

## FONDO MUTUAL DE BIENESTAR INTEGRAL POR ASISTENCIA

### Asistencias en Servicios de Salud y Bienestar

Todo asociado contará con un portafolio de asistencias en salud que le permitirá fortalecer su bienestar mediante la creación de hábitos de vida saludable en los siguientes temas:

Esta cobertura Cuenta con período de carencia de dos (2) meses y dos (2) contribuciones pagadas, contados a partir del pago de la primera contribución completa a esta cobertura. Edad máxima de permanencia: 85 años.

Esta cobertura incluye la asistencia, cantidades, valor de copago a pagar por parte del asociado, puntos a descontar y valor máximo del reembolso que se detallan a continuación:

NOMBRE ASISTENCIA EN SALUD Y BIENESTAR		ASISTENCIA		DURACION		Copago	Puntos	Valor Max Reembolso (*)
		Unidad de Medida	Frecuencia por usuario	Unidad de Medida por frecuencia	Cantidad			
<b>Chequeo Ejecutivo</b>	Visita médica domiciliaria	Evento	1	Evento	1	\$ 42.840	700	\$ 48.960
	Exámenes de laboratorio	Evento	1	Evento	1	\$ 0	300	\$ 0
	Internista	Evento	1	Evento	1	\$ 0	0	\$ 0
	Psiquiatría	Evento	1	Evento	1	\$ 0	0	\$ 0
	Salud Sexual - Medicina Familiar	Evento	1	Evento	1	\$ 0	0	\$ 0
	Dermatología	Evento	1	Evento	1	\$ 0	0	\$ 0
<b>Movilidad Reducida</b>	Transporte Urbano redondo	Evento	1	Evento	1	\$40.800	800	\$ 57.120
	Transporte Urbano Simple con Rampa	Evento	1	Evento	1	\$53.040	1.000	\$ 74.256
<b>Nutricionista</b>	Acompañamiento para transición a vida saludable	Evento	1	HRS	1	\$14.280	200	\$ 16.320
	Mercamos contigo	Evento	1	HRS	2	\$28.560	500	\$ 32.640
<b>Terapeuta Alternativo</b>	Acupuntura	Evento	1	Evento	1	\$30.940	500	\$ 46.410
	Terapia Neural	Evento	1	Evento	1	\$30.940	500	\$ 46.410



	Consulta Integrativa	Evento	1	Evento	1	\$57.120	1.000	\$ 85.680
	Meditación	Evento	1	Evento	1	\$30.940	500	\$ 46.410
	Técnicas de relajación	Evento	1	Evento	1	\$30.940	500	\$ 46.410
<b>Auxiliar de Enfermería</b>	Educación en medidas de higiene y confort en casa	Evento	1	HRS	1	\$15.265	300	\$ 21.371
	Educación para adecuado almacenamiento de medicamentos e insumos en casa	Evento	1	HRS	1	\$15.265	300	\$ 21.371
	Educación para disposición de residuos peligrosos en casa	Evento	1	HRS	1	\$15.265	300	\$ 21.371
	Educación sobre limpieza y desinfección de superficies en casa	Evento	1	HRS	1	\$15.265	300	\$ 21.371
	Educación para evitar aparición de contracturas	Evento	1	HRS	1	\$14.645	200	\$ 20.503
		Evento	1					
		Evento	1					
<b>Fisioterapeuta</b>	Educación para evitar pérdida de arco de movilidad articular	Evento	1	HRS	1	\$14.645	200	\$ 20.503
	Educación para evitar pérdida de masa muscular	Evento	1	HRS	1	\$14.645	200	\$ 20.503
	Educación para la movilización en casa	Evento	1	HRS	1	\$14.645	200	\$ 20.503
	Evento	1						
<b>Psicología</b>	Taller manejo de emociones	Evento	1	Evento	1	\$ 0	100	\$ 0
<b>Terapia ocupacional</b>	Acompañamiento con actividades lúdicas	Evento	1	Evento	1	\$14.637	200	\$ 20.491
<b>Celebración</b>	Bono de descuento cumpleaños	Evento	1	Evento	1	\$ 0	0	\$ 0
<b>Entrenamiento</b>	Bono de acondicionamiento físico	Evento	1	Evento	1	\$ 0	0	\$ 0

