						
Electromiografía y neuroconducción		x	x					x								
Espirometría simple		x		x				x								
Espirometría volumen pre post y broncodilatador		x		x				x								
Laboratorio simple y especializado		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Mamografía		x						x			x					
Monitoreo de Tensión Arterial		x						x	x	x						
OCT - Tomografía de Coherencia Óptica								x								
Onda F								x								
Osteodensitometría								x								
Paquimetría								x								
Pentacam								x								
Phmetría								x								
Prueba de esfuerzo en adultos y niños		x						x	x	x						
Reflejo H								x								
Resonancia magnética									x							
TAC									x							
Telemetría									x							
Test de Aliento									x							
Test de Hidrógeno Espirado									x							
Radiología simple		x	x	x	x	x	x				x	x	x	x	x	
SERVICIOS ADICIONALES																
Centro Médico Pediátrico			x													
ODONTOLOGÍA PREVENTIVA																
Odontología general		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
II. MÁS SERVICIOS, MÁS BIENESTAR**																
SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA																
Consulta odontológica prioritaria		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Cirugía oral									x							
Endodoncia		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Odontología estética				x	x				x							
Odontología pediátrica		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Ortodoncia		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Rehabilitación oral		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Periodoncia		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Diseño de sonrisa y blanqueamiento [odontología general]		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Implantología oral [cita con cirugía maxilofacial, periodoncia o rehabilitación]				x				x			x					
Radiología oral simple y especializada digital [panorax] y ayudas diagnósticas orales [fotografía clínica - radiografías periapicales individuales - juegos periapicales]				x				x								
Radiografía periapical		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Tomografía oral de rayo de cono								x								
OTROS SERVICIOS ADICIONALES																
Curaciones		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Retiro de puntos											x					
Inyectología		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Vacunación				x		x							x			
Cheques Médicos Ejecutivos [Premium, Juvenil, Cardiovascular, entre otros]		x						x								
ÓPTICA		x		x	x					x						

I. **Cubrimiento Integral:** son aquellos servicios que hacen parte integral del contrato de su plan de medicina prepaga.II. **Más Servicios, Más Bienestar\*\*:** son aquellos servicios que no hacen parte integral del contrato de su plan Esmeralda Ambulatorio Integral.

Nota: algunos servicios se prestan por medio de una alianza estratégica con otra IPS.

## **Centros Odontológicos Colmédica**

Colmédica Medicina Prepagada cuenta en la ciudad de Bogotá con los Centros Odontológicos Colmédica Calle 84, Torre Santa Bárbara, Belaire, Chapinero, Colina Campestre, Salitre Capital y Cedritos.

En los Centros Odontológicos usted encontrará profesionales que le brindarán atención de odontología especializada, cuyo objetivo es ofrecer un manejo integral generando bienestar y salud. Usted podrá contar con excelentes especialistas en cirugía maxilofacial, endodoncia, odontopediatría, ortodoncia, periodoncia, rehabilitación oral y estética dental.

En el Centro Odontológico Colmédica Calle 84 contamos con equipos de radiología oral especializada donde usted podrá acceder a exámenes de radiología oral [tomografía oral de rayo de cono, periapical y panorex], estudio fotográfico, modelos de estudio y paquetes de ortodoncia. En el Centro Odontológico Torre Colmédica Santa Bárbara usted podrá acceder a ayudas diagnósticas digitales periapical y panorex.

Recuerde que podrá pagar en efectivo, cheque, tarjeta débito o crédito. Encuentre información actualizada en la opción «Directorio Médico» del App Colmédica o en [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com).

## **Escleroterapia**

Procedimiento ambulatorio para el tratamiento de venas varices de pequeño calibre, mediante la inyección de una sustancia esclerosante al interior de estas. Programe su cita con el cirujano vascular periférico.

## **Vacunación**

Servicio diseñado bajo estándares de calidad que garantizan en las vacunas una efectiva acción protectora. Puede adquirir vacunas contra la influenza, varicela, neumococo, hepatitis A y B, rotavirus, meningococo, pentavalente, papiloma humano, fiebre amarilla, herpes zoster, entre otras, de acuerdo con el límite de cobertura y período de carencia definido en su plan. También contamos con las vacunas PAI (Plan Ampliado de Inmunización).

## **Chequeos Médicos Ejecutivos**

Con la experiencia de 14 años haciendo Chequeos Médicos Ejecutivos, a continuación, relacionamos los diferentes tipos:

### **Chequeo Médico Juvenil**

Los padres de familia no solo se preocupan por conocer su propio estado de salud sino también el de sus hijos. Por esta razón, en los Centros Médicos Colmédica ofrecemos un completo esquema para jóvenes entre los 6 y 17 años, en el cual los padres podrán estar al tanto de aspectos como el peso y la estatura que están acordes con la edad, la alimentación que les provea

todos los nutrientes necesarios para su crecimiento o si hay algún problema visual, auditivo o de otra índole que pueda poner en riesgo su integridad física y/o afectar su rendimiento escolar. Comuníquese a nuestra Línea de Asistencia Colmédica al 746 4646.

