



# Manual del usuario **Coomeva** Emergencia **Médica**



Este manual es un documento destinado a asistir las dudas o necesidades de nuestros usuarios referente a la prestación del servicio de **Coomeva Emergencia Médica**.

El presente manual le brinda información para acceder a nuestros servicios, disfrutar de la experiencia y conocer los beneficios a los que podrá acceder durante la existencia del contrato.

**Es importante conocerlo y tenerlo a su alcance.**

## Conoce qué es Coomeva Emergencia Médica

**Con casi 20 años de experiencia** en atención médica domiciliaria y ambulatoria, prestamos nuestro servicio en Cali, Medellín, Bogotá, Barranquilla y Cartagena.

Buscamos mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados brindando un servicio integral de consulta médica, urgencias y emergencias; y acompañar la salud del paciente a través de servicios adicionales como telesalud, donde encontrará orientación médica en medicina general, nutrición, psicología y enfermería, así como lectura de exámenes médicos y acceso al servicio de asistencias\* en toma de exámenes a domicilio, terapias básicas a domicilio, video llamada con pediatra y descuento con especialistas, entre otros.





# Logros

- Certificación de calidad de todos los procesos según norma ISO 9001, versión 2015.
- Consolidación de un grupo de profesionales de la salud con alto perfil y estándares de formación.
- Cumplimiento de todos los estándares de habilitación exigidos por la norma.
- Completa dotación en medicamentos e insumos, lo que permite un alto desempeño de los equipos asistenciales en el domicilio.
- Programa de Calidad y de Seguridad de la Atención, que propende por unos altos estándares en la prestación integral del servicio.
- Sistema de Información Integrada, con el cual tenemos la posibilidad de hacer seguimiento en tiempo real de todas las atenciones y de los comportamientos históricos del servicio.
- Manejo de la Historia Clínica Electrónica.
- Programa de renovación de flota de vehículos cada 3 años, lo que permite mantener una adecuada dotación para el servicio.



## ¿Quién puede acceder a Cooimea Emergencia Médica?

Aquellas personas que deseen ser atendidas en la comodidad de su hogar o en el lugar donde se encuentren\* las 24 horas al día, los 365 días del año.

Sin preexistencias, sin exclusiones, sin copagos y sin tarifas diferenciales por edad.

*\*Aplica condiciones y restricciones de acuerdo a las coberturas del servicio por región. Para más información consultar con su Asesor Comercial*

*El único prerequisite para tener este servicio es estar afiliado al régimen contributivo, exceptuado o especial, del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante una Entidad Promotora de Salud (EPS).*







# ¿Por qué nos prefieren?

Nuestros afiliados nos prefieren por contar con un equipo médico profesional y amable, por la efectividad del tratamiento sugerido y la asertividad en el diagnóstico médico. Esto, según el estudio de percepción de marca Coomeva en sus planes de salud realizado por FTI CONSULTING, octubre de 2018.

Contamos con una moderna flota de vehículos que incluye ambulancias con dotación superior a la exigida por los estándares del Ministerio de Salud, la cual está disponible las 24 horas del día durante 7 días de la semana.

# Procedimiento administrativo para la utilización y acceso a los servicios

Cuando requiera ser atendido, comuníquese con nuestra línea de atención telefónica de la ciudad donde usted se encuentre (Cali, Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cartagena). En esta línea será atendido por personal especializado en el área de la salud, quienes cuentan con amplia formación en el manejo de atención pre hospitalaria, con la supervisión de médicos que tienen la experiencia necesaria para apoyarle.

Nuestras líneas para solicitar el servicio de asistencia médica domiciliaria se encuentran disponibles las 24 horas, todos días del año.

Usted podrá comunicarse al **#586** marcación rápida desde operadores Claro, Tigo y Movistar y a nuestra **línea nacional 01 8000 931 555** de manera gratuita, y desde cada ciudad a las siguientes líneas:

	
Barranquilla	385 1040
Bogotá	747 7612
Cali	485 0289
Cartagena	693 3232
Medellín	444 9977

Por favor tenga en cuenta la siguiente información al momento de solicitar el servicio:

Es muy importante brindar de una manera clara y precisa la información que solicite el profesional de la salud de la central de despachos. Esta información será necesaria para identificarlo como usuario y determinar la complejidad de su estado de salud. Esto a su vez nos permitirá asignar el recurso y la rapidez de respuesta que se necesita. El profesional de la salud clasificará los servicios solicitados como emergencia, urgencia o consulta prioritaria.