## Características:

### Chequeo Ejecutivo.

- Chequeo Médico Integral domiciliario:** en caso de que el asociado requiera el servicio de Chequeo ejecutivo, Coomeva Emergencias Médicas coordinará la atención según sea la necesidad y dentro del perímetro urbano, un médico/a general realizara una valoración domiciliaria integral de la condición del paciente y de acuerdo con el resultado de esta valoración podrá remitir a especialista en la modalidad de telemedicina como Dermatología, Medicina Interna, Medicina Familiar, Psiquiatría, así mismo podrá solicitar



Exámenes de laboratorio de acuerdo con el criterio del médico. Se cubrirá por evento hasta el monto límite de cobertura. Este servicio será coordinado por Coomeva Emergencia Médica en las cuarenta ocho (48) horas siguientes a la solicitud. La fecha y hora de prestación será concertada con el asociado, la duración de la atención de este servicio será de aproximadamente 30 minutos y para cancelar el servicio agendado, deberá realizarse por parte del asociado con veinticuatro (24) horas de anticipación.

- b. Dermatología:** atención por telemedicina, a través de una video llamada durante la cual se realiza una exploración, con el fin de detectar lesiones de la piel, sus anexos (uñas, cabello, pelo), glándulas y mucosas.
- c. Internista:** atención por telemedicina, a través de una video llamada en la que se podrá diagnosticar y hacer seguimiento a pacientes con enfermedades que afectan diferentes órganos, atender revisiones periódicas y brindar asistencia a adultos mayores con patologías como diabetes, insuficiencia cardiaca, entre otros.
- d. Psiquiatría:** atención por telemedicina, a través de una video llamada, en la cual un psiquiatra evalúa, diagnostica y trata a pacientes con problemas de salud mental: depresión, trastornos alimentarios, ataques de pánico y ansiedad, abuso de drogas y alcohol, fobias y esquizofrenia.
- e. Salud sexual - Medicina familiar:** atención por telemedicina, a través de una video llamada, en la cual se brinda atención médica continua e integral para el individuo y la familia.
- f. Exámenes de laboratorio:** De acuerdo con lo ordenado por el médico en el Chequeo Médico Integral domiciliario, se podrán tomar los laboratorios que se encuentran relacionados en la siguiente tabla.



Nombre Laboratorio
HG glicosilada
TSH
Hemograma IV / III
Perfil lipídico Triglicéridos
Perfil lipídico Colesterol total
Perfil lipídico Colesterol de alta
Perfil lipídico Colesterol de baja Densidad
Creatinina en suero / En orina
Electrolitos
Ácido úrico
Glicemia pre y pos
BUN
Función hepática
Parcial de orina

Estos serán tomados en el domicilio por un auxiliar de enfermería, el tiempo máximo que tiene el usuario para acordar la toma con Coomeva Emergencia Médica es de hasta 5 días, la preparación y condiciones de la toma dependerán de los paraclínicos ordenados y serán informados telefónicamente con 24 horas previas a la toma.

Para la utilización de cualquier de estas asistencias, siempre será necesario primero hacer uso del servicio de Chequeo Médico Integral domiciliario, donde se definirá el servicio que requiere el paciente.

Las atenciones realizadas por los especialistas, derivadas de la remisión realizada por el médico en la visita del chequeo médico, se realizarán en todo caso por modalidad de atención por telemedicina con una oportunidad de programación de 3 días hábiles a partir de la remisión del médico, con una duración aproximada de 30 minutos por atención. Derivada de la atención realizada por el especialista y una vez finalizada la consulta, llegará al correo del asociado las indicaciones y recomendaciones realizadas en la valoración por el profesional de salud.



Una vez programado el servicio podrá ser cancelado o reprogramada la asistencia por el asociado con veinticuatro (24) horas de anticipación.