### **Chequeo Médico Ejecutivo Premium**

Dirigido a hombres y mujeres mayores y menores de 40 años, que afrontan las exigencias del mundo actual donde predominan los altos niveles de estrés, poca actividad física y malos hábitos alimenticios. Dado lo anterior, el objetivo de este chequeo es realizar un diagnóstico integral del estado de salud del paciente, que permita a través de una serie de actividades de diagnóstico y valoraciones médicas especializadas detectar, reducir riesgos de diversas enfermedades [cardiovasculares, metabólicas, cáncer, entre otras] y brindar un tratamiento adecuado y oportuno. Aplica para Bogotá.

### **Chequeo Médico Futura Mamá**

Dirigido a aquellas mujeres en etapa reproductiva que planean ser madres a corto o mediano plazo; este chequeo médico les permitirá saber si su cuerpo está preparado y en óptimas condiciones para llevar un embarazo saludable, y lo más importante, minimizar los riesgos que se puedan presentar tanto en ellas como en sus bebés durante esta etapa. Además de los diferentes exámenes y pruebas, este programa incluye vacuna preconcepcional y ecografía que son realizadas con tecnología de alta precisión. Comuníquese a nuestra Línea de Asistencia Colmédica al 746 4646.

### **Chequeo Médico Cardiovascular**

Las enfermedades de tipo cardiovascular son la causa número uno de muertes en el mundo. Por eso, el objetivo de este chequeo en particular, es realizar una serie de exámenes y pruebas especializadas que evalúen o detecten los factores de riesgo. Estas patologías, que, si bien afectan a gran parte de la población mundial, se presentan con mayor frecuencia en adultos mayores de 35 años, y más aún si se trata de individuos con hábitos de vida poco saludables y con antecedentes familiares de riesgo cardiovascular. Comuníquese a nuestra Línea de Asistencia Colmédica al 746 4646.

### **Chequeo Médico Hombre Pleno**

Los hombres a partir de los 50 años pueden presentar problemas en el aparato urinario y su desempeño sexual. Este servicio está orientado a evaluar el estado urológico del hombre, con el fin de prevenir y corregir situaciones o patologías que deterioren la calidad de vida durante esta etapa. Comuníquese a nuestra Línea de Asistencia Colmédica al 746 4646.

### Chequeo Médico Mujer Plena

Dirigido a mujeres mayores de 50 años, quienes están o estarán próximas a presentar la menopausia. Este periodo es importante debido a los cambios hormonales que se producen y que como resultado pueden aumentar el riesgo de sufrir algunas enfermedades de tipo cardiovascular, distintos tipos de cáncer, osteoporosis, entre otras. Lo que se pretende con este tipo de chequeo, es que las mujeres asuman esta etapa en las mejores condiciones para su salud y bienestar. Comuníquese a nuestra Línea de Asistencia Colmédica al 746 4646.

### Ópticas

En nuestros centros médicos de Bogotá, en las sedes de Torre Santa Bárbara, Colina Campestre, Plaza Central, Salitre Capital y Chapinero, encuentre el servicio de óptica [ofrecido a través de Opticentro Internacional], en el que tendrá a su disposición una gran variedad de gafas, lentes especiales, gafas deportivas de las mejores marcas y lentes de contacto. Además, podrá contar con el servicio de optometría.

Pregunte también en estos Centros Médicos por las Boutiques de Salud, en las que encontrará equipos médicos y aditamentos ortopédicos para mejorar su salud y los elementos odontológicos como kit de blanqueamiento y kit de ortodoncia, cremas de dientes especiales, entre otros.

## 5.4 Derechos y deberes del paciente

### 5.4.1 Derechos

1. A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
2. A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
3. A obtener una información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir tratamiento de salud.
4. A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
5. A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.

6. A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.
7. A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
8. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
9. A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.
10. A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.
11. A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.
12. A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
13. A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.
14. A no ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni ser obligado a soportar sufrimiento evitable, ni a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
15. A que no se trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervenientes en la prestación del servicio.
16. Agotar las posibilidades de tratamiento tendientes a superar su enfermedad.

### 5.4.2 Deberes

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en la atención médica.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios.
5. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones y los servicios dispuestos para su atención y la de otros pacientes.

6. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
7. Cancelar el costo de los servicios prestados por el centro médico o el correspondiente a las UPD establecidas en los planes de medicina prepagada, cuando el centro médico forme parte de la red de prestadores para dicho plan y para el servicio solicitado.
8. Acudir puntualmente a las citas programadas para la prestación de servicios de salud o informar oportunamente la imposibilidad de asistir, al menos con 12 horas de antelación.