### El profesional de la salud que lo atenderá telefónicamente le solicitará los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del paciente.
- Número de documento de identidad.
- Dirección exacta y referencias de la ubicación.
- Los signos y síntomas por los cuales requiere de la atención.
- Número de teléfono desde donde se comunica.

Recuerde que Coomeva Emergencia Médica no entrega de manera física el carné. Sin embargo, usted podrá descargarlo a través de la App Coomeva Emergencia Médica, la cual se encuentra disponible en su tienda de preferencia IOS y Android. Este documento no es necesario para acceder al servicio.

Después de recibir esta información, el profesional de la salud de la central de despachos le informará sobre el tiempo aproximado de llegada de la unidad móvil.

### Tenga en cuenta la clasificación de la atención:



**Emergencias:** Las emergencias médicas son aquellas situaciones que requieren de atención inmediata ya que existe un riesgo inminente para la vida.



**Urgencias:** Son situaciones de salud que no implican riesgo inmediato pero que sí necesitan atención médica de manera oportuna, puesto que pueden empeorar y convertirse en una emergencia si no se tratan a tiempo.



**Consulta Prioritaria:** Son situaciones que no comprometen el estado general del paciente y no representan un riesgo evidente para la vida; sin embargo, existen riesgos de complicación o secuelas si no recibe atención.



**Consulta Básica:** Este servicio se presta con la intención de evaluar y tratar cualquier problema de salud que presente.



**Llamadas pre-llegada:** Mientras llega la unidad móvil al lugar donde usted se encuentra, es posible que reciba una llamada desde la Central Nacional Asistencial, cuyo objetivo es evaluar el estado del paciente y asegurar su clasificación de priorización realizada. En caso de congestión del servicio, les informarán la situación presentada y darán recomendaciones mientras llega el vehículo.



**Llegada del equipo médico:** El equipo médico está conformado por un médico y profesional de salud de apoyo, los cuales llegarán portando el uniforme que les identifica como profesionales idóneos reconocidos por Coomeva Emergencia Médica.



**En la atención:** El médico asignado propenderá por lograr una asertiva interrelación con el paciente y su familia para obtener la mejor información sobre el estado de salud del paciente y así emitir un diagnóstico y manejo. En la atención se debe percibir calidez, amabilidad y un buen acto médico. El profesional de la salud que acompaña al médico será quien lo asista en la realización de procedimientos; este profesional puede ser auxiliar de enfermería o técnico en atención pre-hospitalaria con las competencias necesarias para realizar esta labor.



**En caso de traslado:** Dentro del alcance de nuestro equipo asistencial, inicialmente se realizará el manejo necesario para estabilizar al paciente en domicilio. Sin embargo, las condiciones del paciente, sus antecedentes o la necesidad de aclarar un diagnóstico y plan de manejo, obligan en ocasiones a considerar el traslado a una institución hospitalaria. Para ello, el equipo asistencial, con el apoyo del despacho, direccionará al paciente hacia la institución que cumpla con las necesidades desde la complejidad del paciente y atendiendo a los datos de su afiliación a EPS. Esta información es registrada en nuestro sistema al momento de la vinculación. Siempre (a excepción de las urgencias vitales) el paciente deberá ir acompañado de un familiar que le apoye en el ingreso a la institución receptora.



# Beneficios adicionales

**NOTA:** Estos servicios se encuentran por fuera de coberturas del contrato y como consecuencia de ello, Coomeva Emergencia Médica puede realizar cambios en cualquier momento.



**Línea de Bienestar**  
**01 8000 918082, Opción 1**

Es una línea telefónica especializada, que cuenta con los servicios profesionales de médicos, enfermeras, nutricionistas y psicólogos, cuyo alcance va dirigido a tres actividades principales:

**1**

**Post atención:** Seguimiento 24 horas después de los servicios realizados, con el fin de solucionar dudas, fortalecer las recomendaciones y vigilar complicaciones.