#### Exclusiones:

- Este servicio no tiene alcance para consultas prioritarias, urgencias y/o emergencias o similares.
- Este servicio no tiene alcance para control de patologías de base, tales como enfermedades de riesgo cardiovascular, hipotiroidismo, diabetes, EPOC o demás enfermedades crónicas de manejo permanente.
- Este servicio no genera incapacidades.

#### Movilidad Reducida.

- a. **Transporte urbano redondo:** El servicio de movilidad reducida y/o de transporte especial de pasajeros, está enfocado en brindar una solución de movilidad al asociado que requiere transporte en vehículo particular o taxi desde el lugar de domicilio hasta el lugar indicado por el mismo.

El servicio se puede solicitar dependiendo del trayecto. Se pueden presentar solicitudes de transporte “simple” cuando es un solo trayecto o “redondo” cuando son dos trayectos, es decir de ida y de regreso. Todo lo anterior en el perímetro urbano de cada ciudad o municipio en donde se cuenta con cobertura.

El servicio se debe solicitar con 48 horas de anterioridad con el fin de garantizar el agendamiento. Una vez el vehículo de arribo al domicilio del asociado según la programación, el asociado cuenta con 15 minutos adicionales después de la hora acordada para hacer uso del servicio, si en este tiempo no se presenta, el proveedor se retirará del sitio, descontándose la cantidad de eventos y puntos de este servicio.



En caso de que el servicio sea “Redondo”, una vez se deje al asociado en el lugar de la cita el tiempo de espera máximo en el lugar es de 30 minutos, una vez transcurrido ese tiempo se cobrará un adicional por tiempo de espera. En caso de que la cita o procedimiento se demore más de los 30 min, se debe especificar a la hora de programar el servicio una hora probable de retorno, para así mismo gestionar el vehículo Si durante la cita la hora de retorno varía, se debe informar la novedad con la nueva hora estimada para el retorno a los números de gestión de traslados 01800930932 opción 2-1.

Dado del caso de que se requiera cancelar el servicio, deberá realizarse con por lo menos 5 horas de anticipación, con el fin de garantizar que no se descuenten los puntos. Para este tipo de solicitudes de traslados sin rampa, es opcional ir con acompañante, a no ser que el usuario requiera un acompañamiento dado algún tipo de condición especial del asociado.

**Exclusiones:** Solo aplica dentro de la zona de cobertura urbana de la ciudad principal, no cubre veredas, corregimientos o movilización intermunicipal.

**b. Transporte urbano simple con rampa:** Esta asistencia es exclusiva para asociados que tengan una condición de movilidad reducida que permite a las personas en esta condición el uso y disfrute de medios de transporte con rampa, en condiciones idóneas de

seguridad y comodidad. El vehículo está adaptado con una rampa que permite subir y bajar en condiciones seguras y cómodas a la persona en su silla de ruedas.

Para la solitud de este servicio, se hace de la misma maneara que lo indicado previamente con los vehículos sin rampa. En este caso el asociado debe estar en condición de movilidad reducida y contar con silla de ruedas para su movilización, así mismo debe ir con un acompañante mayor de edad que se encargue del cuidado del paciente durante los trayectos.



Las condiciones, tiempos de espera, proceso de cancelaciones y exclusiones se manejan de la misma manera en que se describió en la modalidad de transporte sin rampa.

#### **Nutricionista.**

- a. **Acompañamiento para transición a vida saludable:** En esta asistencia, un profesional en Nutrición de manera presencial en el domicilio del asociado evaluará los hábitos Alimenticios. Con esta intervención se darán lineamientos y acompañamiento a la transición a una alimentación saludable o el paso a una vida alimentaria vegetariana o vegana para una mejor calidad de vida, se podrá dar el cambio de esta forma de alimentación cuando el paciente no tenga restricciones o condiciones de salud especiales definidas por su médico tratante. La duración de esta asistencia es de 45 minutos aproximadamente. Una vez finalizada la atención, será entregado recomendaciones y pautas al asociado
- a. **Mercamos contigo:** En esta asistencia, un nutricionista realizara acompañamiento para dirigir una compra responsable de alimentos, dirigiendo y enfocando la adquisición de productos acorde con las necesidades del asociado. Se tendrá un alcance único para acompañar en supermercados de cadena, con un tiempo máximo de compra de 90 minutos, el tiempo del servicio iniciará desde la llegada al domicilio y finalizará con el retorno al mismo, para esta asistencia el asociado será el responsable de los desplazamientos y traslado de las compras realizadas, al finalizar la asistencia serán entregadas recomendaciones.