## 5.5 Política de seguridad del paciente de Centros Médicos Colmédica

Los Centros Médicos Colmédica establecen como Política de Seguridad del Paciente garantizar e implementar procedimientos, instrumentos, planes, actividades y recursos que, dentro de las normas éticas, técnico científicas y del servicio, minimicen los riesgos, incidentes y eventos adversos, para contribuir a la creación de un ambiente seguro para el paciente, su familia, el equipo asistencial y administrativo, y el entorno. Para su implementación, se han establecido las siguientes metas internacionales de seguridad del paciente:

### Meta 1. Identificación segura del paciente

Consiste en realizar la validación permanente de los datos personales en cada contacto con el paciente, para prevenir errores derivados de una identificación equivocada. A continuación, encontrará unas recomendaciones que ayudarán a lograr una identificación segura:

- En cada contacto validaremos sus datos personales para evitar errores o suplantaciones en la atención a nuestros pacientes. Presente su documento de identidad al momento de acceder o solicitar un servicio médico.
- Revise que los resultados de exámenes, procedimientos y laboratorios coincidan con sus datos personales.
- Recuerde que, al momento de administrarle un medicamento, preguntaremos nuevamente sus datos personales y le informaremos el nombre y las características del medicamento a aplicar; así, evitaremos la administración errada de medicamentos, o la administración de medicamentos al paciente equivocado.

### Meta 2. Comunicación afectiva

Busca informar y resolver permanentemente las inquietudes relacionadas con la prestación del servicio, procurando la participación activa entre el equipo de salud, el paciente y su entorno, por lo que es necesario que atienda las siguientes recomendaciones:

- Comunique cualquier situación riesgosa que pueda evidenciar al interior del centro médico.
- Pregunte y haga parte activa de la atención médica.
- Manifieste todas las inquietudes que tenga relacionadas con la prestación del servicio y participe siempre en el proceso de atención.

### Meta 3. Administración segura de medicamentos

Implica tener toda la información sobre los antecedentes y medicamentos administrados, para evitar errores en la definición del diagnóstico y tratamiento. Asimismo, involucra la verificación de los medicamentos formulados y entregados, y el cumplimiento de las recomendaciones entregadas, para lo cual es necesario tener en cuenta las siguientes pautas:

- El uso adecuado de los medicamentos es muy importante para recuperar su salud. Para lograr la máxima efectividad de los medicamentos, se debe administrar exactamente como lo indicó el médico, a la hora correcta y durante el tiempo que dure el tratamiento sin interrumpirlo.
- Evite consumir medicamentos que no sean formulados por un profesional de la salud.
- Verifique que el medicamento que le entreguen en la farmacia, sea igual al recetado en la fórmula médica.
- Evite compartir antibióticos con otras personas.
- Procure realizar la ingesta de medicamentos con agua. Evite mezclar medicamentos con licor.
- Si está en el primer trimestre del embarazo, tome únicamente los medicamentos formulados por su médico tratante.

### Meta 4. Identificación correcta de procedimientos

Por medio de las siguientes recomendaciones se pretende contribuir a la realización de procedimientos seguros y en el lugar correcto, mediante la permanente validación y verificación de los datos personales, así como del procedimiento médico, de apoyo diagnóstico o radiológico:

- Informe a su médico sobre el procedimiento por el cual asiste y comunique previamente sus inquietudes; usted hace parte activa del equipo de salud.
- Diligencie el consentimiento informado. Este es el documento que le brinda la información completa frente a riesgos y beneficios de un procedimiento antes de su realización.
- Recuerde preguntar cualquier inquietud relacionada con dicho documento.

### Meta 5. Prevención de infecciones.

Consiste en la promoción de hábitos de higiene y el uso de barreras de seguridad (tapabocas, guantes, entre

otros] que conlleven a la reducción de riesgos de contaminación cruzada o de adquirir infecciones que afecten el estado de salud del paciente.

Recuerde:

- Las manos son la principal vía de transmisión de gérmenes durante la atención en salud. Una deficiente forma de lavarse las manos por el personal asistencial, provoca infecciones en 10 de cada 100 pacientes en las naciones en vía de desarrollo.
- El lavado de las manos con agua y jabón es una de las maneras más efectivas y económicas de prevenir enfermedades diarreicas y respiratorias.
- Lave sus manos con agua y jabón antes de comer y después de ir al baño, y siempre que estén sucias.
- Durante la atención en los centros médicos verifique que el personal de salud limpie sus manos en los siguientes casos:
  - Antes de tener contacto con usted.

- Antes de examinarlo o realizarle un procedimiento.
- Al finalizar el examen o procedimiento requerido.