**2**

**Teleasistencia:** Servicio por demanda espontánea donde cualquier persona puede comunicarse con la línea y solicitar orientación por nuestros profesionales.

**3**

**Telecuidado:** Servicio por demanda inducida, donde pacientes que durante la atención son identificados como posibles beneficiarios de cuidados permanentes vía telefónica, son incluidos en nuestros programas de cuidado con el fin de mejorar su adherencia al tratamiento y disminuir su carga de enfermedad.



**Horario:**  
lunes a sábado de **7:00 a.m. a 9:00 p.m.**







### Orientación Médica Telefónica

La orientación médica telefónica, constituye la solución a las inquietudes de los pacientes que no requiere una atención presencial, dudas en dosis de medicamentos, lectura de paraclínicos, educación al paciente y su cuidador, entre muchos otros ítems pueden ser solucionados con una llamada al médico. Este servicio lo prestamos 24 horas al día, todos los días del año.



### Asistencia Telefónica en Nutrición

Dentro de las actividades de la asistencia telefónica en nutrición, encontramos el asesoramiento sobre mejores prácticas alimenticias, nutrición para el paciente sano, para el paciente enfermo, para el paciente postrado, nutrición y ejercicio, nutrición y salud. Consejería nutricional para trastornos metabólicos y/o gastrointestinales, entre otros.



### Asistencia Telefónica en Psicología

Consiste en la solución de dudas del paciente con alguna situación de salud mental, así como el acompañamiento, consejería y asesoría telefónica en casos como ansiedad, depresión, duelo, obsesión, compulsión, entre otros.



### Enfermería

Contamos con atención por enfermería profesional, profesionales expertas en el manejo de pacientes multitrónicos, temas como apoyo al cuidador, horarios para toma de medicamentos, asesoramiento en cuidado y cicatrización de heridas, movilización de pacientes, prevención de úlceras de presión, entre otros temas que pueden ser manejados con apoyo de nuestro equipo de enfermeras.

# Asistencia virtual

**Orientación a través de personal médico** a la persona que está conectada de manera remota por chat o video llamada, sobre la situación médica que este le refiera, pudiendo dar recomendaciones de manejo, alerta y cuidado. Disponible conforme el horario de atención previsto por **Cooameva Emergencia Médica**.





# Asistencias

**NOTA:** Estos servicios se encuentran por fuera de coberturas del contrato y como consecuencia de ello, Coomeva Emergencia Médica puede realizar cambios en cualquier momento.



## Toma de exámenes de Laboratorio

En caso que el Afiliado requiera el servicio de toma de exámenes, se coordinará la toma de la muestra en el laboratorio correspondiente a la red de proveedores.

Este beneficio se brindará siempre y cuando el Afiliado tenga una orden previa del médico de Coomeva Emergencia Médica, la cual deberá ser enviada al correo electrónico **cabinaco@co.geainternacional.com**. No deberá superar los 30 días de expedición. Debe tener firma y sello del médico con el diagnóstico explícito y examen que requiere puntualmente.

- Glicemia en ayunas
- Cuadro hemático
- Colesterol total
- Triglicéridos
- Creatinina

Si el Afiliado requiere la toma de exámenes en su domicilio, este deberá asumir los costos de traslado del profesional y los insumos necesarios para la toma de los mismos.

Este servicio se prestará de **lunes a viernes de 6:00 a.m. a 3:00 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 11:00 a.m.** y deberá ser solicitado con 24 horas de anterioridad al evento en Bogotá y 72 horas en las demás ciudades.

**Servicio: 1 evento por semestre.** Aplican condiciones disponibles en nuestra pagina **cem.comeva.com.co**



## Terapias Básicas a Domicilio

En caso que el Afiliado requiera el servicio de terapias físicas básicas o respiratorias básicas, se coordinará el servicio a través de personal capacitado para llevar a cabo este procedimiento. Para el servicio de terapias físicas se prestará por medio online (videollamada) y las terapias respiratorias básicas se prestarán con personal capacitado en el domicilio del Afiliado.

Este beneficio se brindará siempre y cuando el Afiliado tenga una previa formulación del médico de Coomeva Emergencia Médica la cual deberá ser enviada al correo electrónico **cabinaco@co.geainternacional.com**.

