



GUÍA RÁPIDA

**DEL PROGRAMA DE SALUD HCM DE
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA**

INICIA AQUÍ

BBVA



Coomeva Medicina Prepagada

Bienvenido(a) a Coomeva Medicina Prepagada

Agradecemos la confianza depositada en nosotros al elegirnos para el cuidado de la salud suya y de su familia.

Con más de 47 años de experiencia en el sector de la salud y un amplio directorio de profesionales y prestadores de alto nivel científico, tecnológico y humano; las múltiples coberturas ofrecidas, nos permiten asumir un gran compromiso con la calidad de vida de nuestros afiliados.

**MENÚ DE SERVICIOS,
BENEFICIOS Y CANALES
DE ATENCIÓN**





Atención al cliente



**Tú nos escribes,
nosotros gestionamos**



Directorio Médico Virtual 24/7



Consultas Dr. Félix



Teleconsulta



APP Cooomeva MP



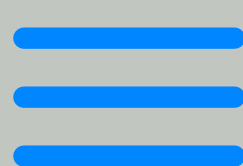
**Atención de urgencias
odontológicas**



Beneficios de tu programa HCM



Únete a nuestra comunidad





Atención al cliente



Coomeva Medicina Prepagada ha dispuesto para la atención de tus inquietudes, necesidades y sugerencias diversos canales a los que pueden acceder y recibir una atención amable, oportuna y segura.

Atención Personalizada por nuestra Enfermera Jefe Auditora

Ubicada en las instalaciones del banco.

Celular: 317 505 0376

Atención Personalizada en nuestras oficinas.

Consulta nuestras oficinas y horarios **aquí**

- Información sobre acceso, coberturas, red de prestadores de nuestros servicios de Salud.
- Recepción de solicitudes de reembolso, actualización de datos.
- Trámite de solicitudes y sugerencias.
- Solicitud de certificados.
- Autorización de órdenes médicas.

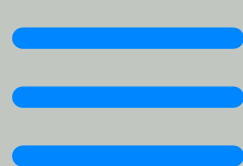
Atención telefónica



Llamando a nuestro servicio de atención en línea usted recibirá atención durante las **24 horas** del día para los siguientes servicios:

- Asesoría médica telefónica.
- Recepción de manifestaciones sobre el servicio.
- Información general.
- Horario de atención en nuestras oficinas.
- Autorizaciones médicas, entre otros.

Conoce más dando **clic aquí**





Coomeva Medicina Prepagada

Líneas de Atención al Cliente



Barranquilla

385 3165

Bogotá

743 5485

Bucaramanga

697 3350

Cali

489 0073

Cartagena

693 9853

Medellín

604 4507

Pereira

340 2635

Tuluá

235 9483

Valledupar

588 5699

Resto del país

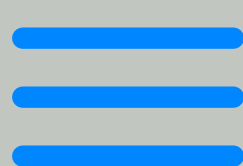
01 8000 931 666

Página web



En esta usted encontrará información acerca de nuestros productos y servicios e igualmente podrá ingresar sus solicitudes, sugerencias y comentarios accediendo al botón **“Escríbenos”** en la opción **“registra tu caso”** a través del enlace **“Contáctenos/Canales de atención”**.

medicinaprepagada.coomeva.com.co





Coomeva Medicina Prepagada



TÚ NOS ESCRIBES, NOSOTROS GESTIONAMOS

Agrega nuestro número a tu **WhatsApp**



317 224 0794



Autorizaciones
médicas



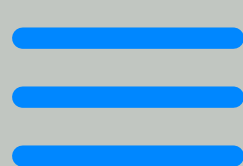
Trámites
administrativos



Información sobre
COVID 19



Comprar
planes de salud



Oficina Virtual Usuarios



Accede en cualquier momento a tu **Oficina Virtual Usuario** y ten a la mano todos tus servicios:



Directorio médico



Autorizaciones
médicas



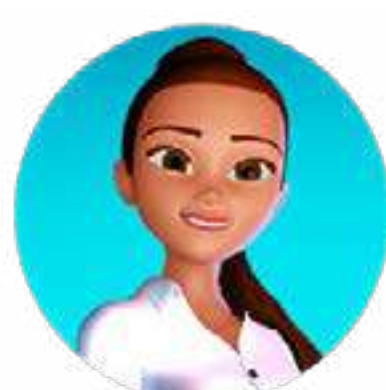
Certificados



Pagos



Carné Virtual



SARA

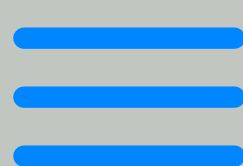


Dr. FÉLIX

Ingresa desde **medicinaprepagada.coomeva.com.co**

└─ Botón superior: **Servicios en Línea**

└─ **Oficina Virtual**





Cooameva Medicina Prepagada

DIRECTORIO MÉDICO

Encuentra con facilidad el especialista o institución que necesitas a través de:



- **App Cooameva MP**
- **Oficina Virtual en nuestra página web**

clic aquí

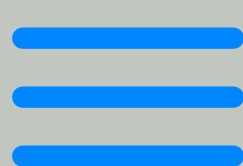
Asistente Virtual Sara



Con Sara, resuelve tus dudas sobre trámites administrativos y coberturas de tu programa de salud **HCM**, las 24 horas los 7 días de la semana.



Conócela en medicinaprepagada.cooameva.com.co, por  como **Asistente Sara**, a través de nuestra **APP Cooameva MP** y **Oficina Virtual**.



Consultas Dr. FÉLIX

Accede desde tu **App Coomeva MP** u **Oficina Virtual** a todos los servicios de tu centro médico virtual **¡sin salir de casa!**



Consulta con médico general



Asistencia Médica Virtual

Atención con médico general por medio de chat o video-llamada.

Horario: Lunes a domingo 7:00 a.m. a 7:00 p.m.



Tele orientación

Médico en línea 24/7.

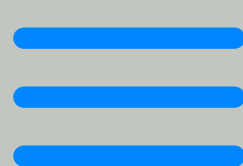


Chat en línea

Consulta temas relacionados con medicina y salud en general.

Conoce como acceder al servicio

clic aquí





Autorizaciones Médicas vía página Web o APP Móvil



Ingresa desde tu **APP Coomeva MP** u **Oficina Virtual Usuarios**.



Selecciona la opción **Autorizaciones**.



Escanea o toma una foto de la orden médica y la historia clínica que te entregó tu médico. Guárdalos en formato .pdf o .jpg.



Diligencia los campos solicitados y adjunta los archivos escaneados.

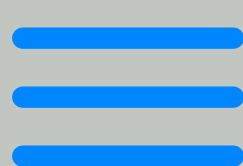
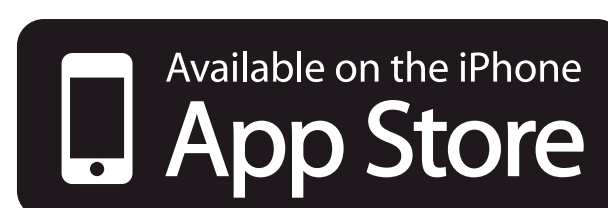


Haz clic en **Guardar** y toma nota del número de radicación.



Cuando la orden sea autorizada recibirás un correo electrónico con los documentos de autorización para imprimir.

Descarga la APP en:



CÓMO SOLICITAR UNA TELE-CONSULTA CON MÉDICO ESPECIALISTA

¿Cómo solicitar tu cita?



Comunícate con la clínica o institución de salud con la que se encuentra vinculado tu médico especialista (Puedes consultar nuestro directorio médico virtual en la **APP Coomeva MP u Of. Virtual**).



Solicita una consulta virtual con el profesional de tu preferencia (Valida con tu prestador si se encuentra disponible para Teleconsulta).



Debes facilitar tu número de cédula y nombre del programa de **Coomeva Medicina Prepagada** al que te encuentras afiliado.

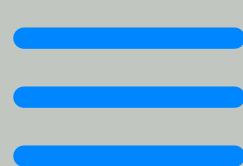


El profesional de salud o institución te indicará el paso a paso para cancelar el cupón de pago directo para tu cita, además de toda la información para tu teleconsulta.

Para más información

clic aquí

Aplican condiciones. Sujeto a disponibilidad y horario del profesional de salud. Prioridad para pacientes con algún tipo de patología, mayores de 60 años, niños y mujeres embarazadas.





APP Coomeva MP

Con nuestra APP Coomeva MP tienes:



Carné
virtual



Solicitud citas en
Christus Sinergia



Directorio
Médico

*Consulta la red de tu programa.