Estas asistencias (Nutricionista) serán coordinadas y programadas por Coomeva Emergencia Médica durante los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. La fecha y hora de prestación del servicio será concertada con el asociado. Una vez contactado y confirmada la asistencia este será entregada o realizada en el término de 72 horas. Una vez programado el servicio podrá ser cancelado por el asociado con veinticuatro (24) horas de anticipación.



#### Terapeuta Alternativo:

- c. **Consulta integrativa:** Esta asistencia se realizará de manera presencial en las instalaciones del prestador o aliados de Coomeva Emergencias Médicas medicina, consiste en una consulta con un especialista en el tema que contempla al ser y su entorno para sanar, combina la medicina tradicional y alternativa.
- d. **Acupuntura:** Esta asistencia se realizará de manera presencial en las instalaciones del prestador o aliados de Coomeva Emergencias Médicas, consiste en introducir agujas finas en puntos específicos de la piel del cuerpo para controlar el dolor y otros síntomas del paciente.
- e. **Terapia neural:** Esta asistencia se realizará de manera presencial en las instalaciones del prestador o aliados de Coomeva Emergencias Médicas, consiste en la inyección de dosis muy bajas de anestésico local en determinadas zonas del cuerpo del paciente con fines terapéuticos.
- f. **Meditación:** Esta asistencia se realizará de manera presencial en las instalaciones del prestador o aliados de Coomeva Emergencias Médicas. Esta asistencia como medicina complementaria permite tratar cuerpo y mente, puede ayudar a calmar la mente por medio de una serie de posturas con la respiración controlada.
- g. **Técnicas de relajación:** Esta asistencia se realizará de manera presencial en las instalaciones del prestador o aliados de Coomeva Emergencias Médicas. Las técnicas de relajación son un conjunto de procedimientos y prácticas que se utilizan en medicina

y psicología con el objetivo de reducir la tensión física y mental, mejorar el bienestar general y aumentar la capacidad para manejar el estrés.

Las asistencias que comprenden las terapias alternativas serán coordinadas y programadas por el prestador escogido por el asociado, Coomeva Emergencia realizara seguimiento a la oportunidad de la programación y atención de la misma. El prestador en cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para realizar la



programación de la asistencia. El asociado deberá seguir las recomendaciones para realizar la actividad, las cuales serán entregadas directamente por el prestador en el momento de la programación del servicio. Una vez programado el servicio podrá ser cancelado por el asociado con veinticuatro (24) horas de anticipación.

### Auxiliar de enfermería

- a. Educación en medidas de higiene y confort en casa:** En esta asistencia de manera presencial en el domicilio, un auxiliar de enfermería experto en el tema formara a la red de apoyo y/o asociado en relación con las medidas, lineamientos, tipos y técnicas para garantizar el mayor confort y limpieza del paciente y su entorno. Las condiciones mínimas para garantizar esta asistencia están sujetas a la disponibilidad de agua potable, elementos generales de aseo como jabón, shampoo, cepillo y crema de dientes, toalla, entre otros.

En el momento de la prestación del servicio se deberá contar con un adulto responsable. Esta actividad está dirigida hasta un máximo de 3 personas adultas y sin restricciones físicas ni cognitivas. El tiempo de duración de este servicio será de 40 minutos aproximadamente.

