VIGILADO Supersalud

# GUÍA MÉDICA

## PROGRAMA PLATA PRIME

Coomeva Medicina Prepagada

INICIA AQUÍ

Coomeva Medicina Prepagada

# GUÍA MÉDICA PLATA PRIME

## PRESENTACIÓN

## CANALES DE COMUNICACIÓN

## ACCESO A LOS SERVICIOS MÉDICOS

## COBERTURAS Y PERIODOS DE CARENCIA DEL PROGRAMA PLATA PRIME

## CUPONES DE PAGO DIRECTO DEL PROGRAMA PLATA PRIME

## SERVICIOS ESPECIALES DE ATENCIÓN

## BENEFICIOS ESPECIALES COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A.

## DIRECTORIO MÉDICO

# Presentación

## Bienvenido a Coomeva Medicina Prepagada S.A.

**Acompañamos a nuestros usuarios para mejorar su calidad de vida y bienestar en salud. Somos la mejor elección de aseguramiento voluntario en el país porque somos más que planes de salud, somos el conjunto de un bienestar con sentido, que busca darte salud a ti y a los tuyos los 365 días del año por medio de soluciones integrales en todos los momentos de tu vida.**

# CUIDAMOS Y QUEREMOS A NUESTROS USUARIOS,

**a través del acompañamiento y la protección temprana de sus estados de salud:**

Porque tenemos más de **47 años** en el mercado de aseguramiento voluntario en salud.

Porque brindamos la libertad de elegir entre más de **3600 profesionales** e instituciones de salud a nivel nacional.

Porque **construimos y generamos credibilidad** en todas nuestras actuaciones, superando las expectativas de servicio, brindando respuestas oportunas y generando ambientes de tranquilidad y fidelidad a través de un equipo idóneo, calificado y altamente comprometido con tu salud y tus requerimientos.

Por nuestro **modelo de salud** que permite, el aprendizaje adecuado sobre el autocuidado, la actividad física, la alimentación saludable, el descanso, el bienestar emocional, junto a una sexualidad activa y responsable y el cambio en el estilo de vida.

Coomeva Medicina Prepagada

# GUÍA MÉDICA PLATA PRIME

Porque **estamos a disposición para asesorarte en todo momento** a través de nuestros canales virtuales y presenciales, en asuntos administrativos y asistenciales.

Porque **a través de este programa puedes acceder a más servicios** con disminución en periodos de carencia.

Porque cuentas con **consultas médicas ilimitadas en diferentes modalidades de prestación** (presencial, domiciliario y/o bajo prácticas de telemedicina), con acceso directo y sin remisión.

Porque este programa **contempla los servicios ambulatorios, de urgencia, cirugía, hospitalización y otros beneficios agregados** para proteger la salud de una manera más amplia e integral.

## POR ESO Y MUCHO MÁS:

## ¡SOMOS MUCHO MÁS QUE PLANES DE SALUD!

Coomeva Medicina Prepagada

## GUÍA MÉDICA PLATA PRIME



# CANALES DE COMUNICACIÓN

**Coomeva Medicina Prepagada S.A.** ha dispuesto para la atención de tus inquietudes, necesidades y sugerencias diversos canales a los que puedes acceder y recibir una atención amable, oportuna y segura; brindando soluciones desde cualquier lugar, a través de nuestras plataformas tecnológicas como un avance a la evolución del entorno en el que nos movemos.

Te invitamos a conocer cada uno de nuestro diversos medios de comunicación y sus funcionalidades:

# Canales Virtuales



**Oficina Virtual** y **APP Coomeva MP**:
Este medio está diseñado para que te conectes con la respuesta que buscas con un solo clic así:

# Portal Oficina Virtual

Ingresa desde la página WEB
**www.medicinaprepagada.coomeva.com.co**

Escoge en el botón superior la opción: **Servicios en Línea**

Selecciona la opción **Oficina Virtual**

# App Móvil «APP Coomeva MP»

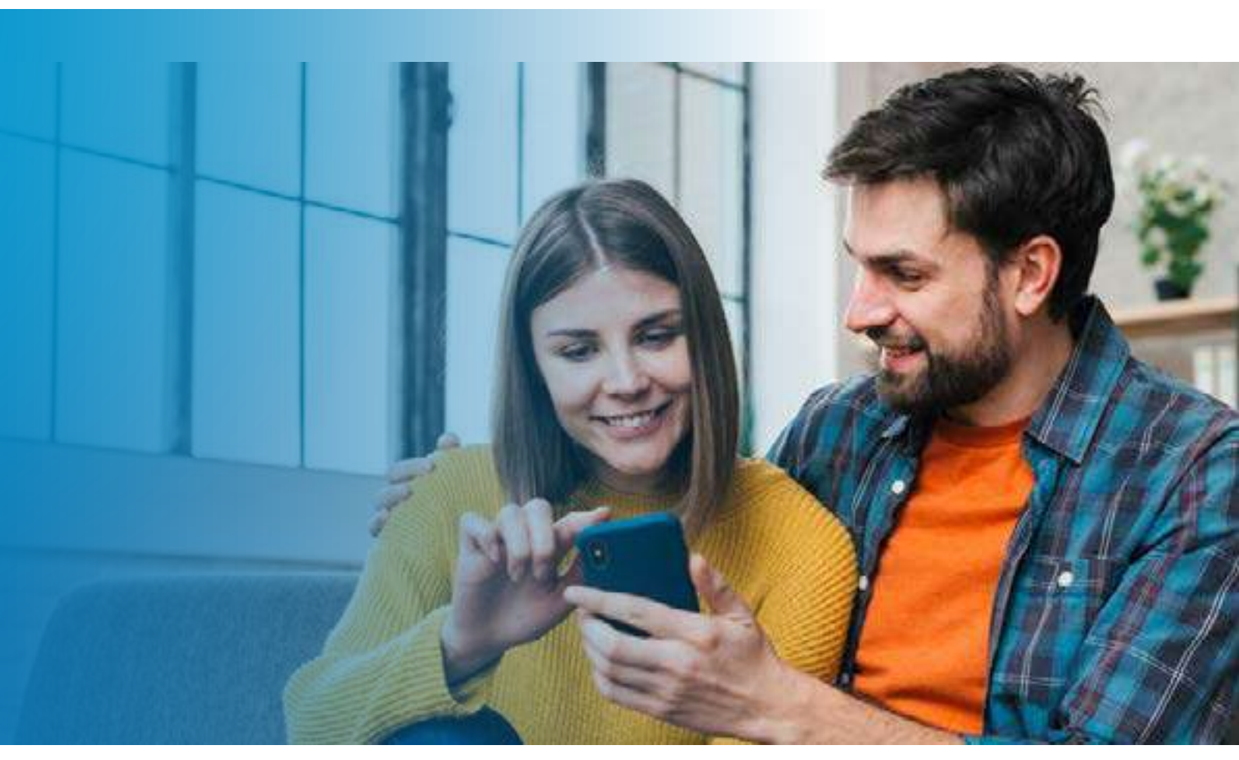
Descarga la APP en:

ANDROID APP ON Google play

Available on the iPhone App Store

# Contenido de Oficina Virtual y APP Coomeva MP:

## DIRECTORIO MÉDICO



En esta opción podrás conocer rápidamente la red de atención de especialistas, clínicas y laboratorios que tenemos disponible en cada ciudad y a nivel nacional donde podrás hacer búsquedas de diferentes formas.

## Autorizaciones Médicas

Ahora, desde cualquier lugar podrás solicitar la autorización de tus órdenes médicas así de fácil:

- Selecciona la opción **Autorizaciones**.
- Escanea o toma una foto de la orden médica y la historia clínica 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.

# Certificados

Esta opción te permitirá generar el **certificado de retención en la fuente** para la sustentación de asuntos tributarios del contratante; así mismo te permite la generación del certificado de afiliación con el estado vigente.

# Mi Carné

Por medio de esta opción podrás **acceder o descargar tu carné y/o el de tus beneficiarios,** esta opción es muy útil ya que podrás presentarlo de manera virtual para la atención del servicio con la institución médica o profesional de la salud.

# Actualización de Datos

Por medio de esta opción puedes **actualizar tus datos personales** como teléfono, dirección y correo electrónico para que recibas toda nuestra información de manera oportuna.

# Citas Médicas

Este medio te proporciona la posibilidad de **agendar la cita de tu preferencia en los centros médicos de atención primaria**, una vez hayas realizado el registro como contratante o como afiliado, solo debes seleccionar el integrante del grupo familiar, diligenciar los datos solicitados, escoger el tipo de consulta médica deseada, profesional médico, la fecha de tu disponibilidad y agendar la cita. Recibirás un recordatorio vía mensaje de texto a tu celular que te permitirá tener presente la fecha de la atención médica.

# Pagos

Este link te facilitará la **realización de pagos** en línea por operadores de pago como **PSE** u otros medios de pago.

# Pregúntale a Sara



Con **Sara**, resuelve tus dudas sobre trámites administrativos y coberturas de nuestros programas, las 24 horas, los 7 días de la semana. Adicional a este canal virtual podrás encontrarla en Facebook como **«Asistente Sara»**.

# Centro Médico Virtual

¡Sin salir de casa! Con el Dr. Félix podrás obtener ayuda en los siguientes servicios:



### 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.

# Revista Salud Virtual

Te brindamos la oportunidad de **conocer las últimas novedades** en tratamientos médicos, consejos saludables, alternativas de prevención de enfermedades y otros temas de salud de interés familiar.

# Contáctanos/Canales de atención

Al ingresar a esta opción **con tan solo pulsar el número de teléfono asociado a la ciudad de tu ubicación**, se activará el contacto con un agente de servicio que te apoyará en temas relacionados con trámites, información general, coberturas y demás manifestaciones del afiliado.

# Página Web

- Ingresa desde nuestra web **www.medicinaprepagada.coomeva.com.co**
- Encontrarás la posibilidad de realizar cotización y afiliación a nuestros programas, información acerca de nuestros productos y servicios con sus diferenciales, novedades importantes, tutoriales de nuestros canales y principales alianzas.
- Así mismo, si tienes alguna solicitud, sugerencia, felicitación, queja o reclamo, compártela con nosotros accediendo a nuestro sistema, a través del enlace **«Contáctanos/Canales de atención»** opción registra tu caso, y permítenos mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios.

# Atención Telefónica

Llamando a nuestro servicio de **Línea Informadora** recibirás atención durante las **24 horas** del día para los siguientes servicios:

- Información general.
- Recepción de manifestaciones sobre el servicio.
- Horario de atención en nuestras oficinas.