Consultas
Dr. Félix



Asistente Virtual
SARA



Revista
Salud Virtual



Pago Estado de
Cuenta Plan Familiar



Certificados de
afiliación y retención

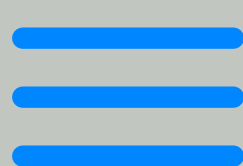
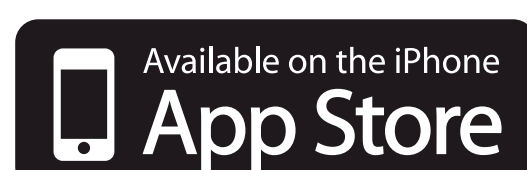


Autorizaciones
Médicas



Certificado
para viajes

Descarga la APP en:



Cómo acceder a los servicios de tu programa HCM de Cooameva Medicina Prepagada

Para acceder a los servicios de tu programa **HCM** de **Cooameva Medicina Prepagada**, deberás tener presente las siguientes recomendaciones generales:



- Presentar documento de identidad.
- Presentar el carné de tu programa **HCM** de **Cooameva Medicina Prepagada** vigente.
- Los servicios deben solicitarse dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de expedición de la orden por parte del médico tratante.
- Cancelar el valor del cupón de pago directo en los casos que aplique.

Atención de Consulta Ambulatoria

Este servicio no requiere de tramite de autorización por parte del afiliado.



- El usuario debe Ingresar a la **Oficina Virtual** a través del **Portal Web** www.medicinaprepagada.cooameva.com.co o la **APP Cooameva MP** y en la opción «**Directorio Médico**» o «**Citas Médicas**» escoge el profesional requerido para tu servicio.
- Agenda tu cita o comunícate telefónicamente con el profesional o institución elegido para coordinar la consulta médica, e informa el nombre de la persona que hará uso del servicio, número del documento de identidad y teléfono de contacto.

Exámenes de Laboratorio Clínico e Imagenología



- Seleccionar la institución de su preferencia del Directorio de profesionales de **Cooameva Medicina Prepagada**.



- Presentar orden del médico adscrito no mayor a 30 días de expedida.
- Estos servicios deben ser autorizados a través de los canales virtuales **"APP Coomeva MP, Oficina Virtual"**, por medio de la línea **WhatsApp 317 224 0794** o de los canales presenciales.
- Comunicarse con el prestador elegido para conocer horarios de atención y recomendaciones generales para la realización del examen.

Cirugía Ambulatoria

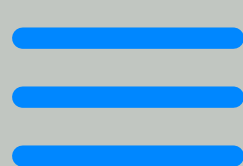


- La documentación que sustentará el servicio requerido será tu orden médica no mayor a 30 días expedida por el médico tratante adscrito a **Coomeva Medicina Prepagada S.A.**
- Estos servicios deben ser autorizados a través de los canales virtuales **"APP Coomeva MP, Oficina Virtual"**, por medio de la línea **WhatsApp 317 224 0794** o de los canales presenciales.
- Una vez el afiliado cuente con la autorización, podrá establecer comunicación con el prestador definido a fin de coordinar la prestación del servicio.

Urgencias



- Seleccionar la institución del servicio de Urgencias teniendo en cuenta que sólo será atendido exclusivamente en las clínicas y centros autorizados por **Coomeva Medicina Prepagada S.A.**



- Si de esta atención se genera hospitalización o cirugía, la IPS solicitará la autorización a línea médica de **Fonosalud**.
- Tu programa **HCM** cancela cupón de pago directo por la consulta de urgencia si ésta no termina en hospitalización.

Terapias



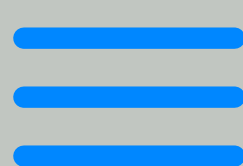
Las terapias serán reconocidas de forma ilimitada para todos los planes y donde no exista red por mecanismo de reembolso. Estos se pueden tramitar a través de **whatsapp**, en puntos de experiencia o con la **Enfermera Jefe Inhouse**. El usuario debe adjuntar:

- **Factura original.**
- **Historia clínica.**
- **Un extracto o certificado bancario en el cual se evidencia el número de cuenta.**

La solicitud se recibe únicamente al cabeza de familia.

Terapias especializadas como rehabilitación cardíaca, rehabilitación pulmonar, vestibulares, biofeedback deberán ser autorizadas en el **punto de experiencia** o con la **Enfermera Jefe Inhouse**.

Las autorizaciones también se pueden tramitar por **whatsapp** y en nuestras líneas de call center, además de los canales mencionados en la guía.