- b. Educación para adecuado almacenamiento de medicamentos e insumos en casa:** En esta asistencia un auxiliar de enfermería experto en el tema formara a la red de apoyo y/o asociado de manera presencial en el domicilio, en todas las condiciones, indicaciones, contraindicaciones, riesgos y lineamientos para almacenar medicamentos e insumos en el mismo. En el momento de la prestación del servicio se deberá contar con un adulto responsable. Esta actividad está dirigida hasta un máximo de 3 personas adultas y sin restricciones físicas ni cognitivas. El tiempo de duración de este servicio será de 40 minutos aproximadamente.



- c. Educación para disposición de residuos peligrosos en casa:** En esta asistencia un auxiliar de enfermería experto en el tema formara a la red de apoyo y/o asociado de manera presencial en el domicilio, en todas las medidas, lineamientos, tips y técnicas que garantizan el adecuado manejo de residuos de riesgo químico, biológico y cortopunzante, que requieren de un manejo especial, las condiciones mínimas para esta asistencia están sujetas a la disponibilidad de bolsas de residuos, elementos de protección personal del asociado: guantes calibre 35, tapaboca y gafa mono lente, los cuales serán solicitados en el momento del agendamiento, al igual que los elementos generales de aseo como desinfectante, escoba y traperero. En el momento de la prestación del servicio se deberá contar con un adulto responsable. Esta actividad está dirigida hasta un máximo de 3 personas adultas y sin restricciones físicas ni cognitivas. El tiempo de duración de este servicio será de 40 minutos aproximadamente.
- d. Educación sobre limpieza y desinfección de superficies en casa:** En esta asistencia un auxiliar de enfermería experto en el tema formara a la red de apoyo y/o asociado de manera presencial en el domicilio, en todas las medidas, productos y técnicas a utilizar para limpiar y desinfectar superficies que hacen parte del desarrollo de las actividades diarias cotidianas, las condiciones mínimas para esta asistencia están sujetas a la disponibilidad de desinfectantes, toallas de limpieza, y elementos de protección personal del asociado: guantes calibre 35, tapaboca y gafa mono lente, los cuales serán solicitados en el momento del agendamiento. En el momento de la prestación del servicio se deberá contar con un adulto responsable. Esta actividad está dirigida hasta un máximo de 3 personas adultas y sin restricciones físicas ni cognitivas. el tiempo de duración de este servicio será de 40 minutos aproximadamente.



Estas asistencias (Auxiliar enfermería) serán coordinadas y programadas por Coomeva Emergencia Médica durante los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. La fecha y hora de prestación del servicio será concertada con el asociado. Una vez contactado y confirmada la asistencia este será entregada o realizada en el término de 72 horas. Una vez programado el servicio podrá ser cancelado por el asociado con veinticuatro (24) horas de anticipación.

### **Fisioterapia.**

- a. Educación para evitar aparición de contracturas y educación para evitar pérdida de arco de movilidad articular:** En esta asistencia un profesional en terapia física experto en el tema generará un plan estructurado presencial en domicilio, donde a través de actividades físicas, medidas, lineamientos, y restricciones se podrá evitar la aparición de contracturas y pérdidas de movilidad articular. En el momento de la prestación del servicio se deberá contar con un adulto responsable, sin restricciones cognitivas. La actividad involucra un tiempo aproximado de 30 minutos.
- b. Educación para evitar pérdida de masa muscular:** En esta asistencia un profesional en terapia física experto en el tema generará un plan estructurado presencial en domicilio, donde a través de actividades físicas se podrá evitar esa pérdida natural de masa muscular. En el momento de la prestación del servicio se deberá contar con un adulto responsable. sin restricciones cognitivas. La actividad involucra un tiempo aproximado de 30 minutos.
- c. Educación para la movilización en casa:** En esta asistencia un profesional en terapia física experto en el tema generará un plan estructurado presencial en domicilio, donde dará lugar en técnicas de movilización, desplazamientos cortos y largos, control y manejo de pesos, entre otras variables a tener en cuenta para disminuir riesgos de caída. En el momento de la prestación del servicio se deberá contar con un adulto responsable. sin restricciones cognitivas. La actividad involucra un tiempo aproximado de 30 minutos.