# Líneas Informadoras

| | |
|---|---|
| Barranquilla | +57 (5) 385 3165 |
| Bogotá | +57 (1) 743 5485 |
| Bucaramanga | +57 (7) 697 3350 |
| Cali | +57 (2) 489 0073 |
| Cartagena | +57 (5) 693 9853 |
| Medellín | +57 (4) 604 4507 |
| Pereira | +57 (6) 340 2635 |
| Tuluá | +57 (2) 235 9483 |
| Valledupar | +57 (5) 588 5699 |
| Resto del País | 01 8000 931666 |

Coomeva Medicina Prepagada

## GUÍA MÉDICA PLATA PRIME

# LÍNEA WHATSAPP



## Agrega nuestro número a tu WhatsApp

# 317 224 0794

donde podrás realizar las siguientes gestiones:

**Autorizaciones médicas:**

los horarios de 7:30 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes.

**Trámites administrativos, certificados, pagos o inquietudes:**

En los horarios de 7:30 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes.

**Realizar compra de nuestros planes de salud:**

Atención horario oficina de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

## Canales Presenciales

### Atención personalizada

En nuestras oficinas de atención **Coomeva Medicina Prepagada S.A.** tienes a tu disposición personal capacitado para la solución integral de tus necesidades en todo lo correspondiente a:

- Información sobre acceso, coberturas, red de prestadores de nuestros servicios de Salud.

- Orientación sobre el pago de cuotas mensuales, estados de cuenta y demás aspectos financieros de tu contrato.
- Recepción de solicitudes de reembolso y actualización de datos.
- Trámite de solicitudes y sugerencias.
- Autorización de órdenes médicas.

El listado de oficinas y horarios de atención lo podrás encontrar consultando nuestra página web **www.medicinaprepagada.coomeva.com.co** accediendo a través del enlace **«Contáctanos/Canales de atención»**.

Coomeva Medicina Prepagada

# GUÍA MÉDICA PLATA PRIME



# ACCESO A LOS SERVICIOS MÉDICOS

A continuación, encontrarás el paso a paso para hacer uso de los servicios médicos, de acuerdo con las coberturas del **Programa PLATA PRIME**.

## Aspectos Generales

- Lleva siempre tu documento de identidad y tú carné (recuerda que de no contar con este al momento de la cita puedes descargarlo en la aplicación **App Coomeva MP** o en la **Oficina Virtual**).

- Solo procederán solicitudes de afiliados en estado activo.

- Recuerda **actualizar tus datos** a través de nuestros diferentes canales (app, oficina virtual, línea de información o punto de experiencia).

- Para los servicios que requieren autorización por parte de **Coomeva Medicina Prepagada S.A.**, esta debe gestionarse dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de expedición de la orden por parte del médico tratante.

- Dependiendo del tipo de solicitud, **Auditoría Médica podrá solicitar documentos adicionales** que soporten el proceso de autorización.

- La autorización de **Coomeva Medicina Prepagada S.A.** tiene cuarenta y cinco (45) días de validez a partir de la fecha de expedición para la realización del servicio o procedimiento autorizado.

- Para aquellos casos en que no hagas uso de los servicios **durante los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la autorización**, éstos serán anulados y deberás proceder a realizar una nueva solicitud, sustentada con una valoración médica que cumpla los tiempos de prescripción indicados anteriormente.

- Así mismo, **deberás tramitar nuevamente la autorización** cuando desees cambiar el profesional o la entidad con la cual se autorizó inicialmente el servicio.

# Servicios Ambulatorios

## Servicios de Consulta Médica Ambulatoria, Medicina Terapéutica y Laboratorio e Imagenología Simple.

- Estos servicios no requieren de trámite de autorización previo por parte del afiliado, para los servicios de medicina terapéutica y laboratorio e imagenología simple debes contar con una orden no mayor a treinta (30) días.

- Ingresa a la Oficina Virtual a través del Portal Web **www.medicinaprepagada.coomeva.com.co** o la **APP Coomeva MP** y en la opción **«Directorio Médico»** o **«Citas Médicas»** escoge el profesional o prestador requerido para tu servicio.

- En aquellos casos en que **solicites el servicio bajo la modalidad domiciliaria** (consulta médica general, terapias físicas y respiratorias), ten en cuenta que, si este es solicitado en un sitio diferente al de tu residencia, el profesional o institución validará las condiciones del lugar en el que te encuentras, para confirmar que sea apto para la prestación del servicio.

- Agenda tu cita o comunícate telefónicamente con el **profesional o prestador elegido**, e informa el nombre de la persona que hará uso del servicio, número del documento de identidad y teléfono de contacto.

- Al momento de la atención presenta tu documento de identidad y carné, y cancela el valor del **Cupón de Pago Directo (CPD)** que corresponda y que fue previamente informado por el prestador al momento de la solicitud o de la prestación del servicio.

## Servicios de Exámenes Especializados de Diagnóstico, Laboratorios Especializados y Procedimientos Diagnósticos Complejos

- Estos servicios requieren del trámite de autorización por parte del afiliado.
- Con tu orden médica, realiza el proceso de autorización a través de nuestros canales virtuales **APP Coomeva MP** y **Oficina Virtual** o por medio de nuestra línea **WhastApp 317 2240794**.
- Comunícate con el prestador elegido para conocer horarios de atención y recomendaciones generales para la realización del examen.
- Una vez autorizado el servicio, presenta tu documento de identidad y carné, y cancela el valor del **Cupón de Pago Directo (CPD)** que corresponda y que fue previamente informado por el prestador al momento de la solicitud o de la prestación del servicio.

