



## Conócenos!



**EMERMÉDICA S.A.** fue fundada el 18 de Marzo de 1991 siendo pionera del negocio de atención médica extra hospitalaria en Colombia. Nuestro gran objetivo es poder brindarles a nuestros usuarios una alternativa de salud en el sitio en donde se encuentren y en el momento que lo requieran, siempre y cuando estén dentro del perímetro de cobertura previamente definido al momento de realizar la afiliación.

Para nosotros es motivo de orgullo poder

contar con usted y su familia como uno de nuestros usuarios, ésta relación nos compromete a trabajar arduamente por su bienestar teniendo como única misión el mejorar su calidad de vida a través de un servicio eficiente y oportuno.

La presente guía le brinda la más completa información para acceder a nuestro servicio y los valores agregados que le ofrecemos. Por favor manténgala siempre al alcance y fácil consulta de toda su familia.

## 1. ¿Qué ofrecemos

Al encontrarse usted o su familia afiliados a **EMERMÉDICA S.A.**, podrán contar con los siguientes servicios:

**1.1. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:** Durante las **24 horas del día** y los **365 días del año**, **EMERMÉDICA S.A.** le brinda la opción que usted o un miembro de su grupo familiar que se encuentre afiliado a nuestro servicio, pueda solicitar una opinión médica telefónica al **307 7087** de alguna patología que esté padeciendo. Si el médico de Orientación lo considera necesario, le enviará el servicio para valorarlo personalmente.

**1.2. VISITA MÉDICA DOMICILIARIA:** Ante una alteración de su estado habitual de salud como por ejemplo una amigdalitis, bronquitis aguda, estados febriles, infecciones de oído, gripas, etc, que requieren de una atención médica, nuestro equipo profesional arribará al lugar en donde usted se encuentre siempre y cuando esté dentro del perímetro urbano definido por **EMERMÉDICA S.A.** para realizarle una valoración y una estabilización de los síntomas. El tiempo promedio de arribo para esta clase de situaciones es de 180 minutos dado que la vida del paciente no corre ningún tipo de riesgo.

**1.3. ATENCIÓN DE URGENCIAS:** Las Urgencias son situaciones en las cuales los pacientes requieren una atención médica oportuna para evitar complicaciones, más en primera instancia no se encuentra de por medio la vida del mismo. Ejemplo; Apendicitis aguda, cólico renal, crisis asmática, fracturas simples, etc. El tiempo promedio de arribo para esta clase de situaciones es de 45 minutos.

**1.4. ATENCIÓN DE EMERGENCIAS:** Son aquellas situaciones de salud que requieren una atención médica inmediata puesto que existe un riesgo inminente de perder la vida. En una Emergencia, nuestro equipo profesional responde en un tiempo promedio de 20 minutos desde el momento de su llamada. Ejemplo; Infarto agudo de miocardio, insuficiencia respiratoria aguda, accidente cerebrovascular, traumatismos graves, pérdidas de conocimiento, etc.

**1.5. TRASLADOS:** **EMERMÉDICA S.A.** le presta el servicio de trasladarlo desde el sitio en donde se encuentre a un centro hospitalario, siempre y cuando el médico de la compañía sea quien determine la necesidad del mismo y la ubicación del paciente esté dentro del perímetro de cobertura. **EMERMÉDICA S.A.** no presta el servicio de traslados desde la clínica a la casa. El traslado es una consecuencia directa de nuestra atención.

## 2. Servicios Especiales

**2.1. DIRECTORIO MÉDICO DE ESPECIALISTAS:** **EMERMÉDICA S.A.** pensando en usted, ha realizado alianzas con profesionales e instituciones de todas las ramas de la Medicina, Odontología, Laboratorios Clínicos, Droguerías, Fisioterapeutas, etc., para poder ofrecerles la oportunidad de acceder a servicios especializados de la más alta calidad y tarifas con descuentos especiales.

**2.2. RED SIEM:** Por el hecho de usted ser usuario de **EMERMÉDICA S.A.**, tiene la opción de utilizar los servicios descritos en el numeral 2 en ciudades donde no tenemos presencia física, tales como: Cartagena, Barranquilla, Santa Marta, Armenia, Pereira, Manizales, Bucaramanga, y 619 ciudades de Centro y Sur América en caso de requerirlo cuando usted o su familia afiliada al servicio





se encuentre de viaje en una de esas ciudades y por un período no mayor a tres (3) meses. Para acceder a este servicio es necesario que usted antes de viajar se ponga en contacto con nuestra **línea de servicio al cliente (1) 3077089** para solicitar una carta de viajero que le expedirán.