#### Meta 6. Prevención de caídas

Incluye todas las medidas y acciones que promuevan la construcción de un entorno y una infraestructura segura, reduciendo los factores de riesgo que puedan afectar la salud y el bienestar del paciente. Para ello, agradecemos su aporte con:

- Expresar siempre cuando se sienta débil, sin fuerzas o mareado. El contarlo puede evitar una caída.
- Si se angustia mucho cuando va a realizarse exámenes, coméntelo. Nuestro personal le apoyará.
- Si va al centro médico, y tiene una discapacidad o requiere apoyo, bien sea con el uso de una silla de ruedas o al momento de tomar el turno y facturar, pídalo, con gusto se le dará.
- No distraerse al momento de subir o bajar escaleras.
- Evite el uso de celulares.



## 6. 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 ESMERALDA AMBULATORIO INTEGRAL	
TIPO DE SERVICIO	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	NÚMERO DE UPD
Laboratorio e Imagenología Simple	1 UPD por orden de 6 laboratorios o 6 exámenes de imagenología simple
Exámenes Especializados de Diagnóstico	1 UPD por examen
ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	NÚMERO DE UPD
Consulta Odontológica	1 UPD por consulta
Control de Placa, Educación en Salud Oral y Control de Riesgos	Sin UPD
Aplicación de Sellantes de Fotocurado en Fosetas y Fisuras	1 UPD por consulta
Detartraje Supragingival por Cuadrante	1 UPD por cada 2 cuadrantes
Profilaxis [Adultos y Niños]	Sin UPD
Aplicación Tópica de Flúor	Sin UPD

## 7. Glosario

### 7.1 Glosario de terminología del contrato

#### Accidente

Suceso imprevisto y repentino no provocado deliberadamente por el usuario, que le produzca una lesión orgánica o una perturbación funcional, permanente o pasajera.

#### Accidente de trabajo

Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, invalidez o la muerte.

También se considera accidente de trabajo:

- Aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.
- Igualmente se considera accidente de trabajo, el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.
- El ocurrido durante el ejercicio de la función sindical, aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical, siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.
- El que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador, o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.
- En todo caso para los efectos del plan Esmeralda Ambulatorio Integral, se considerará accidente de trabajo el definido por la legislación del Sistema General de Riesgos Laborales, para el momento de su ocurrencia.

#### Accidente de tránsito

Suceso ocasionado o en el que haya intervenido al menos un vehículo automotor en movimiento, en una vía pública o privada con acceso al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y/o animales, y que, como consecuencia de su circulación o tránsito, o que, por violación de un precepto legal o reglamentario de tránsito, cause daño en la integridad física de las personas.

#### Actividad

Es la utilización de un recurso particular, bien sea físico, humano o tecnológico dentro del proceso de promoción y fomento de la salud, prevención, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad.

#### Año de contrato

Período de doce [12] meses contados desde el primer día de la fecha de iniciación del contrato.

#### Atención ambulatoria

Es toda actividad, intervención o procedimiento que se realiza sin necesidad de internar al paciente.

#### Cobertura

Es el conjunto de servicios expresamente señalados en el contrato, a cuya prestación tienen derecho los usuarios en virtud del mismo. En ningún caso estarán incluidos dentro de la cobertura del contrato los servicios que no se mencionen expresamente ni aquellos que, de conformidad con el contrato, se encuentren excluidos. Las coberturas objeto del contrato son personales y por lo tanto intransferibles entre usuarios del contrato.

#### Consulta médica

Es el acto médico realizado por un profesional de la salud en medicina general o especializada, en cualquiera de sus ramas, con el fin de evaluar, diagnosticar y tratar al usuario.

#### Contratante

Toda persona natural o jurídica que suscribe el contrato con *Colmédica Medicina Prepagada*, bien para su exclusivo beneficio, para beneficio de los usuarios, o para beneficio de uno y otros. El contratante, salvo en los casos en los que en el contrato se encuentren obligaciones expresas a cargo de los usuarios, es el único responsable frente a *Colmédica Medicina Prepagada* por el cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas. En consecuencia, el contratante podrá convenir con *Colmédica Medicina Prepagada* modificaciones a las condiciones del contrato sin que se requiera para ello la aquiescencia de los usuarios.

#### Enfermedad

Alteración o desviación del estado de salud de una o varias partes del organismo humano.

#### Enfermedad crónica

Toda enfermedad permanente o que reaparezca tiempo después de padecida, o aquella cuya evolución se prolongue por más de seis [6] meses.

## **Enfermedad laboral**

La contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional, será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes. En todo caso para los efectos del contrato de medicina prepagada, se considerará enfermedad laboral la definida por la legislación del Sistema General de Riesgos Laborales, para el momento de su ocurrencia.