Consulta de Oftalmología y Ayudas Diagnósticas



En **Coomeva Medicina Prepagada** deseamos que optimices tu tiempo.

Recuerda que para los servicios de:

- **Consulta de oftalmología**
- **Órdenes médicas de ayudas diagnósticas**

Deberás tramitar la autorización con nuestra Enfermera Jefe Auditora, **Aura Liliana Cuervo Hernández**, envía tus documentos al correo:



aural_cuervo@coomeva.com.co

Para gestionar tu orden debes anexar:

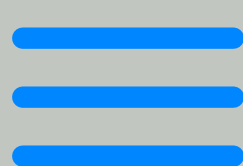
- 1 **Orden médica**
- 2 **Nombre y apellido completo**
- 3 **Tipo y número de identidad**

**Recuerda que si tienes inquietudes
puedes comunicarte al**



317 505 0376

Adicional, puedes gestionar trámites de solicitudes pendientes, auditoría médica, orientación y seguimiento de tus casos.





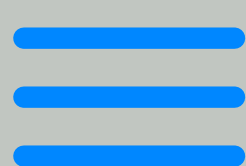
Atención de urgencia odontológica



Urgencias odontológicas

Se otorga cobertura de urgencias odontológicas para la estabilización del dolor en los siguientes casos: hiperemias pulpares, pulpitis agudas, hemorragias post quirúrgicas o post traumáticas (sangrado), trismus, avulsiones (desalojo total de piezas dentales) y luxaciones dentales (movilidad dental a causa de trauma), drenaje de abscesos de origen endodóntico o periodontal. Red de convenio.

- A** Cancelar el cupón de pago directo.





Asesoría telefónica con nutricionista y psicólogo



Porque el cuidado de tu salud debe ser integral, te ofrecemos el servicio de orientación telefónica con nutrición y psicología.

Para solicitar el servicio, comunícate a la línea

01 8000 918 082 opción 1

Nutrición:

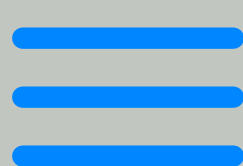
Asesoría nutricional, consumo de alimentos.

Psicología:

Acompañamiento, consejería, asesoría psicológica.

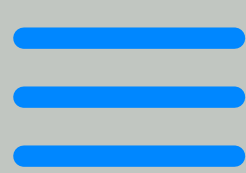
Para tener en cuenta:

- La asesoría de Psicología y Nutrición estará disponible de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m a 2:00 p.m.
- Si la atención con el profesional no puede prestarse de manera inmediata por disponibilidad, se programará una cita.
- Los Profesionales de la salud no podrán recetar medicamentos.



BENEFICIOS

**DE TU PROGRAMA HCM DE
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA**





Coomeva Medicina Prepagada

Asistencia en viajes en el exterior



Cuentas con asistencia médica internacional ante cualquier emergencia cuando sales del país.

Realiza la activación y solicitud de certificación de asistencia en viajes con 24 horas de anticipación ingresando a:

www.tucertificadodeviajes.com

Programa
HCM BBVA

30.000 EUR o USD

hasta por 60 días por cada viaje
en los planes Básico I y Básico II

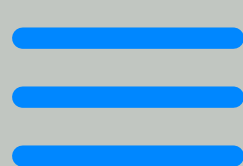
Para conocer las coberturas, exclusiones,
garantías y condiciones

clic aquí

Si sales del país y se te presenta un inconveniente
con tu salud, puedes escribirnos a:

WhatsApp  **+54 9 11 3631 5023**

 **servicioalcliente.co@chubb.com**





O comunícate a las líneas:

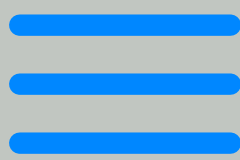


España	+ 34 (91) 0602588
EEUU	+ 1 321 332 9872
México	+ 52 (55) 85263280
Australia	+ 61 2 9160 1828
Argentina	+ 54 (11) 52354921
Resto del mundo	+ 54 (11) 52354921