No deberá superar los 30 días de expedición. Debe tener firma y sello del médico con el diagnóstico explícito y terapia que requiere puntualmente.

Cada evento tendrá una duración máxima de una hora, con acceso a una terapia por evento.



Disponible de lunes a viernes en un horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio se deberá solicitar con 24 horas de anticipación. Tenga en cuenta que debe encontrarse en el perímetro urbano de las ciudades de cobertura.

**Servicio: 2 eventos al año.** Valor cobertura máxima de \$100,000 y copago de \$20.000.



Video llamada pediátrica

Cuando el usuario lo requiera podrá acceder a través de una página web desde un computador con conexión a internet y también se prestará descargando la APP o por asistencia telefónica, por medio de la cual recibirá orientación médica con un profesional en pediatría. Nuestro sistema de video llamada o chat permite a todos los Afiliados interactuar con un médico en tiempo real.

**Servicio:** Ilimitado.



Citas con especialistas

En caso que requiera tener una consulta médica con un especialista, el proveedor gestionará y coordinará con un profesional de la salud que haga parte de la red definida, con un beneficio que puede ir desde un descuento puntual hasta una tarifa preferencial.

Especialidades:

- Psicólogo
- Gastroenterólogo
- Oftalmólogo
- Audiólogo
- Otorrinolaringólogo
- Infectólogo
- Fonoaudiólogo
- Ginecólogo
- Endocrinólogo
- Fisioterapeuta
- Neurólogo
- Reumatólogo
- Psiquiatra
- Urólogo
- Neumólogo
- Pediatra
- Ortopedista
- Cardiólogo
- Dermatólogo
- Internista
- Alergólogo
- Mastólogo

Aplican condiciones y restricciones.

Peticiones, quejas y reclamos

Cooमेवा Emergencia Médica la primera compañía para tu salud.

Por eso, hemos dispuesto canales de comunicación para responder sus sugerencias, peticiones y reclamos. Para nosotros es muy importante conocer su opinión; así podemos trabajar en el mejoramiento de nuestros servicios y lograr su satisfacción.





## A continuación, la definición de formas para presentar su solicitud:

**Petición:** Es toda solicitud realizada por un afiliado con relación a los servicios que ofrece la compañía.

**Queja:** Es la manifestación de descontento o inconformidad que realiza el afiliado sobre las conductas irregulares de los empleados de la compañía o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio.

**Reclamo:** Es aquella exigencia que se realiza de manera respetuosa ante la compañía con el fin de exigir lo pactado contractualmente entre el afiliado y la Organización con el fin de encontrar una solución relacionada con la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Felicitación:** Es una manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

### Canales para ingreso de manifestaciones:

#### Telefónico

Podrá comunicarse a nuestra línea de experiencia para dejarnos cualquier tipo de comunicación en los términos mencionados anteriormente; pero adicional nuestros ejecutivos estarán dispuestos en atender sus inquietudes sobre facturación, fechas de corte, estado de cartera, certificados de afiliación y cualquier duda del servicio que pueda presentarse.



**Línea Nacional** **01 8000 930 932** **#932**  
de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.



**O en nuestra página**

**cem.cooameva.com.co**

**opción** Contáctanos.

**Nota:** Coomeva Emergencia Médica no cuenta con puntos presenciales de atención al usuario.

# Apreciaciones contractuales

## EXCLUSIONES

Durante la vigencia del Contrato y sus renovaciones estarán excluidos los siguientes servicios:

- El traslado de Institución Prestadora de Salud al domicilio del Usuario por alta médica.
- El traslado secundario de Pacientes.
- El traslado de Usuarios para la realización de exámenes o ayudas diagnósticas.
- El requerimiento del servicio por parte de un Usuario exclusivamente para la elaboración de fórmulas médicas, lectura e interpretación de exámenes o servicios de enfermería.
- El requerimiento del servicio por parte de un Usuario para atención médica sin que medie un criterio claro de urgencia o emergencia, según lo definido en la Cláusula Segunda de Definiciones Básicas del contrato.
- Servicio solicitado fuera del perímetro de cobertura.





# Causales de terminación de contrato

1.

Por parte de **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.**

1.1.