Estas asistencias (Fisioterapia) serán coordinadas y programadas por Coomeva Emergencia Médica durante los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. La fecha y hora de prestación del servicio será concertada con el asociado. Una vez contactado y confirmada la asistencia este será entregada o realizada en el término de 72 horas. Una vez programado el servicio podrá ser cancelado por el asociado con veinticuatro (24) horas de anticipación.

### Psicología.

- a. Taller manejo de emociones:** En esta asistencia se realizarán actividades de manera virtual en donde se brindarán herramientas, métodos o técnicas que permitan mejorar el control de las emociones, perfeccionar la capacidad de introspección, mejorar la conciencia corporal, mejorar las habilidades sociales, comunicativas y obtener recursos para hacer frente a la ansiedad.

Para la realización del taller de emociones, Coomeva Emergencia Médicas dispondrá de una sección mensual para un cupo mínimo de 5 personas y máximo de 20, notificará y enviará mediante el correo electrónica la fecha, hora y link de acceso al del taller. Una vez programado el servicio podrá ser cancelado por el asociado con veinticuatro (24) horas de anticipación. Si no se cumple con el cupo mínimo para la realización del taller, Coomeva Emergencias Médicas programará una sección individual con los asociados inscritos.

### Terapia Ocupacional.

- a. Acompañamiento con actividades lúdicas:** En esta asistencia, un profesional en terapia ocupacional de manera presencial en el domicilio del asociado brindara actividades de juegos de memoria y cognitivos, como crucigramas, juegos de palabras, juegos de mesa, entre otros que requieran estrategia y actividades de autocuidado. Esta actividad también



puede incluir el aprendizaje o la reeducación de tareas de la vida diaria, como vestirse, preparar una comida o manejar el dinero y actividades sociales, como compartir una comida, jugar a un juego de mesa en grupo o participar en un taller de manualidades. Esta actividad va dirigida a grupos máximo 3 personas por actividad. La actividad involucra un tiempo aproximado de 60 minutos.

Estas asistencias (Terapia ocupacional) serán coordinadas y programadas por Coomeva Emergencia Médica durante los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. La fecha y hora de prestación del servicio será concertada con el asociado. Una vez contactado y confirmada la asistencia este será entregada o realizada en el término de 72 horas. Una vez programado el servicio podrá ser cancelado por el asociado con veinticuatro (24) horas de anticipación.

#### **Celebración.**

- a. **Bono de descuento cumpleaños:** Bono de descuento en un porcentaje según lo acordado con el aliado en un establecimiento de comercio que deberá ser solicitado por el asociado. Para consultar los establecimientos de comercio el asociado puede llamar a la línea 01 8000 930932 opción 2-1 o realizarlo a través de la aplicación de BIENESTAS360. Este Bono se podrá canjear durante el mes del cumpleaños del asociado presentando la APP BIENESTAS 360, documento de identidad y certificando que es asociado a la cooperativa COOMEVA.

#### **Entrenamiento.**

- a. **Bono de establecimiento de acondicionamiento físico:** Bono de descuento en un porcentaje según lo acordado con el aliado en un establecimiento de acondicionamiento físico que deberá ser solicitado por el asociado. Para consultar los establecimientos el asociado puede llamar a la línea 01 8000 930932 opción 2-1 o realizarlo a través de la aplicación de BIENESTAS360, presentando la APP



BIENESTAS 360 y certificando que es asociado a la cooperativa COOMEVA. El porcentaje de descuento podrá obtenerse una única vez por vigencia anual.