## **Entidad adscrita**

Toda institución dedicada directa o indirectamente a la prestación de servicios de salud en sus diferentes modalidades, a través de la cual los usuarios reciben la atención médica a cuya inscripción haya sido aprobada por *Colmédica Medicina Prepagada* y esté vigente al momento de solicitar la prestación de dichos servicios.

## **Evento catastrófico**

Todo aquel evento de origen natural, o provocado por el hombre en forma accidental o voluntaria, cuya magnitud supera la capacidad de adaptación de la comunidad en la que se produce y que la afecta en forma masiva e indiscriminada generando la necesidad de ayuda externa.

## **Exámenes especializados de diagnóstico**

Son las pruebas realizadas en un laboratorio clínico o centro de diagnóstico, como apoyo a las actividades de diagnóstico, prevención, tratamiento, seguimiento, control y vigilancia de las enfermedades, de acuerdo con los principios básicos de calidad, oportunidad y racionalidad lógico científica, y que por su grado de especialización requieren recurso humano, administrativo, e infraestructura física y tecnológica de mayor complejidad siendo idóneos para su procesamiento.

## **Exclusiones**

Son aquellos servicios que en virtud de lo establecido en el contrato de medicina prepagada, no se encontrarán a cargo de *Colmédica Medicina Prepagada*.

## **Fecha de solicitud**

Es aquella en la que el potencial contratante presenta ante *Colmédica Medicina Prepagada* la "Solicitud de Ingreso" por medio de la cual manifiesta su intención de contratar los servicios expresamente señalados en el contrato.

## **Fecha de aceptación**

Es aquella en la que *Colmédica Medicina Prepagada* de manera directa o a través del promotor le informa al contratante que ha sido aceptada su "Solicitud de Ingreso" y le informa la fecha, hora y lugar para la firma del contrato.

## **Fecha de contratación**

Es aquella en la que se firma o suscribe el contrato entre *Colmédica Medicina Prepagada* y el contratante.

## **Fecha de iniciación del contrato**

Día, mes y año a partir del cual el contrato comienza a producir plenos efectos entre las partes contratantes y que aparece registrada en la "Carátula del Contrato".

## **Fecha de iniciación del usuario**

Día, mes y año a partir del cual una persona es aceptada en el contrato según lo establecido en el mismo y que aparece registrada en la "Carátula del Contrato".

## **Guía médica**

Listado de entidades y profesionales adscritos a *Colmédica Medicina Prepagada* que como anexo forma parte del contrato. Dicho anexo "Guía Médica", podrá ser modificado en cualquier momento por *Colmédica Medicina Prepagada*, que tiene la facultad de incluir o excluir profesionales y/o entidades adscritos, modificación que el contratante aceptará expresamente, garantizando en todo caso que la modificación no afectará la prestación de los servicios objeto del contrato. En todo caso, cualquier modificación que se produzca en el anexo "Guía Médica" con antelación a la expedición regular del nuevo anexo actualizado, será informada al contratante con treinta (30) días de anterioridad, a través de medios de comunicación tales como, Línea de Asistencia Colmédica, Oficinas de Atención, portal web y revista de circulación periódica.

## **Grupo etario**

Definición del usuario según edad.

## **Hidroterapia**

Es una modalidad de terapia física que emplea agua como agente terapéutico.

## **Laboratorio e imagenología simple**

Son las pruebas realizadas en un centro de diagnóstico, como apoyo a las actividades de diagnóstico, prevención, tratamiento, seguimiento, control y vigilancia de las enfermedades, de acuerdo con los principios básicos de calidad, oportunidad y racionalidad lógico científica y que sean solicitados por el médico tratante adscrito.

**Medios complementarios de diagnóstico**

Exámenes de apoyo para el diagnóstico médico, que se emplean para el estudio de funciones o estructuras de órganos o sistemas específicos y que son utilizados como ayuda diagnóstica por el médico tratante.

**Planes voluntarios de salud**

Conjunto de beneficios opcional y voluntario, financiado con recursos diferentes a los de la cotización obligatoria. El acceso a estos planes será de la exclusiva responsabilidad de los particulares, como un servicio privado de interés público, cuya prestación no corresponde prestar al Estado, sin perjuicio de las facultades de inspección y vigilancia que le son propias. El usuario de un Plan Voluntario de Salud podrá elegir libre y espontáneamente si utiliza el Plan de Beneficios en Salud o el Plan Voluntario en el momento de utilización del servicio y las entidades no podrán condicionar su acceso a la previa utilización del otro plan.

