



Términos y condiciones

Servicio home care procedimientos de baja y mediana complejidad Emermédica.

El servicio de home care procedimientos corresponde a un portafolio de servicios complementarios en salud, dirigido a los afiliados de los planes integral y colectivo de Emermédica; así como a población no afiliada, considerados como clientes particulares. Este servicio tiene como propósito principal facilitar el acceso a procedimientos médicos en la comodidad del hogar del paciente, contribuyendo a la mejora de su calidad de vida mediante atención segura y oportuna. Así mismo busca promover la continuidad de tratamientos formulados por un médico o profesional de la salud en un entorno cercano, familiar, en su propia casa.

El servicio se ofrece bajo tarifas preferenciales y condiciones de fácil acceso, los procedimientos de baja y mediana complejidad no forman parte de las coberturas en servicios de salud del Plan Integral de Ambulancia Prepagados aprobado por la Superintendencia Nacional de Salud; por lo cual, incluir o excluir estos servicios no configuran una modificación del plan. El acceso a estos servicios será de libre escogencia por parte del afiliado teniendo en cuenta que todos los servicios que forman parte del portafolio son prescritos, formulados u ordenados previamente por un médico. Acceder a estos servicios no requiere una autorización por parte de Emermédica u otra Entidad de salud, no se transcriben, ni tienen una gestión administrativa ante Emermédica, se ejercen como procedimientos contratados de manera particular y a decisión o necesidad del usuario quien presenta orden médica o formulación para acceder a estos como contraprestación al pago de una tarifa preferencial.



Contenido

1.	Procedimientos disponibles para los afiliados y particulares	3
1.1.	Electrocardiograma	3
1.2.	Glucometría	3
1.3.	Cuidados de traqueostomía.	4
1.4.	Administración de medicamentos	4
1.5.	Lavado de oídos.....	5
1.6.	Cateterismo vesical y toma de muestras de orina.....	5
1.7.	Terapia respiratoria – micronebulizaciones	6
1.8.	Drenaje linfático	6
1.9.	Enema Rectal.....	7
1.10.	Manejo de ostomías (Sin insumos).	7
1.11.	Retiro de puntos	8
1.12.	Cambio y paso de sonda nasogástrica	8
1.13.	Curaciones de baja complejidad	8
1.14.	Masajes funcionales.....	9
2.	Otras especificaciones generales de la prestación de los servicios home care procedimientos de baja y mediana complejidad en casa.....	10
3.	Condiciones:.....	12



1. Procedimientos disponibles para los afiliados y particulares

Los procedimientos vigentes a la fecha para prestar en el domicilio del usuario son: Electrocardiograma, glucometría, cuidados de traqueostomía, administración de medicamentos, lavado de oídos, cateterismo vesical y toma de muestras de orina, terapia respiratoria micronebulizaciones, drenaje linfático, enema rectal, manejo de ostomías sin insumos, retiro de puntos, cambio y paso de sonda nasogástrica, curaciones de baja complejidad, masajes funcionales.

Para solicitar los procedimientos, el afiliado debe comunicarse a la línea de Servicio al cliente (601) 3077089 marcando la opción (2) agendar procedimientos médicos.

1.1. Electrocardiograma

- 1.1.1. El electrocardiograma es una herramienta diagnóstica fundamental que proporciona información valiosa sobre la actividad eléctrica del corazón. Este procedimiento, rápido, no invasivo y relativamente simple, tiene varios beneficios médicos importantes que ayudan tanto a la detección de afecciones cardíacas como en el manejo de la salud del paciente.
- 1.1.2. Este procedimiento es realizado por una auxiliar de enfermería o por un médico, se limita a la realización de la toma del examen, no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica, y no hacen parte de la historia clínica.
- 1.1.3. El servicio se prestará por parte del (los) profesional(es) de la salud asignado(s) por Emermédica. Este servicio no implica una consulta médica, un diagnóstico de alguna enfermedad o patología, para esto el afiliado deberá acudir a su médico tratante o médico especialista.
- 1.1.4. El servicio se presta a personas mayores de 5 años.
- 1.1.5. El procedimiento solamente abarcará la toma de la actividad eléctrica y la entrega del informe impreso del dispositivo médico con el que se realiza la medición; el procedimiento se realiza conforme a lo indicado en la prescripción médica del paciente. El procedimiento no abarca lectura del examen diagnóstico, recomendaciones médicas, diagnósticos ni tratamientos relacionados a la toma del examen. La lectura, prescripción y diagnóstico la debe realizar el paciente junto con su médico tratante.
- 1.1.6. La realización del electrocardiograma requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado por parte del paciente.