## Servicios de Urgencias

- Selecciona la institución del servicio de urgencias teniendo en cuenta que sólo la atención será en las clínicas y centros autorizados por **Coomeva Medicina Prepagada S.A.** en el **Programa PLATA PRIME**.
- Si de esta atención se genera hospitalización o cirugía, la institución clínica realizará los trámites para el servicio, a través de **Coomeva Medicina Prepagada S.A.**

- Al momento de finalizar el servicio, cancela el valor del **Cupón de Pago Directo (CPD)** que corresponda, el cual será informado por el prestador.

## Servicios de Hospitalización

- Para brindarte el servicio requerido la documentación que sustentará el proceso será tu orden médica no mayor a treinta (30) días de 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"**, o por medio de nuestra línea **WhatsApp 317 2240794**.

- Una vez cuentes con la autorización, podrás establecer comunicación con el prestador definido a fin de coordinar la prestación del servicio.

Coomeva Medicina Prepagada

## GUÍA MÉDICA PLATA PRIME



# COBERTURAS Y PERIODOS DE CARENCIA DEL PROGRAMA PLATA PRIME

# GUÍA MÉDICA PLATA PRIME

| SERVICIO CUBIERTO | COBERTURA | PERIODO DE CARENCIA |
|---|---|---|
| **Consulta Médica Ambulatoria** | | |
| Servicio de promoción y prevención | Ilimitada | A partir del 1er día |
| Consulta de urgencia | | |
| Consulta de medicina general | | |
| Consulta médica general domiciliaria | | |
| Consulta de medicina alternativa | | |
| Consulta de medicina especializada | | |
| Consulta de psicología | | |
| Consulta de optometría | | |
| Consulta de nutrición | | |
| **Medicina Terapéutica** | | |
| Terapia física | Ilimitada | A partir del 1er día |
| Terapia ortóptica | | |
| Terapia esclerosante | | |
| Terapia foniátrica | | |
| Terapia cardíaca | | |
| Puvaterapia | | |
| Terapia respiratoria | | |
| Terapia ocupacional | | |
| Terapia del lenguaje | | |
| Psicoterapia por psicología | | |
| Psicoterapia por psiquiatría | | |
| Terapia domiciliaria (física y respiratoria) | | |

Coomeva Medicina Prepagada

# GUÍA MÉDICA PLATA PRIME

| SERVICIO CUBIERTO | COBERTURA | PERIODO DE CARENCIA |
|---|---|---|
| **Medicina Alternativa** | | |
| Acupuntura | 40 sesiones por usuario/año/contrato | A partir del 1er día |
| Medicina bioenergética | 20 sesiones por usuario/año/contrato | |
| Homeopatía | 20 sesiones por usuario/año/contrato | |
| Terapia con filtros | 40 sesiones por usuario/año/contrato | |
| Terapia neural | 20 sesiones por usuario/año/contrato | |
| **Exámenes Diagnósticos** | | |
| Procedimientos diagnósticos no especializados o de baja complejidad (laboratorio clínico, anatomía patológica, RX simples, ecografías, electrocardiograma, pruebas de alergia). | Ilimitada | A partir del 1er día |
| Procedimientos diagnósticos especializados (Examen de electrodiagnóstico, ecocardiogramas, densitometrías, estudio de medicina nuclear, escanografías, estudios radiológicos incluido medio de contraste, endoscopias). | | |
| Procedimientos diagnósticos complejos (Estudios vasculares complejos, hemodinámicos, cateterismos cardíacos, electrofisiológicos, resonancia nuclear magnética, laparoscopia y artroscopia). | | |
| Polisomnografía | Una (1) vez por usuario/año/contrato | A partir del 1er día |

Coomeva Medicina Prepagada

# GUÍA MÉDICA PLATA PRIME

| SERVICIO CUBIERTO | COBERTURA | PERIODO DE CARENCIA |
|---|---|---|
| **Urgencias y Hospitalización** | | |
| Ayudas diagnósticas intrahospitalarias | Ilimitada | A partir del 1er día |
| Atención integral de urgencias | 100% | |
| Gastos hospitalarios | | |
| Honorarios médicos y/o quirúrgicos | | |
| Hospitalización tratamiento médico/quirúrgico (por urgencia y programada) habitación individual sencilla. Donde exista oferta. | | |
| Hospitalización para observación | | |
| Hospitalización cuidados intensivos e intermedios | | |
| Hospitalización en estado de coma | Estado reversible: 100% Estado Irreversible: máximo 30 días | |
| Cama de acompañante | 100% durante el tiempo de permanencia determinado por la institución para usuarios menores de 12 años y usuarios mayores de 60 años y sujeto a pertinencia médica. | |
| Enfermera acompañante (pacientes hospitalizados) | 100% durante el tiempo de permanencia determinado por la institución para usuarios menores de 12 años y usuarios mayores de 60 años y sujeto a pertinencia médica. | |
| Hospitalización domiciliaria (*) | Según pertinencia médica | |
| Hospitalización psiquiátrica | Hasta sesenta (60) días por usuario/año/contrato | A partir del 1er día del mes 4 |