**2.3. VISITA MÉDICA PEDIÁTRICA PROGRAMADA:** Si usted tiene niños entre los 0 y los 12 años, **EMERMÉDICA S.A.** le brinda la oportunidad de afiliar su niño(a) al programa de Pediatría en donde puede programar hasta cinco (5) visitas al año con el especialista. Para mayor información de este servicio por favor póngase en contacto con su asesor comercial o llame a nuestra línea de servicio al cliente **3077089** (Por el momento este servicio solo está disponible para los usuarios de Bogotá y Medellín).

**2.4. INFORMACIÓN EN INTERNET:** Visítenos en nuestra dirección **www.emermedica.com.co** en donde podrá conocer en detalle cada uno de nuestros servicios y como acceder a ellos.

**2.5. OFICINAS DE ATENCIÓN COMERCIAL:** **EMERMÉDICA S.A.** cuenta en la actualidad con **seis oficinas en todo el país**, en donde realiza toda la gestión comercial para afiliaciones nuevas y brindar información a clientes.

> **OFICINA PRINCIPAL** <

**Bogotá,** Cra. 19B No. 168-35 • PBX.: 307 7098 • Num. Resol: 0763

> **AGENCIAS COMERCIALES** <

**Bogotá,** Fundación Cardio Infantil Calle 163A No. 28-62 • Tel.: 669 0404

**Cali,** Av. 5N No. 38N-31 • Tel.: 486 3434 • Num. Resol: 00974

**Chía,** Av. Pradilla No. 5-31 • Tel.: 884 0005 • Num. Resol: 00974

**Medellín,** Cra. 47A No. 5-100 • Tel.: 448 7911 • Num. Resol: 000218

**Neiva,** Cra. 7A No. 19-53 • Tel.: 875 7534 • Num. Resol: 00974

El Horario de atención de estas oficinas es de  
**8:00 a.m. a 6:00 p.m.** en jornada continua.



**2.6. GPS:** Todas nuestras unidades se encuentran cubiertas por un sistema de georeferenciación satelital, que facilita ubicar la más cercana al sitio en donde se encuentra ubicado el paciente, con el objetivo de arribar en el menor tiempo posible, dependiendo de la clasificación de la situación que previamente ha realizado la central de operaciones.

## 3. Acceso a los servicios

Para poder acceder a los servicios recuerde que debe tener a la mano su carné de afiliación, su documento de identidad, encontrarse al día en los pagos del contrato y tener vigente su plan obligatorio de salud en régimen contributivo en caso de que sea necesario realizar algún traslado a una institución clínica. Una vez usted ha verificado estos documentos:



> **COMUNÍQUESE CON NUESTRA CENTRAL DE OPERACIONES** a los números **307 7087** ó **587 8027** si se encuentra en Bogotá o Chía; si está en Medellín marque **448 7911 ext. 123** y desde Cali o Neiva, marque sin costo al **01 8000 117087** o al celular **315 366 22 40** e informe la situación.

> **CONTESTE CON LA MAYOR PRECISIÓN TODAS Y CADA UNA DE LAS PREGUNTAS** que le van a realizar con el ánimo de establecer la prioridad de su llamada y atienda todas las instrucciones que se le impartan. Recuerde que de la veracidad y precisión de la información que usted suministre depende en gran medida la calidad del servicio.

> **LA CENTRAL DE OPERACIONES** realizará con la información que usted ha brindado una clasificación de la situación para enviar la unidad de atención como una Visita médica domiciliaria, una Urgencia o una Emergencia según sea el caso.

> **RECUERDE QUE LOS TIEMPOS DE ARRIBO** promedio establecidos están sujetos a que nuestras unidades no se vean involucradas en situaciones de causas extremas ajenas a nuestra voluntad de servicio.

> **SI USTED VIVE EN UNA UNIDAD RESIDENCIAL,** por favor informe de nuestro arribo a la portería para que el ingreso sea lo más diligente y oportuno posible.

> **UNA VEZ LA TRIPULACIÓN HA ARRIBADO** a su domicilio u oficina por favor facilite la prestación del servicio atendiendo todas las instrucciones del médico que se encuentra al mando de la tripulación.

> **RECUERDE QUE NUESTRA TRIPULACIÓN** emitirá una impresión diagnóstica dado que no se tienen exámenes paraclínicos ni radiología de por medio. Se trata entonces de estabilizar una situación anormal de salud y usted debe acudir a su médico de cabecera con la mayor brevedad posible.