Por incumplimiento de **EL CONTRATANTE** de cualquiera de las obligaciones pactadas a su cargo y señaladas en la cláusula novena del presente Contrato.

1. 2.

Inmediatamente, cuando se comprobaren inexactitud, omisión, falsedad o reticencia en las declaraciones suministradas por **EL CONTRATANTE** o cualquiera de los Usuarios inscritos bajo su responsabilidad.

1. 3.

Inmediatamente, cuando se comprobaren actos de violencia, injuria, mal tratamiento en que incurra **EL CONTRATANTE** o cualquiera de los Usuarios inscritos bajo su responsabilidad contra **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.**, sus empleados, corredores, el personal médico o paramédico que atienda el requerimiento.

1.4.

La muerte de **EL CONTRATANTE**: En este caso los familiares Usuarios del Contrato deberán informar en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, su deseo de continuar con el Contrato y quién asumirá la calidad de **CONTRATANTE**.

**Parágrafo 1:** **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** deberá notificar a **EL CONTRATANTE** mediante comunicación escrita, remitida por correo certificado a la última dirección registrada de este, su decisión de terminar el Contrato con base en cualquiera de las anteriores causales o de excluir del mismo al Usuario que hubiere incurrido en alguna de las situaciones allí previstas.

**Parágrafo 2:** Cuando cualquiera de las partes decida dar por terminado el contrato antes del cumplimiento de la vigencia del mismo **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** le efectuará a **EL CONTRATANTE** la devolución del 100% de las cuotas pagadas anticipadamente y no causadas. De la anterior devolución se excluye el valor de la cuota correspondiente al prepago del mes en que se retira.

2.

Por parte **DEL CONTRATANTE**:

**EL CONTRATANTE** podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier tiempo, con una antelación de 30 (treinta) días a la fecha de terminación deseada, mediante comunicación escrita dirigida a **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.**, los cuales se contarán a partir de la fecha en que **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** reciba la mencionada comunicación



# Procedimiento administrativo para reembolsos

La solicitud de reintegro podrá radicarla a través de nuestros canales de atención:



**cem.coomewa.com.co**

opción Contáctanos,



de nuestra línea **01 8000 930 932** o **#932**

desde Movistar, Fijo y Claro.



El reintegro del dinero a un solicitante es originado por:

- Venta no efectiva de programas.
- Pagos dobles efectuados por el usuario.
- Mayor valor pagado por liquidación errada.
- Pago anticipado por retiro, fallecimiento o traslado (Plan Familiar y Plan Asociado).
- Mala aplicación en los conceptos de la factura del Asociado por débito automático en las cuentas de los Asociados.
- Cuota mes por fallecimiento.
- Colectivo en estado retirado.

El reintegro del dinero aplica para los contratantes y/o clientes potenciales de los planes Familiar y Asociado y se hace efectivo su devolución por las siguientes formas de pago:

- **Plan Familiar:** mediante pago electrónico a la cuenta de Bancoomeva o de otra entidad, giro en oficinas de Bancoomeva presentado documento original o por remito.
- **Plan Asociado:** mediante pago electrónico a la cuenta de Bancoomeva o de otra entidad o aplicación del valor a reintegrar a los diferentes conceptos facturados por la Cooperativa, según lo acordado con el asociado.
- El tiempo definido para la gestión de reintegro es un mes calendario si se reporta antes de la fecha de corte.



## Duración del contrato

La duración del presente Contrato es de un (1) año, contado a partir de su fecha de iniciación. Pero se entenderá automáticamente renovado por periodos iguales al inicial en el evento en que **EL CONTRATANTE** no manifieste por escrito, y con una antelación no menor de treinta días (30) a la fecha de expiración de su vigencia a **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.**, su decisión de darlo por terminado.

**PARÁGRAFO:** La renovación de los Contratos es obligatoria de acuerdo con la ley a menos que medie incumplimiento por parte de los Usuarios.

## Obligaciones del contratante y beneficiarios

1.

Es obligatorio para todos los usuarios que al momento de firmar o renovar el contrato estén afiliados al Plan Obligatorio de Salud, conforme lo ordena el numeral 12 del artículo 14 del decreto 1485 de 1994 y el artículo 20 del decreto 806 de 1998, del Ministerio de Salud.

