

# PREGUNTAS FRECUENTES



1

## ¿POR DÓNDE PUEDO **INGRESAR AL GIS?**

1. Ingresar a la página de **Coomeva Medicina Prepagada**
2. Seleccionar el **Portal para Prestadores de Salud**
3. Ingresar a la **Oficina Virtual Prestadores**
4. Seleccionar en la funcionalidad **Aplicativos Asociados** la opción **GIS WEB**
5. Oprimir el icono **Gestor Integral de Solicitudes (GIS)**



2

## ¿PUEDO RESTABLECER O CAMBIAR **MI CONTRASEÑA?**

**Claro, de la siguiente manera:**

**Persona Natural:** Ya estando logueado dentro del aplicativo GIS u Oficina Virtual Prestadores, el sistema habilita la funcionalidad de poder cambiar la contraseña.

**Persona Jurídica:** Solo puede solicitar el cambio de contraseña, utilizando la funcionalidad que se encuentra fuera de los aplicativos, sin haberse logueado.

**Aplica para ambos (Prestador Natural y Jurídico):** En el enlace GIS y Oficina Virtual Prestadores. Cuando no se ha logueado aún en el aplicativo, existe la opción de poder restablecer la contraseña. Para **Prestador Natural**, el sistema envía un correo con un enlace para entrar a cambiar la contraseña. Para el **Prestador Jurídico**, el sistema muestra un correo al cual debes enviar tu solicitud para que le sea realizado el cambio de contraseña.



3

## ¿QUÉ TIPO DE SOLICITUDES SE PUEDEN REGISTRAR?

A través del **GIS** podrás registrar solicitudes Ambulatorias Automáticas "**Solicitud Ambulatoria Automática**".



4

## ¿PUEDO REGISTRAR UNA SOLICITUD DESDE **DISPOSITIVOS MÓVILES?**

**Sí**, podrás ingresar al GIS desde cualquier dispositivo móvil a registrar solicitudes (**celular, tablet**).



5

## ¿PUEDO REGISTRAR LA SOLICITUD SOLO CON EL **TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL AFILIADO?**

**Sí**, para registrar solicitudes **se debe ingresar tipo y número de identificación o credencial** del afiliado.



6

## ¿PUEDO **CONSULTAR SI EL AFILIADO TIENE MÁS DE UN PROGRAMA CON COBERTURA A TRAVÉS DE COOMEVA MEDICINA PREPAGADA?**

**Sí**, cuando ingresas el tipo y número de identificación del afiliado **el sistema te permite visualizar las credenciales activas** que el afiliado tenga con Coomeva Medicina Prepagada.



7

## ¿CUÁNTOS **SERVICIOS (CUPS)** PUEDO INGRESAR A LA SOLICITUD?

Está definido que **hasta 100 servicios**.



8

## ¿PUEDO INGRESAR **CUALQUIER TIPO DE SERVICIO** EN LA SOLICITUD?

**Sí**, puede ingresar cualquier tipo de servicio en la solicitud (laboratorios, consultas, terapias, imágenes, etc).



9

## ¿EL SISTEMA ME INFORMA **CUÁNTO DEBE PAGAR EL AFILIADO?**

**Sí**, el sistema te muestra el valor a pagar por el Afiliado. **Cupón de pago por Orden (CPD por orden) y Cupón de pago directo (CPD)** cuando aplique.



10

## ¿SI NO PUEDO REGISTRAR LA SOLICITUD, **DÓNDE ME PUEDO COMUNICAR?**

**Debes comunicarte a las líneas del Call Center:**

CIUDAD	TELÉFONO	CIUDAD	TELÉFONO
BARRANQUILLA	385 0095	CARTAGENA	693 2044
BOGOTÁ	745 7315	MEDELLÍN	605 2067
BUCARAMANGA	697 2565	PEREIRA	340 2620
CALI	487 4775	VALLEDUPAR	589 3942
LÍNEA NACIONAL		01 8000 930134	



11

## ¿PUEDO **ANULAR LA SOLICITUDES/AUTORIZACIONES** CUANDO ME EQUIVOQUE?

**Sí**, puedes Anular una solicitud/autorización.



12

## ¿CUÁNTO ES EL TIEMPO MÁXIMO PARA PODER ANULAR UNA SOLICITUD/AUTORIZACIÓN?

**Sí**, tienes 24 horas desde la fecha y hora de registro de la solicitud a través de la plataforma para poder anular. En caso de superar este tiempo, deberás comunicarte al Call center.



**Coomeva** Medicina Prepagada