1.2. Glucometría

- 1.2.1 Se realiza la medición de los niveles de glucosa en la sangre, utilizando un instrumento llamado glucómetro, con el fin de conocer rápida y exactamente los niveles de glucosa con fines diagnósticos o terapéuticos. El procedimiento requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado.
- 1.2.2 Este procedimiento es realizado por una auxiliar de enfermería o por un médico, se limita a la realización de la toma del examen, no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica, y no hacen parte de la historia clínica.
- 1.2.3 Inicia con la indicación médica solicitando la toma de la glucometría al azar o determinado el tiempo de la medición que corresponde a la indicación de única toma o toma continua,



diligenciando en el registro de procedimiento la realización de este y entregando el reporte del valor arrojado por el glucómetro.

- 1.2.4 El servicio se presta a personas de todas las edades.
- 1.2.5 La realización de este servicio requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado por parte del paciente.
- 1.2.6 El procedimiento se realiza conforme a lo indicado en la prescripción médica del paciente. El procedimiento no abarca lectura del examen diagnóstico, recomendaciones médicas, diagnósticos ni tratamientos relacionados a la toma del examen. La lectura, prescripción y diagnóstico la debe realizar el paciente junto con su médico tratante.
- 1.2.7 El paciente debe evitar el uso de alcohol o gel antibacterial ya que se pueden ver alterados los resultados del examen diagnóstico.
- 1.2.8 El paciente debe informar si ha comido recientemente o se encuentra en ayuno.
- 1.2.9 El paciente debe informar si se encuentra tomando medicamentos orales antidiabéticos o insulina.

1.3. Cuidados de traqueostomía.

- 1.3.1. Procedimiento preventivo y terapéutico dirigido a garantizar la permeabilidad, limpieza, seguridad y funcionalidad de la vía aérea a través de una traqueostomía, con el fin de mantener una adecuada oxigenación, prevenir complicaciones infecciosas, mecánicas y obstructivas que promuevan el bienestar del paciente.
- 1.3.2. Este procedimiento es realizado por una auxiliar de enfermería o por un médico, se limita a la realización del procedimiento, no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica, y no hacen parte de la historia clínica.
- 1.3.3. El (la) auxiliar de enfermería se limitará a realizar todas las acciones necesarias para mantener patente, limpia y segura la vía aérea traqueal, así como para prevenir complicaciones derivadas del procedimiento cuidado de traqueostomía.
- 1.3.4. El servicio se presta a personas mayores de 5 años.
- 1.3.5. Se debe asegurar que el paciente que va a recibir la realización del procedimiento se encuentre en una posición cómoda, estable y tranquila, así como en un ambiente de calma.
- 1.3.6. La realización de este servicio requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado por parte del paciente.
- 1.3.7. El procedimiento se realiza conforme a lo indicado en la prescripción médica del paciente. El procedimiento no abarca lectura del examen diagnóstico, recomendaciones médicas, diagnósticos ni tratamientos relacionados a la toma del examen. La lectura, prescripción y diagnóstico la debe realizar el paciente junto con su médico tratante.

1.4. Administración de medicamentos

- 1.4.1. El procedimiento dependerá de la prescripción médica del paciente y se aplicará el protocolo de administración segura de medicamentos teniendo en cuenta todos los literales relacionados con la administración segura de medicamentos de Emermédica.
- 1.4.2. El paciente debe suministrar la fórmula médica de administración de medicamentos, se realiza la verificación de la fórmula médica que incluye vía de administración, frecuencia y dosificación. Finaliza con la ejecución del procedimiento.
- 1.4.3. El medicamento debe ser suministrado por el paciente, el procedimiento se limita únicamente a la administración.



- 1.4.4. El servicio se presta a personas mayores de 5 años.
- 1.4.5. Este procedimiento es realizado por una auxiliar de enfermería, se limita a la administración del medicamento, no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica, y no hace parte de la historia clínica.
- 1.4.6. La realización de este servicio requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado por parte del paciente.
- 1.4.7. El procedimiento se realiza conforme a lo indicado en la fórmula médica del paciente. El procedimiento no abarca lectura de exámenes diagnósticos, recomendaciones médicas, diagnósticos ni tratamientos relacionados.

1.5. Lavado de oídos

- 1.5.1. El procedimiento se limita a aplicar la técnica profesional que permite retirar el cerumen del conducto auditivo con el fin de mejorar la agudeza auditiva.
- 1.5.2. El paciente debe suministrar la orden médica que indica la solicitud de lavado de oído especificando si el lavado se debe realizar en uno solo o ambos oídos (lateralidad o bilateralidad), se realiza la verificación de la fórmula médica, finaliza con la ejecución del procedimiento.
- 1.5.3. El procedimiento de lavado de oídos no incluye la administración de medicamentos u otros por esa vía.
- 1.5.4. El servicio se presta a personas mayores de 5 años.
- 1.5.5. Este procedimiento es realizado por una auxiliar de enfermería, se limita a la administración del medicamento, no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica, y no hace parte de la historia clínica.
- 1.5.6. La realización de este servicio requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado por parte del paciente.
- 1.5.7. El procedimiento se realiza conforme a lo indicado en la fórmula médica del paciente. El procedimiento no abarca lectura de exámenes diagnósticos, recomendaciones médicas, diagnósticos ni tratamientos relacionados.