# GUÍA MÉDICA PLATA PRIME

| SERVICIO CUBIERTO | COBERTURA | PERIODO DE CARENCIA |
|---|---|---|
| **Otros Servicios Especiales** | | |
| Reembolsos (previa autorización de auditoría médica) | Igual o superior al 10% de un (1) SMMLV conforme a las coberturas del servicio y a las tarifas de COOMEVA MP S.A. | A partir del 1er día |
| Cobertura tratamiento médico del cáncer (quimioterapia, cobaltoterapia, radioterapia y hormonoterapia) Medicamentos coadyuvantes para tratamiento de cáncer | 100% tratamiento médico del cáncer y para medicamentos coadyuvantes hasta sesenta (60) SMMLV. | A partir del 1er día del mes 13 |
| Tratamiento del sida | 100% complicaciones hospitalarias ilimitado | |
| Medicamentos antirretrovirales ambulatorios | Hasta cincuenta (50) SMMLV de medicamentos antirretrovirales ambulatorios. | |
| Cobertura de maternidad (usuarias con derecho a la maternidad) | Hasta 5 ecografías nivel II, una ecografía nivel III, una ecografía en tercera dimensión, perfil biofísico fetal, 1 ecografía de circulación fetoplacentaria y ecografías ilimitadas en embarazos de alto riesgo. Estudios de amniocentesis y cordocentesis y las pruebas derivadas de los mismos practicadas en Colombia. | En usuarias con derecho a la cobertura de maternidad a partir del primer día del mes 2 |
| | Cobertura de maternidad (parto y/o cesárea) siempre y cuando el proceso de gestación inicie a partir del 1er día del mes 2 para todas las usuarias del contrato. Analgesia Obstétrica. | A partir del 1er día del mes 10 |
| Atención neonatal: Atención intrahospitalaria no quirúrgica al recién nacido | Los primeros quince (15) días del periodo neonatal y atención pediátrica intraparto. | A partir del 1er día del recién nacido |
| Trasplante de órganos | Hasta 5,3 SMMLV. Todos los científicamente aprobados, no incluye la consecución del órgano, no incluye gastos de donante. | A partir del 1er día del mes 25 |

Coomeva Medicina Prepagada

# GUÍA MÉDICA PLATA PRIME

| SERVICIO CUBIERTO | COBERTURA | PERIODO DE CARENCIA |
|---|---|---|
| **Otros Servicios Especiales** | | |
| Cirugía bariátrica | Con cobertura por pertinencia médica y obesidad mórbida. | A partir del 1er día del mes 25 |
| Servicio de traslado terrestre en ambulancia | Dentro del perímetro urbano, y hasta tres (3) traslados, bajo la modalidad de reembolso hasta el 50% de un (1) SMMLV por traslado. | A partir del 1er día |
| Diálisis renal | Padecimiento reversible: 100% | A partir del 1er día del mes 8 |
| Nutrición enteral y parenteral | 100% intrahospitalaria | A partir del 1er día |
| Material de osteosíntesis | 100% hasta setenta y cinco (75) SMMLV total grupo de insumos | |
| Prótesis, órtesis, stent y coills (convencional o medicado) y suministros (tapones lacrimales de silicona, marcapaso uni y bicameral, cpap, bpap y lente intraocular). | | De acuerdo con el periodo de carencia del procedimiento quirúrgico para los insumos que aplican. |
| Transfusiones de sangre y sus derivados | 100% incluye el procedimiento (no cubre la consecución) | A partir del 1er día |
| Trastornos congénitos y genéticos | 100% hasta dos (2) SMMLV por usuario/año/contrato | A partir del 1er día del mes 25 |
| Lesiones ocasionadas por deportes de alto riesgo | 100% (No incluye prácticas de origen profesional) | A partir del 1er día |
| Oxígeno domiciliario post-hospitalario | Hasta 100% para bala de oxígeno o concentrador de oxígeno y la bala de transporte según la indicación médica, por treinta (30) días calendario contados a partir del día del egreso hospitalario. | |
| Cama en habitación individual para accidentes de tránsito | 100% superado el monto de la cobertura del SOAT | A partir del 1er día |

# GUÍA MÉDICA PLATA PRIME

| SERVICIO CUBIERTO | COBERTURA | PERIODO DE CARENCIA |
|---|---|---|
| **Otros Servicios Especiales** | | |
| Terapia láser | 100% no con fines estéticos ni cosméticos. | A partir del 1er día del mes 4. Las cirugías que requieran láser, se autorizan con el periodo de carencia del procedimiento quirúrgico. |
| Vacunas | Sin límite de edad, hasta un (1) SMMLV usuario/año/contrato por mecanismo de reembolso menos el valor correspondiente a un (1) CPD por dosis | A partir del 1er día del mes 6 |
| Exención de pago para afiliado bebé gestante | Hasta el nacimiento del bebé | A partir del 1er día |
| Exención de pago por fallecimiento del contratante | 100% del valor de la cuota mes del contrato a partir del mes siguiente al deceso hasta el mes de diciembre del mismo año. | |
| **Servicios de Odontología** | | |
| Atención de urgencias | Una (1) vez por usuario/año/contrato | A partir del 1er día |
| Control preventivo salud oral | 100% hasta un (1) control semestral | |
| Consulta odontológica general | Una (1) vez por usuario/año/contrato | |
| Consulta odontológica especializada | | |
| Ayudas diagnósticas (radiografías periapicales de urgencia) | | |

(*) El servicio se prestará a través de la red de prestadores adscrita a COOMEVA MP S.A. y sus áreas de cobertura. En el evento que, el usuario no pueda acceder al servicio a través de la red de prestadores adscrita, la cobertura operará bajo la modalidad de reembolso y bajo las estipulaciones contractuales del programa (Atención hospitalaria domiciliaria).