### **CANALES PARA SOLICITAR LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS**

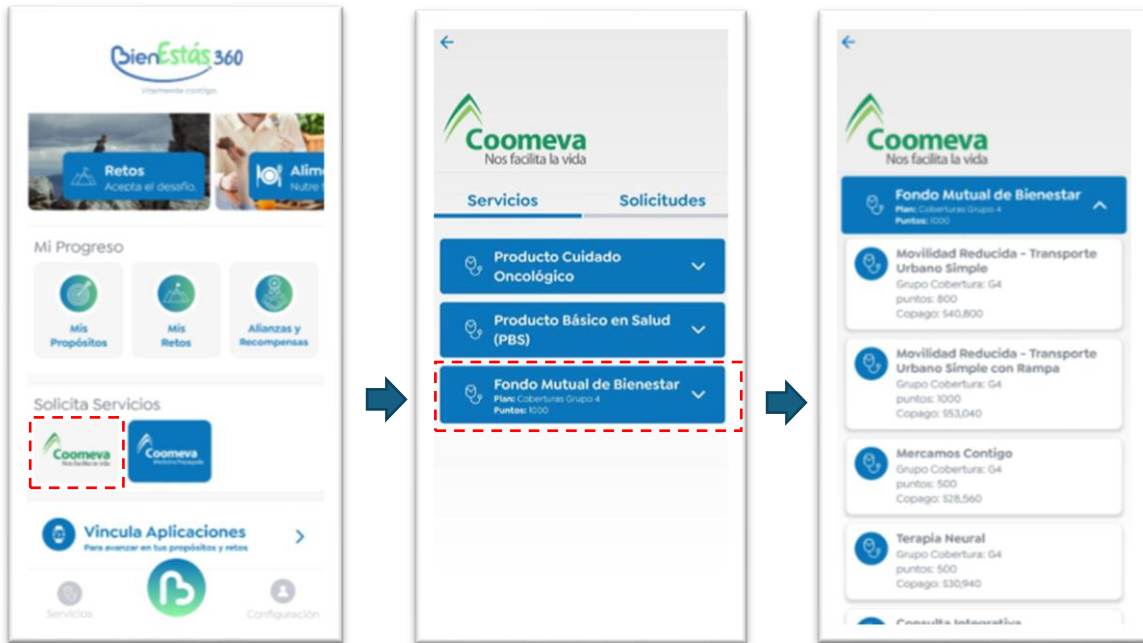
Dentro del marco del fondo mutual, se ha dispuesto varios canales para la recepción de solicitudes de los servicios de asistencias incluidas en el grupo IV, dentro de los que se encuentran los descritos a continuación:

**APP BIENESTAS360.** Sera el ecosistema de salud del GRUPO COOMEVA operado por COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA, donde el asociado accede a los servicios del fondo de bienestar integral y a otros servicios complementarios.

Accede fácilmente a solicitar tus asistencias siguiendo estos pasos:

- a. Descarga la APP BIENESTAS360 en Playstore y Appstore. Para garantizar las demás funcionalidades de la app, diferentes a las definidas en el presente documento, se requiere adicional la descarga de cualquier aplicación FIT.
- b. Ingresa con tu cuenta Coomeva
- c. Selecciona el botón de Coomeva, luego selecciona Fondo Mutual de Bienestar y finalmente selecciona el servicio de asistencia que desee.





O descargala en los siguientes QR:

**DISPOSITIVOS ANDROID  
PLAYSTORE**



**DISPOSITIVOS IOS  
APPSTORE**



**Líneas de atención telefónica:** podrás recibir orientación para la solicitud de los servicios de asistencias, los puntos asignados, la vigencia, los términos y condiciones a través de la siguiente línea: 01 8000 930932 opción 2 -1

**App Mi Coomeva:** Donde encontrará el icono de BIENESTAS360 que te llevará a la solicitud de los servicios disponibles según el grupo existente y la condición del asociado.

Para la solicitud de las asistencias incluidas en los grupos I, II y III, se realizará a través de la Línea de atención y servicio de Coomeva 01 8000 950 123 o al celular 3009109898, opción 4 (Solidaridad y Seguros) / 2 (Asistencia integral).

#### **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

- a. Todo asociado tendrá 1.000 puntos año calendario para el uso de las asistencias según la categoría establecida.
- b. Los puntos no serán acumulables para periodos futuros o siguientes anualidades.
- c. La prestación del servicio estará sujeto a COBERTURA y seguridad para los prestadores del servicio.
- d. Todos los servicios deberán ser previamente autorizados y programados por Coomeva Emergencia Médica.
- e. El asociado deberá cumplir con las recomendaciones previas informadas antes de la prestación de los servicios.
- f. El asociado podrá solicitar las asistencias a través de la APP BIENESTAS360, la cual estará habilitada las 24 horas del día los 7 días de la semana para la recepción de las solicitudes, y a través de la línea telefónica 01 8000 930932, como se detalla en el punto línea de atención telefónica.