**Preexistencia**

TODO ENFERMEDAD, MALFORMACIÓN O AFECCIÓN QUE SE PUEDA DEMOSTRAR EXISTÍA A LA FECHA DE INICIA-  
CIÓN DEL USUARIO, SIN PERJUICIO DE QUE SE PUEDA  
DIAGNOSTICAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO  
SOBRE BASES CIENTÍFICAS SÓLIDAS. LA DEMOSTRACIÓN  
DE LA EXISTENCIA DE FACTORES DE RIESGO, COMO HÁ-  
BITOS ESPECIALES O CONDICIONES FÍSICAS O GENÉ-  
TICAS NO PODRÁN SER FUNDAMENTO ÚNICO PARA EL  
DIAGNÓSTICO A TRAVÉS DEL CUAL SE PUEDA CLASIFICAR  
UNA PREEXISTENCIA.

**Profesional adscrito**

Persona natural, acreditada conforme con la ley, para ejercer cualquiera de las profesiones relacionadas con la salud y la medicina, en todas sus diferentes modalidades y especialidades, a través de la cual los usuarios reciben la atención a cuya gestión se compromete *Colmédica Medicina Prepagada*, cuya inscripción haya sido aprobada por esta y se encuentre vigente al momento de realizar dicha prestación.

**Profesional de la salud**

Toda persona natural que legalmente haya obtenido el título universitario para el ejercicio de alguna de las ciencias de la salud y/o medicina en Colombia, o que haya validado en este país el título obtenido en el extranjero y que, además, tenga vigente la autorización oficial para el ejercicio profesional en Colombia.

**Secuela**

Cualquier alteración duradera o transitoria de orden anatómico o funcional que es consecuencia de un estado patológico de cualquier género.

**Servicios médicos ambulatorios**

Son las actividades o actos médicos encaminados a la prevención de la enfermedad, recuperación, rehabilitación y/o mantenimiento del estado de salud del individuo.

**Sistema de medicina prepagada**

Sistema organizado y establecido por entidades autorizadas conforme a la ley, para la gestión de la atención médica y de la prestación de los servicios de salud y/o para atender directa o indirectamente estos servicios incluidos en un plan de salud preestablecido, mediante el cobro de un precio regular previamente acordado. No se consideran como entidades de prepago aquellas que se limitan a otorgar descuentos sobre el costo de la utilización de los servicios de salud, que debe ser asumido por parte de un grupo de usuarios.

**Servicio de Orientación Médica (SOM)**

Es el servicio de orientación médica telefónica ofrecido por *Colmédica Medicina Prepagada* a los usuarios del contrato durante todos los días del año, 24 horas del día, con el fin de ofrecer información, orientación profesional sobre salud y redes de atención.

**Tarifa**

Valor del contrato por usuario según grupo etario.

**Tipo de plan familiar**

Es aquel que contrata una persona natural o jurídica a través del cual se otorga cobertura a uno [1] o más usuarios.

**Tipo de plan colectivo**

Es aquel que contrata una persona natural o jurídica a través del cual se otorga cobertura como mínimo a veinte [20] o más usuarios, salvo que *Colmédica Medicina Prepagada* acuerde por escrito un número mínimo menor de usuarios.

**Usuario**

Persona natural que, habiendo sido aceptada en calidad de tal por *Colmédica Medicina Prepagada*, tiene derecho a la prestación de los servicios consagrados expresamente en el contrato.

**Unidad de Pago Directo (UPD)**

Consiste en el valor unitario del pago moderador a cargo del usuario, que este deberá sufragar al profesional o entidad adscrita cuando acceda a los servicios expresamente señalados en el contrato.

## 7.2 Glosario de especialidades médicas

### Acupuntura

Consiste en la regulación de la corriente energética dentro de un sistema de circulación en el cuerpo, mediante la estimulación con agujas, calor, electricidad, sustancias químicas, naturales y sintéticas de determinados puntos de la piel, con el fin de prevenir, curar, aliviar las enfermedades o síntomas y rehabilitar a la persona.

### Alergología

Especialidad médica que maneja las enfermedades producidas por sustancias ajenas al organismo.

### Audiología

Especialidad de apoyo médico que maneja los problemas de la audición.

### Cardiología

Especialidad médica que maneja las enfermedades del corazón.

### Cirugía cabeza y cuello

Especialidad médica y quirúrgica que maneja las enfermedades de cabeza y cuello.

### Cirugía cardiovascular

Especialidad médica y quirúrgica que maneja las enfermedades del corazón y las arterias.

### Cirugía de colon y recto

Especialidad médica que maneja las enfermedades del recto y ano.

### Cirugía de la mano

Especialidad médica y quirúrgica que maneja las enfermedades de la mano.

### Cirugía del seno

Especialidad médica y quirúrgica que maneja las enfermedades del seno.

### Cirugía del tórax

Especialidad médica y quirúrgica que maneja las enfermedades del tórax que requieren intervenciones quirúrgicas.

### Cirugía general

Especialidad médica y quirúrgica que maneja las enfermedades que requieren de intervenciones quirúrgicas.