Coomeva Medicina Prepagada

## GUÍA MÉDICA PLATA PRIME



# CUPONES DE PAGO DIRECTO DEL PROGRAMA PLATA PRIME

Coomeva Medicina Prepagada

# GUÍA MÉDICA PLATA PRIME

| SERVICIO CUBIERTO | CUPONES DE PAGO DIRECTO |
|---|---|
| **Consulta Médica Ambulatoria** | |
| Consulta de urgencia | 2 por Consulta |
| Consulta de medicina general | 1 por Consulta |
| Consulta médica general domiciliaria | 2 por Consulta |
| Consulta de medicina alternativa | 1 por Consulta |
| Consulta de medicina especializada | |
| Consulta de psicología | |
| Consulta de optometría | |
| Consulta de nutrición | |
| **Servicios de Odontología** | |
| Atención de urgencias | 1 por Consulta |
| Control preventivo salud oral | 1 por Control |
| Consulta odontológica general | 1 por Consulta |
| Consulta odontológica especializada | |
| Ayudas diagnósticas (radiografías periapicales de urgencia) | 1 por Examen |
| **Medicina Terapéutica** | |
| Terapia física, respiratoria, ortóptica, foniátrica y del lenguaje | 1 por Sesión |
| Terapia domiciliaria (física y respiratoria) | 2 por Sesión |
| Terapia esclerosante | 2 por Sesión |
| Terapia cardíaca | 1 por Sesión |
| Puvaterapia | |
| Terapia ocupacional | |
| Psicoterapia por psicología | |
| Psicoterapia por psiquiatría | |

Coomeva Medicina Prepagada

# GUÍA MÉDICA PLATA PRIME

| SERVICIO CUBIERTO | CUPONES DE PAGO DIRECTO |
|---|---|
| **Medicina Alternativas** | |
| Acupuntura | 1 por Sesión |
| Medicina bioenergética | |
| Homeopatía | |
| Terapia con filtros | |
| Terapia neural | |
| **Exámenes Diagnósticos** | |
| Procedimientos diagnósticos no especializados o de baja complejidad | 1 por orden (de 1 a 5 Exámenes) 2 por orden (de 6 o más Exámenes) |
| Procedimientos diagnósticos especializados | 1 por Examen |
| Procedimientos diagnósticos complejos | |
| Polisomnografía | |
| **Otros Servicios Especiales** | |
| Vacunas | 1 por Dosis |

Los Cupones de Pago Directo (pagos moderadores) incluyen el IVA y se cancelará en forma directa al prestador del servicio. Valores redondeados a la centena más cercana.

Coomeva Medicina Prepagada

## GUÍA MÉDICA PLATA PRIME



# SERVICIOS ESPECIALES DE ATENCIÓN

# Servicios de Teleorientación



Porque el cuidado de tu salud debe ser integral, te ofrecemos el servicio de orientación telefónica con nutrición y psicología. La forma de acceder a esta modalidad es:

- Estos servicios no requieren de autorización previa por **Coomeva Medicina Prepagada S.A.**
- 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.

- **A tener en cuenta:** La asesoría de Psicología y Nutrición estará disponible de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 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.

# Trámite para Reembolso



Si por causas de fuerza mayor o caso fortuito, debes ser atendido por un médico o institución de salud no adscrito a nuestra red, con la solicitud formal de reembolso **Coomeva M.P S.A.** estudiará el requerimiento a través de Auditoría Médica bajo las coberturas del programa; así mismo este mecanismo opera para el servicio de vacunación y servicio de traslados en ambulancia terrestre para lo cual debes seguir los siguientes pasos:

- El proceso de reclamación lo debes realizar en un tiempo no mayor a treinta (30) días calendario, a partir de la formulación médica.
- Procederán las solicitudes realizadas directamente por el contratante o usuario mayor de edad.
- Los canales para radicar la solicitud son:

**317 224 0794**
Opción **“Trámites Administrativos”**

En las oficinas presenciales a tu disposición las cuales podrás consultar en nuestra página web **www.medicinaprepagada.coomeva.com.co** accediendo a través del enlace **«Contáctanos/Canales de atención».**

- El tiempo de respuesta a este tipo de peticiones es de quince (15) días hábiles.

## Requisitos para la solicitud:

- Resumen de la historia clínica objeto de la formulación o servicio prestado.
- Fórmula o prescripción médica con las características de formulación.
- Factura expedida por la entidad que atendió el servicio, con el respectivo soporte de pago, libre de tachones o enmendaduras, y con los conceptos de cobro detallados discriminando cada uno de los ítems que se están cobrando, pormenorizando el valor individual. La factura debe contener los requisitos mínimos exigidos por la Ley para este tipo de documento.
- Copia de la certificación bancaria que contenga nombre, tipo y número de cuenta y entidad bancaria.