> Si TIENE INQUIETUDES frente a la situación, no dude en formularlas al médico y si lo considera necesario comuníquese con el Coordinador Médico desde Bogotá al **307 7087** o al **587 8027**, desde el resto del país marque sin costo al **01 8000 117087**.

> FIRME LA HISTORIA CLÍNICA que le presentará el médico y atienda todas las instrucciones que se le den con el ánimo de obtener una mejoría más pronta en su salud.



**3.1. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UNA CITA CON PEDIATRA:** Este es un servicio al que pueden acceder todos los niños(as) que se encuentren afiliados a Pediatría, que estén entre los **0 y los 12 años** y que residan en la ciudad de Bogotá así:

> Si SU HIJO ES MENOR DE 12 AÑOS y usted desea afiliarlo al programa de pediatría

programada en casa o consultorio, es necesario que se contacte con su asesor comercial o a la línea de servicio al cliente **(1) 307 7089** en donde le explicaran que por una tarifa especial su hijo tiene derecho a recibir en su casa cinco (5) consultas pediátricas al año programadas, no de Urgencia, en donde podrá tener todos los beneficios de la consulta especializada en la casa y con la seguridad de tener un diagnóstico más acertado dado que el médico está evaluando al niño en su hábitat.

> Si SU HIJO YA ESTÁ AFILIADO AL PROGRAMA, para solicitar la cita debe comunicarse con el **(1) 307 7089** en donde le atenderán y le programarán su cita.

**3.2. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UNA CITA CON UN MÉDICO DEL DIRECTORIO MÉDICO DE ESPECIALISTAS:** Si usted es afiliado a **EMERMÉDICA S.A.** (En Bogotá o Chía) y desea solicitar una cita con uno de los especialistas del Directorio Médico, sólo debe comunicarse con el teléfono **(1) 307 7089** e informar su intención para agendarlo de acuerdo con la disponibilidad del médico u odontólogo solicitado.

El valor de la consulta le será informado en ese mismo momento y usted debe cancelarlo en el consultorio del especialista a donde usted se debe presentar con mínimo 15 minutos de anticipación a la hora de la cita y debe llevar su carné de afiliado a **EMERMÉDICA S.A.** y su documento de identidad para que pueda disfrutar del beneficio. Si usted por algún motivo no puede asistir a la cita programada, por favor informe en el mismo número telefónico por lo menos con **12 horas de anticipación para reprogramar su cita.**

**3.3. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR REEMBOLSOS DE DINERO:** Esta figura aplica solo en los siguientes casos:

- > Por que **EMERMÉDICA S.A.** haya cobrado por error al usuario un mayor valor del pactado contractualmente.
- > Por que se excluya y/o se cancele un usuario de un contrato por fallecimiento del mismo si se pagó por éste anticipadamente el semestre o el año y siempre y cuando éste no pueda ser reemplazado por otro usuario.
- > Cuando el usuario por error consigna un mayor valor, este le será abonado a su próxima cuota.

**EN CUALQUIERA DE ESTOS CASOS LISTED PUEDE:**

- > Dirigirse personalmente a nuestra oficina principal ubicadas en la **Cra. 19B No. 168-35 de Bogotá** y solicitar el reembolso en el departamento de cartera.
- > Enviar una comunicación escrita a la misma dirección del punto anterior al departamento de servicio al cliente en donde explique la situación. La respuesta de la misma se emitirá en los términos de la **circular externa # 009** de la Superintendencia Nacional de Salud.
- > Vía Fax: **(1) 678 1405 - (1) 679 1917** ó **(1) 668 3095**
- > Vía e-mail a: [servicioalcliente@emermedica.com.co](mailto:servicioalcliente@emermedica.com.co) o [aux\\_cartera@emermedica.com.co](mailto:aux_cartera@emermedica.com.co)
- > Recuerde que la carta debe venir firmada por el titular del contrato.

**3.4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL CARNÉ DE AFILIACIÓN:** El carné que lo identifica como afiliado se le entrega al usuario al momento de la afiliación, en caso de que éste se extravíe, usted puede solicitar la reposición al departamento de servicio al cliente acudiendo personalmente a nuestra oficina principal y cancelando en la caja de la compañía el **20% de un SMDLV**. El nuevo carné le será entregado inmediatamente.



> Ahora bien, si usted va a realizar el cambio de un usuario por otro, la solicitud del nuevo carné se le debe hacer al departamento de servicio al cliente en la oficina de Bogotá personalmente y no tendrá costo alguno para el usuario.