### Cirugía maxilofacial

Especialidad médica y quirúrgica que maneja el estudio, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de las enfermedades congénitas y adquiridas del cráneo, cara, cabeza y cuello, cavidad oral y maxilares.

### Cirugía oncológica

Especialidad médica y quirúrgica que maneja las enfermedades tumorales o cancerosas.

### Cirugía plástica

Especialidad médica y quirúrgica que maneja la reparación funcional de una estructura lesionada por enfermedad o accidente.

### Cirugía vascular periférica

Especialidad médica que maneja las enfermedades de las venas y las arterias.

### Clínica del dolor y cuidado paliativo

Especialidad médica que maneja la prevención y el alivio del sufrimiento a través de un diagnóstico precoz, una evaluación adecuada y el oportuno tratamiento del dolor y de otros problemas tanto físicos como psicosociales y espirituales.

### Dermatología

Especialidad médica que maneja las enfermedades de la piel.

### Electrofisiología

Especialidad de la cardiología que maneja las enfermedades del ritmo cardíaco (arritmias).

### Endocrinología

Especialidad médica que maneja las enfermedades del sistema hormonal.

### Fisioterapia o terapia física

Actividad realizada por un profesional en fisioterapia, mediante el empleo de agentes físicos (luz, calor, agua, aire, ejercicios mecánicos) destinados a contribuir al tratamiento de una enfermedad.

### Gastroenterología

Especialidad médica que maneja las enfermedades del aparato digestivo.

### Genética

Especialidad médica que se ocupa de la evaluación clínica, el asesoramiento o consejo genético, el diagnóstico y el tratamiento de pacientes con trastornos hereditarios.

**Geriatría**

Especialidad médica que maneja las enfermedades generales de la tercera edad.

**Ginecología y obstetricia**

Especialidad médica y quirúrgica que maneja las enfermedades del aparato reproductivo de la mujer, embarazo y parto.

**Hematología**

Especialidad médica que maneja las enfermedades del sistema sanguíneo.

**Hepatología**

Especialidad médica y quirúrgica que maneja las enfermedades del hígado y las vías biliares.

**Homeopatía**

Es un sistema que, basado en leyes naturales y aplicando una metodología científica, propone un método terapéutico basado en la ley de la similitud [similia similibus currentur], según la cual es posible tratar un enfermo administrándole información energética obtenida a partir de sustancias que producen síntomas semejantes a los del enfermo.

**Infectología**

Especialidad de la medicina interna que maneja el diagnóstico, prevención y tratamiento de enfermedades producidas por organismos microscópicos [micro-organismos: bacterias, virus, hongos, parásitos y algas].

**Medicina alternativa**

Conjunto de conocimientos y procedimientos terapéuticos derivados de algunas culturas médicas existentes en el mundo, que han alcanzado un desarrollo científico, empleados para la promoción de la salud, la prevención y diagnóstico de la enfermedad y el tratamiento y rehabilitación de los enfermos, en el marco de una salud integral y considerando al ser humano como una unidad esencial constituida por cuerpo, mente y energía.

**Medicina bioenergética**

Especialidad médica que maneja las enfermedades mediante técnicas como drenaje, desbloqueo, balance y armonización, conjuntamente con el uso de agentes vitales, aromas y tonos en puntos psicosomáticos del cuerpo.

**Medicina de adolescencia**

Especialidad médica que maneja las enfermedades generales del grupo de edad comprendido entre los 12 y los 17 años.

**Medicina de aviación**

Especialidad médica que maneja los efectos sobre la salud de los viajes en avión, e incluye aspectos como las diferencias horarias, la limitación de movimientos durante largos períodos de tiempo y las reacciones a los movimientos violentos del avión en condiciones atmosféricas turbulentas.

**Medicina familiar**

Especialidad médica que maneja las enfermedades generales de uno o todos los miembros del núcleo familiar.

**Medicina física y rehabilitación [fisiatría]**

Especialidad médica que maneja la rehabilitación de las enfermedades del sistema musculoesquelético y nervioso.

**Medicina general**

Especialidad médica que maneja las enfermedades generales de cualquier grupo de edad.

**Medicina interna**

Especialidad médica que maneja las enfermedades generales del adulto.

**Medicina nuclear**

Especialidad médica que maneja y diagnostica las enfermedades por medio de elementos nucleares.

**Medicina psicosomática**

Estudia la relación de las emociones, sentimientos, tristeza y sufrimientos con las enfermedades consideradas como orgánicas.

**Nefrología**

Especialidad médica que maneja las enfermedades del riñón.

**Neonatología**

Especialidad médica que maneja las enfermedades del recién nacido.

**Neumología**

Especialidad médica que maneja las enfermedades del pulmón.

**Neurocirugía**

Especialidad médica que maneja las enfermedades del cerebro y sistema nervioso que requieren de cirugía.