# Modalidad y Forma de Pago

Podrás realizar tus pagos en la amplia red de oficinas o puntos de pago autorizados así:

## MEDIOS ELECTRÓNICOS

Ingresando a:
**www.medicinaprepagada.coomeva.com.co**, botón PAGOS o haciendo clic en la **Oficina Virtual**, botón PAGOS, también puedes hacerlo a través del botón PAGOS de tu **APP Coomeva MP**.

**TARJETAS DÉBITO:** Pago con tarjeta débito de cualquier entidad bancaria a través de PSE.

**TARJETAS DE CRÉDITO:**
Pago con tarjeta de crédito nacional o internacional.

Estas transacciones se hacen a través de la plataforma Pagos Online by PayU.

**PORTALES GRUPO AVAL:**

# DÉBITO AUTOMÁTICO

## OPCIÓN 1

Si tienes Cuenta Corriente o de Ahorros **Bancolombia** o Tarjeta de Crédito **American Express**:

**1.** Dirígete a la oficina más cercana de **Bancolombia**.

**2.** Diligencia el formato **"Autorización pagos Pre-autorizados"** con el código: **46681.**

## OPCIÓN 2

Si tienes Tarjetas de Crédito **MasterCard y Diners**:

**1.** Dirígete a la oficina más cercana de **Coomeva Medicina Prepagada S.A.**

**2.** Diligencia el formato **"Solicitud de Pago Pre-autorizado"**.

# CAJEROS ELECTRÓNICOS

**Cajeros Electrónicos ATH:** Red de cajeros del grupo aval.

ATH CAJEROS automáticos

# BANCOS

Bancoomeva · DAVIVIENDA · Bancolombia · Banco de Occidente Credencial

# SUPERMERCADOS

Recaudos hasta por 10 millones de pesos cada uno.

éxito · Carulla · Super INTER · SURTIMAX ¡DONDE COMPRAR VALE MENOS! · POMONA

# OTROS MEDIOS

Nuevos canales de recaudo para facilitarte la vida.

Recaudos hasta por un millón de pesos.

Pago de Estado de Cuenta en más de 140 oficinas a nivel nacional.
Más información en: **www.girosyfinanzas.com**

Más de 5.000 puntos de servicio ubicados en 900 municipios a nivel nacional. Informar pago **convenio: 110406**
Más información en: **www.efecty.com.co**

**PUNTO PAGO RBM**
Pago de Estado de Cuenta en cualquiera de los Puntos de Pago de la Red Redeban Multicolor. **Código de convenio: 206.** Disponible en almacenes de cadena,  supermercados, conjuntos residenciales.
Más información en:
**www.redebanmulticolor.com.co**

**Servipagos:** Solo en el Norte del Valle del Cauca.
**EDEQ:** Solo en el departamento del Quindío. Al realizar un pago, el usuario debe presentar la factura, sin embargo en los puntos en los que no manejen código de barras deberá  tener presente el código 4932 + referencia (cédula del contratante).



# Tu factura virtual *es más natural*

Porque las pequeñas acciones generan grandes cambios a nuestro medio ambiente .

## Cambiar tus facturas físicas a envíos por correo es cambiar el mundo

Si estas de acuerdo en recibir tu factura por medio del correo electrónico, escríbenos tus datos (nombre, cédula, correo electrónico, teléfono y celular) a:

**envioweb_mp@coomeva.com.co**

O solicita el cambio por medio de nuestros asesores integrales en los Puntos de Experiencia **Coomeva Medicina Prepagada S.A.**

## Beneficios

- Llega a tiempo.
- La puedes consultar donde quieras.
- ¡Ayudas al planeta!

Coomeva Medicina Prepagada

# GUÍA MÉDICA PLATA PRIME



# BENEFICIOS ESPECIALES COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A.

**Coomeva Medicina Prepagada S.A.** te acompaña durante todos los momentos de tu vida y te brinda beneficios que te ayudarán a proteger tu salud.

# Exención de pago bebé gestante

- Si eres mamá gestante del **Programa PLATA PRIME**, tienes la opción de afiliar a tu bebé entre la semana (22) hasta la semana (28) de gestación, presentando a tu asesor una ecografía de tercer nivel no mayor a (8) días de practicada y copia de la historia clínica de los (3) últimos controles prenatales.

  Una vez la solicitud sea validada y aceptada por **Coomeva Medicina Prepagada S.A.** el inicio de cobro de afiliación de las cuotas mensuales, se realizará a partir de la fecha de nacimiento del recién nacido.

- Recuerda que **Coomeva Medicina Prepagada S.A.** cubrirá al bebé o bebés en gestación, las patologías congénitas y las preexistencias, sin exigir períodos de carencia siempre y cuando se encuentren contemplados en las coberturas. Los exámenes y procedimientos serán cubiertos según lo contemplado en el **Programa PLATA PRIME.**

# Modelo de gestión de riesgo en salud

## Maternidad Contigo

### ¡Durante uno de los momentos únicos para una futura mamá!

Hemos creado un **espacio para brindarte acompañamiento individualizado** en educación, trámites, intervención y control oportuno de los factores de riesgo biopsicosociales durante tu proceso de gestación hasta el primer mes después del nacimiento de tu bebé, con las siguientes actividades:

- Doulas (personal de salud) que te brindarán apoyo y seguimiento continuo.
- Plan de educación virtual personalizado y especializado de acuerdo al periodo gestacional.
- Videoconsultas con médico general (según disponibilidad).
- Teleorientación con nutrición y psicología.
- Asistencia personalizada en manejo de trámites administrativos.