- g. La programación y prestación del servicio se realizará de lunes a viernes de 8 am a 5 pm.
- h. Los servicios tendrán un tiempo máximo para su programación de 24 horas hábiles. No aplica para los bonos de gimnasio y cumpleaños.
- i. La prestación de los servicios de asistencia estará sujeta al cumplimiento de horas hábiles del aliado que ejecute el servicio. Así mismo a zonas de cobertura, a temas de seguridad y orden público para los prestadores y aliados.
- j. Para las solicitudes recibidas a través de la línea telefónica, el usuario deberá identificarse como asociado de Coomeva Cooperativa. Para dar continuidad a la gestión de la asistencia, una vez recibida la solicitud COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA realizará las correspondientes validaciones con el número de identificación del asociado a través de la plataforma BIENESTAS 360.
- k. Para las asistencias prestadas por los Aliados de COOMEVA EMERGENCIA MEDICA, en el momento de la prestación el usuario deberá presentarse como asociado y con el número de identificación el prestador realizará la correspondiente verificación.
- l. La cancelación de los servicios por parte del asociado debe realizarse mínimo con 24 horas de anticipación a la prestación del servicio.
- m. Para los casos en donde el asociado ya no requiera la asistencia, deberá ser cancelado por el asociado con una oportunidad de 24 horas de anticipación a la prestación del servicio. Para los casos que aplique el plazo máximo para devolución del copago, será de 30 días calendario.
- n. En caso de incumplir los tiempos estipulados para la cancelación del servicio, se descontarán los puntos del servicio solicitado y no aplicará devolución del copago al usuario.
- o. Coomeva Emergencia Médica emitirá la información del asociado y de la asistencia previamente al prestador del servicio a través del correo electrónico, por medio de la App BIENESTAS360 o por medio de nuestras líneas telefónicas.



- p. Toda solicitud de servicio en estado programado genera una reserva previa de los puntos disponibles, los cuales se descontarán una vez se preste el servicio. Dicha reserva limitara la disponibilidad total de los puntos.
- q. Las asistencias derivadas del grupo I, II, y III no aplican para pago de cuota moderada ni descuentos de puntos.
- r. Para las asistencias del grupo IV, si las atenciones solicitadas y programadas, no son canceladas por el asociado en los tiempos establecidos del presente documento, serán descontados de los puntos asignados.

#### \*REEMBOLSOS

El valor del reembolso máximo que podrá solicitar el asociado corresponde a los descritos en el presente documento. El reembolso solo aplicará para las solicitudes realizadas por los medios dispuestos en el presente documento, se evidencie que COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA no logró la prestación del servicio con su red de aliados y se cuente con el soporte donde COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA autorizando que la asistencia sea asumida por el asociado.

El plazo máximo de presentación de la documentación para el reembolso será de 30 días calendario a partir de la prestación del servicio, con pleno cumplimiento de los requisitos establecidos para el reembolso.

La documentación requerida es:

- a. Factura del prestador.
- b. Cuenta de cobro en donde se evidencie nombre completo del titular asociado, detalle del servicio de asistencias que no se logró prestar por COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA y monto del reembolso.
- c. Fotocopia del documento de identidad del titular asociado.



- d. Certificación bancaria no mayor a 30 días, donde se visualice número de la cuenta, tipo de banco y tipo de cuenta del titular asociado.
- e. Diligenciamiento y firma del formato de autorización para pago de transferencia electrónica que será suministrado por correo electrónico de parte de Cooameva Emergencia Médica.

El reembolso se efectuará en un tiempo máximo de 30 días calendario, posterior a la aceptación de la documentación presentada.

La ruta para la radicación de la solicitud del reembolso se podrá realizar a través del siguiente enlace: <https://secure.cooameva.com.co/webtocase/#/home>