**3.5. PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y RECLAMOS:** Si usted tiene alguna inquietud, queja, reclamo o sugerencia que realizar acerca de cualquier atención prestada por **EMERMÉDICA S.A.**, puede dirigirse por escrito (Carta, Fax o mail) al departamento de servicio al cliente que se encuentra ubicado en nuestra oficina principal en Bogotá o telefónicamente a la línea de atención al usuario **(1) 307 7089**, los cuales procederán a contestar o resolver la inquietud presentada en el menor tiempo posible y en los términos establecidos para tal fin en la **circular externa # 009** de julio 3 de 1996 emanada de la Superintendencia Nacional de Salud.



## 4. <sup>iNotas</sup> Importantes !

Tenga presente que al firmar el contrato que legaliza su afiliación a **EMERMÉDICA S.A.**, usted adquiere una serie de derechos pero también de obligaciones. Nos parece muy importante que tenga en cuenta lo siguiente:

- > El contrato que usted ha firmado tiene una **vigencia mínima de 12 meses** (Circular externa de la Superintendencia Nacional de Salud número 077 de 1988).
- > Si su contrato presenta una **mora superior a Quince (15) días calendario, el servicio médico le será suspendido** hasta tanto la obligación no se encuentre al día. La Habilitación del servicio se hará efectiva en el sistema, en un período no superior a las 48 horas hábiles después de haber recibido el pago.
- > Recuerde que cuando se afilia a **EMERMÉDICA S.A.**, usted puede realizar los **pagos de su contrato a través de todas las modalidades de pago existentes en el sector financiero**, es decir, efectivo, cheque, tarjetas de crédito, débitos automáticos de cuentas de ahorro y corriente, etc. La modalidad que usted escoja, será la que regirá durante toda la vigencia del contrato. Si usted desea cambiar la modalidad de pago, deberá notificarlo por escrito a [servicioalcliente@emermedica.com.co](mailto:servicioalcliente@emermedica.com.co), a través de una carta dirigida al departamento de cartera de la oficina principal en Bogotá.
- > Recuerde que en caso de que no recibamos una **comunicación escrita con 30 días de anticipación al vencimiento del contrato**, en donde se manifieste la voluntad de dar por terminado el mismo con su respectivo motivo, el contrato será renovado automáticamente por un período igual al inicialmente pactado.

Cualquier inquietud adicional que le surja y que no haya encontrado en este manual, por favor comuníquese con la línea **(1) 307 7089**, o envíe un correo electrónico a [servicioalcliente@emermedica.com.co](mailto:servicioalcliente@emermedica.com.co) con gusto la resolveremos.

## Beneficios para nuestros afiliados

- ▶ Atención oportuna las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ▶ Ingreso sin examen médico.
- ▶ Sin exclusión por edad o enfermedad y sin límite de uso.
- ▶ Sin costo de atención o traslado.
- ▶ Unidades de Terapia Intensiva Móvil dotadas con equipos médicos portátiles móviles de última generación.
- ▶ En caso de ser necesario se realizarán exámenes de emergencia con equipos especializados como: electrocardiograma, glucometría y oximetría entre otros.
- ▶ Médico, enfermera y conductor camillero con entrenamiento en emergencias.
- ▶ Orientación telefónica durante el tiempo de llegada de nuestra tripulación al sitio del evento.
- ▶ Orientación médica con o sin traslado.
- ▶ Equipos portátiles de la más alta tecnología a tu servicio.
- ▶ Asistencia médica durante el traslado.
- ▶ Recepción del paciente en el centro asistencial de manera profesional con impresión diagnóstica.
- ▶ Atención donde se encuentre el afiliado dentro del perímetro delimitado por Emermédica S.A.
- ▶ Médicos enlazados a nuestra central de urgencias a través de tecnología GPS.
- ▶ Atención directa y personalizada.
- ▶ Proporciona seguridad y tranquilidad.
- ▶ Tener a tu disposición los beneficios y alianzas del Directorio Médico de Especialistas.
- ▶ Para nuestro afiliado viajero, cubrimiento en 619 ciudades en Centro y Sur América a través del Sistema Integrado de Emergencias Médicas SIEM. En Colombia cubrimiento a través de SER en: Armenia, Dos Quebradas, Manizales y Pereira; AMI en: Barranquilla y Cartagena; AME en Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Pie de Cuesta y Santa Marta.
- ▶ Múltiples facilidades de pago.
- ▶ Pediatría programada en casa o consultorio. (sujeto a tipo de contrato).