## Te Acompaño

**Te brindamos gestión en salud** a través del acompañamiento e intervención de los factores de riesgo modificables, evitando el deterioro de tu estado clínico, complicaciones secundarias y hospitalizaciones prevenibles en las siguientes patologías:

- Hipertensión, asma, diabetes, dislipidemia, obesidad, salud mental, epoc, osteomuscular.

# Cuidar de Ti

Te acompañamos en la **gestión de los servicios en salud** a los usuarios con patologías priorizadas de alto riesgo y alto costo, con el fin de identificar necesidades técnicas en salud de manera temprana para su gestión oportuna, reduciendo las complicaciones asociadas y/o controlar los riesgos.
**¡Queremos cuidar de ti!**

## Actividades de acompañamiento:

- Seguimiento en salud
- Gestión oportuna de trámites
- Gestor de acompañamiento

# Juntos: Cuidados Paliativos

Te acompañamos en la atención integral y articulada con la red de profesionales de la Salud definida por **Coomeva Medicina Prepagada S.A.**, mejorando así la calidad de vida de las familias y usuarios que sean susceptibles de cuidados especiales, en una etapa avanzada de la enfermedad.

## Beneficios:

- Consultas de medicina general
- Consultas de psicología a criterio médico
- Consulta médica domiciliaria
- Apoyo trabajo social
- Modelo de atención especializado para usuarios del programa
- Línea de atención telefónica
- Guía espiritual
- Acompañamiento especializado

# Exención de pago fallecimiento del contratante

**Coomeva Medicina Prepagada S.A.** te otorga un beneficio extracontractual por pertenecer al **Programa PLATA PRIME** en caso de muerte del contratante, en el cual se asumirá la cuota mensual del programa bajo las siguientes condiciones:

- La persona contratante deberá estar a paz y salvo con **Coomeva Medicina Prepagada S.A.** y no haber presentado mora en los últimos seis (6) meses previos al fallecimiento.
- Se cubrirá a los usuarios existentes del contratante previo a su fallecimiento que tengan una vigencia con **Coomeva Medicina Prepagada S.A.** mínima de seis (6) meses.
- La **Exención de la cuota por fallecimiento del Contratante** solo se otorgará a los usuarios en el Programa durante el año en curso, hasta el mes de diciembre.
- Los canales para radicar la solicitud son:

**317 224 0794**
Opción **“Trámites Administrativos”**

En las oficinas presenciales a tu disposición las cuales podrás consultar en nuestra página web **www.medicinaprepagada.coomeva.com.co** accediendo a través del enlace **«Contáctanos/Canales de atención».**

- La documentación a presentar es:
  - Presentar certificado y registro civil de defunción del contratante.

- Formato de solicitud por parte del contratante que tomará la vocería del mismo.
    - Documentos que acrediten identificación.

- El tiempo de respuesta a este tipo de peticiones es de quince (15) días hábiles.

# Revista Salud Virtual

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

## Contenidos variados en:

- Autocuidado
- Alimentación
- Deporte
- Bienestar mental
- Niños y Juventud
- Tecnología
- Recreación y Ocio
- Cultura

¡Todos estos temas y muchos más! Ingresando a:

**revistasaludcoomeva.co**

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

# Alianzas

**Coomeva Medicina Prepagada S.A.**, en su compromiso de siempre brindar bienestar a ti y a tu familia, ha realizado 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 tu programa de medicina prepagada, con ventajas frente a precios y condiciones que los mismos dan al resto del mercado.

Estos convenios están publicados en nuestra página web
**www.medicinaprepagada.coomeva.com.co**

America Cell Bank CÉLULAS MADRE

**40%** Dcto.*

Aprovecha nuestra alianza con **America Cell Bank** y disfruta de un descuento del 40%

Guarda durante 18 años tus **CÉLULAS MADRES** del cordón umbilical y aprovecha un precio especial por ser mamá usuaria de **Coomeva Medicina Prepagada S.A.**

---

Lopido.com

**10%** Dcto.*

Ingresa el código
**#356201**

Para tus medicamentos a través de **Lopido.com**

Conoce más **clic aquí**

---

CAFAM Droguerías en Confianza

**10%** 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

**5%** Dcto.*

En todas las categorías de productos

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

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

Coomeva Medicina Prepagada

## GUÍA MÉDICA PLATA PRIME

# DIRECTORIO MÉDICO

**Coomeva Medicina Prepagada S.A.** tiene para ti y tu familia un Directorio Médico de profesionales adscritos con una amplia experiencia e idoneidad de acuerdo con su actividad, para prestar un servicio de calidad.

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

- **Directorio Médico Virtual 24/7**
- **APP Coomeva MP**

  Descarga la APP en:

  ANDROID APP ON Google play

  Available on the iPhone App Store

- **Oficina Virtual**

  en nuestra página

**www.medicinaprepagada.coomeva.com.co**

Ingresa también dando **clic aquí**

Coomeva Medicina Prepagada

Más información ingresa a
**medicinaprepagada.coomeva.com.co**

VIGILADO Supersalud