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

CHUBB®

Líneas por país: España + 34 (91) 0602588 - EEUU +1 321-332-9872 - México + 52 (55) 85263280 -Australia +61 2 9160 1828 - Argentina + 54 (11) 52354921 - Resto del Mundo + 54 (11) 52354921. Este es un resumen informativo. Las coberturas, exclusiones y garantías se encuentran detalladas en las condiciones generales aplicables. Defensor del Consumidor Financiero: Estudio Jurídico Ustáriz Abogados Ltda. Defensor Principal: José Federico Ustáriz González. Defensor Suplente: Luis Humberto Ustáriz González. Dirección: Carrera 11A # 96 - 51 Oficina 203 Edificio Oficity. Bogotá D.C. Teléfono: (57)(1) 6108161 Fax:(57)(1)6108164. Bogotá-Colombia Correo electrónico: defensoriachubb@ustarizabogados.com Página Web: <http://www.ustarizabogados.com>. © 2019 Chubb Group. Productos ofrecidos por una o más de las Compañías del Grupo Chubb. Los productos ofrecidos no se encuentran disponibles en todas las jurisdicciones. Los derechos sobre la marca comercial “Chubb”, su logotipo, y demás marcas relacionadas, son de propiedad de Chubb Limited. *Esta pieza incluye un resumen informativo. Las coberturas, exclusiones y garantías se encuentran detalladas en las condiciones generales aplicables las cuales podrá encontrar en <http://medicinaprepagada.coomeva.com.co/index.php>.





Coomeva Medicina Prepagada

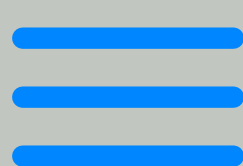


¡Asegura a tu bebé desde antes de nacer!



Puedes afiliar a tu bebé hasta 30 días antes del nacimiento, con ecografía de detalle de las semana 22 a la 28.

Contacta a tu ejecutiva

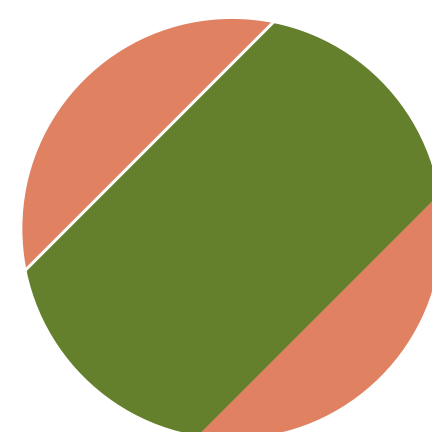




Coomeva Medicina Prepagada



Lopido.com



¿Sabías que como usuario de Coomeva Medicina Prepagada tienes un descuento del **10%** para tus medicamentos a través de Lopido.com?

Ingresa el código

#356201

Conoce más dando

clic aquí

Cafam Droguerías

**10% de dcto en medicamentos.
Presentando tu número de cédula.**



¡Solo debes indicar tu número de documento! Válido en todas las Droguerías Cafam a nivel nacional. Condiciones y restricciones en el punto de venta.

Cruz Verde

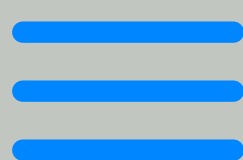
Identifícate como usuario de Coomeva Medicina Prepagada o Coomeva Salud Oral con tu cédula y aprovecha este descuento:



5%
Dcto.*

En todas las categorías de productos

*Aplican términos y condiciones en www.cruzverde.com.co





Coomeva Medicina Prepagada

Revista Salud Virtual



¿Sabes cómo comer saludable?, Necesitas energía ¡recárgate!, ¿No quieres ir al gimnasio? ¡Ejercítate en casa!, ¿Sabes cuales son tus horas laborales más productivas?, Loncheras saludables para niños...

¡Todos estos temas y muchos más! Ingresando a:

revistasaludcoomeva.co



Autocuidado



Alimentación



Deporte



Bienestar mental



Niños y Juventud



Tecnología

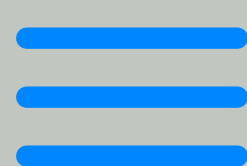


Recreación y Ocio



Cultura

Lleva contigo la **Revista Salud Virtual** siempre a la mano con nuestra **APP Coomeva MP**.





Coomeva Medicina Prepagada

Únete a una comunidad cargada de bienestar

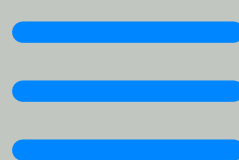


¡Síguenos en nuestras redes sociales!



@CoomevaMPoficial

Coomeva Medicina Prepagada





Coomeva Medicina Prepagada

Más información ingresa a
medicinaprepagada.coomeva.com.co