2.

Es obligación de **EL CONTRATANTE** y sus Beneficiarios conocer este Contrato y sus Anexos.

3.

Cancelar a **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** en el tiempo pactado las cuotas. El no recibo del estado de cuenta no podrá ser alegado como causal de incumplimiento, previa demostración por parte de **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** de la expedición del recibo de pago y así lo acepta **EL CONTRATANTE**, quien además se obliga en este caso a reclamarlo en las oficinas de **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.**

4.

Requerir el servicio de **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** en forma adecuada, racional y respetuosa según los procedimientos establecidos.



# Mora

**EL CONTRATANTE** entra en mora cuando cesa el pago de la tarifa correspondiente. Inmediatamente ocurra la mora, **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** enviará una comunicación escrita informando esta situación a **EL CONTRATANTE**, en la cual se indicarán los días que dispone para ponerse al día con su obligación. No obstante dicha comunicación, la tardanza en el pago tendrá como consecuencias:

## 1.

La mora en el pago de las obligaciones por parte de **EL CONTRATANTE** durante un (1) mes dará lugar a la suspensión automática del servicio.

## 2.

La mora en el pago de las obligaciones por parte de **EL CONTRATANTE** durante dos (2) meses dará lugar a la terminación automática del contrato.

# Definiciones contractuales

## 1.

**Contratante:** Es la persona natural o jurídica, que presenta la solicitud a **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** firma el Contrato correspondiente, haciéndose responsable por la información allí contenida y por el pago de las cuotas, intereses generados por la prestación del servicio y por las demás obligaciones que se deriven del presente Contrato. **EL CONTRATANTE** a su elección, puede o no, ser Usuario del Servicio.

## 2.

**Usuario:** Es toda persona natural debidamente inscrita por **EL CONTRATANTE** y aceptada por **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** dentro de un Plan específico.

## 3.

**Planes Tarifarios:** Modalidad de tarifas existente entre **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** y una persona Natural o Jurídica.

## 3.1.

**Plan Tarifario Particular:** Es la tarifa pactada por **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** y una Persona Natural, para la adquisición del Programa Coomeva Emergencia Médica.





3.2.

**Plan Tarifario Colectivo:** Es la tarifa pactada por **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADAS S.A.S.** y una Persona Natural o Jurídica, para la adquisición del Programa **Cooameva Emergencia Médica**, quien asume la responsabilidad, derechos y obligaciones de un número de Usuarios mayor o igual a diez (10) personas.

3.3.

**Plan Tarifario Asociado Cooameva:** Es la tarifa pactada por **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** y el Asociado de la Cooperativa Médica y de Profesionales de Colombia, Cooameva, para la adquisición del Programa Cooameva Emergencia Médica.

4.

**Transporte de Pacientes:** Es el conjunto de actividades destinadas al traslado de personas en estado crítico o limitado ya sea primerio, secundario y con atención prehospitalaria.

5.

**Transporte Primario:** Es el traslado de pacientes del lugar de ocurrencia del episodio patológico al hospital; y/o el transporte de pacientes limitados que no puedan movilizarse por sus propios medios (Resolución 1043 del Ministerio de la Protección Social).

6.

**Transporte Secundario:** Es el traslado interhospitalario de pacientes o hacia el domicilio del mismo (Resolución 1043 del Ministerio de la Protección Social).

7.

**Ambulancia:** Unidad móvil acondicionada de manera especial para la atención y transporte de pacientes críticos o limitados, con la disponibilidad de recursos humanos y técnicos en función del beneficio de aquellos.

8.

**Red de Traslado:** Servicio de transporte de pacientes que contempla la posibilidad de ambulancias debidamente dotadas y acondicionadas en cantidad y calidad, así como la integración de la red de comunicaciones, los esquemas de referencia y contrarreferencia, red de atención hospitalaria, permitiendo garantizar la atención oportuna y eficaz de los pacientes, minimizando las secuelas y disminuyendo la tasa de morbilidad por estas causas.

9.

**Cobertura:** Es el conjunto de servicios a que tiene derecho un Usuario y que se encuentra contemplado en la cláusula tercera de este contrato.

10.