**Neurología**

Especialidad médica que maneja las enfermedades del cerebro y del sistema nervioso que no requieren de cirugía.

## Nutrición y dietética

Especialidad de apoyo médico para la recuperación de problemas nutricionales.

## Odontología

Especialidad que se dedica al estudio de los dientes y las encías y al tratamiento de sus dolencias.

## Oftalmología

Especialidad médica que maneja las enfermedades de los ojos.

## Oncología

Especialidad médica que maneja las enfermedades tumorales o cancerosas.

## Optometría

Complemento médico que maneja los defectos visuales.

## Ortopedia y traumatología

Especialidad médica que maneja las enfermedades y traumas de huesos y músculos.

## Ortóptica

Especialidad de la optometría encargada de la rehabilitación visual, del diagnóstico y tratamiento de las alteraciones de la visión binocular, debido a las anomalías en la musculatura de los ojos.

## Otorrinolaringología

Especialidad médica que maneja las enfermedades de oídos, nariz y garganta.

## Pediatria

Especialidad médica que maneja las enfermedades generales de los niños.

## Psicología

Especialidad de apoyo médico para la recuperación de problemas psicológicos.

## Psiquiatría

Especialidad médica que maneja las enfermedades mentales.

## Radiología

Especialidad médica y odontológica que se ocupa de generar imágenes del interior del cuerpo mediante rayos X, campos magnéticos, ultrasonidos, etc.

## Radioterapia

Especialidad médica que trata el cáncer y las células tumorales mediante la utilización de diferentes tipos de radiaciones.

## Reumatología

Especialidad médica que maneja las enfermedades inflamatorias crónicas de articulaciones.

## Terapia del lenguaje

Actividad realizada por un profesional en fonoaudiología o terapia del lenguaje, para contribuir a la rehabilitación de voz, habla, lenguaje y adaptación auditiva, cuando el paciente presenta alteraciones en la comunicación o en la audición, por diferentes causas.

## Terapia ocupacional

Actividad realizada por un profesional, orientada a restaurar y reforzar las habilidades y funciones esenciales del paciente, que busca facilitar el aprendizaje con el fin de lograr una mejor adaptación y productividad, disminuir o corregir la patología y promover y mantener la salud del mismo.

## Terapia respiratoria

Actividad realizada por un profesional en terapia respiratoria, con el fin de prevenir o tratar enfermedades respiratorias agudas o crónicas.

## Urología

Especialidad médica que maneja las enfermedades del aparato urinario.

## 7.3 Glosario de terminología de servicios médicos especiales

### Aortografía

Examen radiográfico de la arteria aorta con medio de contraste.

### Arteriografía

Examen radiográfico de las arterias con medio de contraste.

### Biopsia

Muestra de tejido.

### Doppler

Examen de la circulación de la sangre a través de ondas ultrasónicas.

### Ecocardiograma

Mide los volúmenes y funciones del corazón mediante un ultrasonido.

### Ecografía [Ultrasonido]

Examen de los diferentes tejidos u órganos del cuerpo a través de ondas ultrasónicas.

**Electrocardiograma**

Examen que mide los impulsos eléctricos del corazón.

**Electrocardiograma de señal promedio**

Electrocardiograma más detallado que capta las señales eléctricas del corazón y las promedia para dar más detalle del sistema de conducción eléctrica del corazón.

**Electroencefalograma**

Examen que mide la función eléctrica del cerebro.

**Electromiografía**

Examen que mide la función eléctrica de los músculos.

**Escanografía - Tomografía Axial Computada [TAC]**

Examen radiográfico que permite ver las diferentes áreas u órganos del cuerpo.

**Espirometría**

Examen que mide la función del pulmón.

**Esplenoportografía**

Examen radiográfico del bazo y arteria porta con medio de contraste.

**Gamagrafía**

Examen de los diferentes tejidos u órganos del cuerpo a través de radioisótopos (medicina nuclear).

**Mamografía**

Examen radiográfico del seno.

**Mamografía por Emisión de Positrones [PEM]**

Es una variante de tomografía por emisión de positrones de alta resolución para mamas, tiene mayor sensibilidad para la detección de tumores pequeños.

**Mielografía**

Examen de la médula ósea con medio de contraste.

**Panangiografía**

Examen radiográfico de todos los vasos sanguíneos con medio de contraste.

**Prueba de esfuerzo**

Examen que mide la función del corazón con esfuerzo físico.

**Radiología convencional con medio de contraste**

Examen radiográfico que permite ver los diferentes tejidos u órganos del cuerpo con medio de contraste.

**Resonancia nuclear magnética**

Examen de los diferentes tejidos u órganos del cuerpo a través de la generación de un campo magnético.

**TAC Multicorte o multidetector**

Equipo de alta tecnología, no invasivo, capaz de obtener mejores y más fiables imágenes en menor tiempo.

## 8. 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).