**Fecha de Iniciación del Servicio:** La contratación del servicio de Cooameva Emergencia Médica de **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** surtirá efectos a partir del segundo día hábil siguiente a la firma del contrato.

11.

**Fecha de Solicitud:** Corresponde a la fecha en que el potencial usuario presenta ante **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** el formato diligenciado de solicitud por medio del cual manifiesta su intención de contratar los servicios.

12.

**Fecha de Contratación:** La fecha de contratación corresponde al momento en el cual el potencial usuario suscribe o firma el presente contrato.



13.

**Fecha de Aceptación:** La fecha de aceptación corresponde al momento en el cual **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.**, directamente o a través del corredor comercial, le informa al usuario que ha sido aceptada su solicitud y le indica con anticipación la fecha, hora y lugar para la firma del contrato, y la fecha de contratación, que es la fecha de la firma o suscripción del contrato.

14.

**Exclusiones:** Son aquellos requerimientos específicos del servicio por parte de un usuario los cuales no serán cubiertos por **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** y que están contempladas de manera expresa en la cláusula quinta del presente contrato.

15.

**Guía Médica Telefónica:** Es la asesoría sobre medicamentos que presta **Cooameva Emergencia Médica** a través de médicos y/o profesionales de la salud en diversas áreas.

16.

**Emergencia:** Evento de aparición súbita, de origen natural o inducido por el hombre, el cual afecta a una comunidad y no excede la capacidad de respuesta de esta.

17.

**Urgencia:** Es la alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa que compromete la vida o funcionalidad de la persona y que requiere de la protección inmediata de servicios de salud, a fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas presentes o futuras.

18.

**Atención y Tratamiento de Crisis Agudas:** Es el conjunto de servicios médico asistenciales y de tratamiento de todas aquellas enfermedades que comprometen la vida o funcionalidad de la persona y que requieren de protección inmediata de servicios de salud.

19.

**Área Protegida:** Servicio de atención médica en casos de urgencia y emergencia, brindado a personas que se encuentren en propiedades públicas o privadas específicas y previamente estipuladas por las partes, tales como, pero sin limitarse a: empresas de cualquier índole, centros comerciales, instituciones educativas, eventos en sitios públicos.

20.

**Línea 24 horas:** Se refiere a la atención telefónica ininterrumpida para la solicitud por parte del Usuario de los servicios ofrecidos por **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** y contemplados en la Cláusula Tercera del presente contrato.

21.

**Perímetro de Atención:** Delimitación geográfica del territorio dentro del cual **COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.** presta los servicios contenidos en el presente contrato. Se encuentran especificados en el Anexo 1 Perímetro de Cobertura.

22.

**Tarifas:** Es el valor en dinero que debe cancelar periódicamente, EL CONTRATANTE para tener derecho a los servicios contemplados en este Contrato. Se encuentran especificados en el Anexo 2 Tarifas.

23.

**Anexos:** Documentos que forman parte integral del presente contrato y relacionados con la prestación del servicio.





## Derechos y deberes

Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud.

Las personas tienen los siguientes derechos relacionados con la prestación del servicio de salud:

**a.**

Acceder a los servicios y tecnologías de salud que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.

**b.**

Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.

**c.**

A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.

**d.**

A obtener 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 un tratamiento de salud.

**e.**

A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.

**f.**

A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.

**g.**

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, a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita, y a obtener copia de la misma.



h.

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.

i.

A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.

j.

A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.

k.

A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la 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.

l.

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.

m.

A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos

n.

A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.

o.

A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.

p.

A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde en el servicio; asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.

q.

Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

Los siguientes son deberes de las personas relacionados con el servicio de salud:

a.

Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.

b.

Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.

c.

Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

d.

Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.

e.

Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema

f.

Cumplir las normas del sistema de salud.

g.

Actuar de buena fe frente al sistema de salud.

h.

Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.

i.

Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

**Parágrafo 1°.** Los efectos del incumplimiento de estos deberes solo podrán ser determinados por el legislador. En ningún caso su incumplimiento podrá ser invocado para impedir o restringir el acceso oportuno a servicios de salud requeridos.

**Parágrafo 2°.** El Estado deberá definir las políticas necesarias para promover el cumplimiento de los deberes de las personas, sin perjuicio de lo establecido en el parágrafo.