1.6. Cateterismo vesical y toma de muestras de orina.

- 1.6.1. El procedimiento se limita a la extracción de orina de la vejiga mediante una sonda con fines diagnósticos.
- 1.6.2. El procedimiento se realiza conforme a lo indicado en la prescripción médica del paciente. El procedimiento no abarca lectura del examen diagnóstico, recomendaciones médicas, diagnósticos ni tratamientos relacionados a la toma del examen. La lectura, prescripción y diagnóstico la debe realizar el paciente junto con su médico tratante.
- 1.6.3. Este procedimiento es realizado por una auxiliar de enfermería, se limita a la realización del procedimiento, no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica, y no hacen parte de la historia clínica.
- 1.6.4. El servicio se presta a personas mayores de 15 años.
- 1.6.5. El procedimiento no incluye la administración de medicamentos u otros relacionados al mantenimiento de la sonda.
- 1.6.6. La realización de este servicio médico requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado por parte del paciente.



1.6.7. El procedimiento se realiza conforme a lo indicado en la fórmula médica del paciente. El procedimiento no abarca lectura de exámenes diagnósticos, recomendaciones médicas, diagnósticos ni tratamientos relacionados.

1.7. Terapia respiratoria – micronebulizaciones

- 1.7.1. El procedimiento se limita a realizar lo indicado en la fórmula médica en la que se solicita terapia respiratoria.
- 1.7.2. El procedimiento dependerá de la prescripción médica del paciente y se aplicará el protocolo de administración segura de medicamentos teniendo en cuenta todos los literales relacionados con la administración segura de medicamentos de Emermédica.
- 1.7.3. El paciente debe suministrar la fórmula médica para validar si la terapia respiratoria requiere la administración de medicamentos; en caso de que se solicite dicha administración se realiza la verificación de la fórmula médica para validar frecuencia y dosificación. Finaliza con la ejecución del procedimiento.
- 1.7.4. El medicamento debe ser suministrado por el paciente, el procedimiento se limita únicamente a la administración durante la terapia respiratoria como se indica en la fórmula médica.
- 1.7.5. El servicio se presta a personas de todas las edades.
- 1.7.6. Este procedimiento es realizado por una auxiliar de enfermería, se limita a la realización de la terapia, no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica, y no hace parte de la historia clínica.
- 1.7.7. La realización de este servicio requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado por parte del paciente.
- 1.7.8. El procedimiento se realiza conforme a lo indicado en la fórmula médica del paciente. El procedimiento no abarca lectura de exámenes diagnósticos, recomendaciones médicas, diagnósticos ni tratamientos relacionados.

1.8. Drenaje linfático

- 1.8.1. El procedimiento se limita a realizar una técnica de masajes para eliminar líquidos y toxinas del cuerpo realizando acciones específicas que estimulan el sistema linfático.
- 1.8.2. Este procedimiento es realizado por una auxiliar de enfermería, se limita a la realización del procedimiento, no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica, y no hacen parte de la historia clínica.
- 1.8.3. El servicio se presta a personas mayores de 15 años.
- 1.8.4. La realización de este servicio requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado por parte del paciente.
- 1.8.5. El procedimiento se realiza conforme a lo indicado en la prescripción médica del paciente. El procedimiento no abarca lectura de exámenes, recomendaciones médicas, diagnósticos ni tratamientos relacionados a la toma del examen. La lectura, prescripción y diagnóstico la debe realizar el paciente junto con su médico tratante.
- 1.8.6. El paciente debe utilizar prendas de vestir cómodas, que no sean ajustadas durante la realización del procedimiento.
- 1.8.7. El paciente debe mantener una adecuada hidratación antes del procedimiento; así como evitar comidas copiosas.



- 1.8.8. El paciente debe informar al personal asistencial previo a la realización del procedimiento si padece alguna enfermedad crónica, procesos inflamatorios, embarazo, heridas o antecedentes de salud importantes.
- 1.8.9. No se deben aplicar lociones, cremas o aceites antes, durante o después del procedimiento.
- 1.8.10. El paciente debe evitar realizar ejercicio físico intenso, debe mantener reposo relativo y evitar exposición a calor intenso.
- 1.8.11. El paciente debe seguir el número de sesiones y la frecuencia indicada por su médico tratante en la fórmula médica.
- 1.8.12. La realización de este servicio requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado por parte del paciente.

1.9. Enema Rectal

- 1.9.1. El procedimiento se limita a realizar la introducción controlada de una solución líquida a través del recto hacia el intestino grueso, con el fin de promover la evacuación del contenido colónico, facilitar la limpieza intestinal y contribuir al bienestar gastrointestinal del paciente.
- 1.9.2. El procedimiento dependerá de la prescripción médica del paciente y se aplicará el protocolo de administración segura de medicamentos teniendo en cuenta todos los literales relacionados con la administración segura de medicamentos de Emermédica.
- 1.9.3. El paciente debe suministrar la fórmula médica en la que se ordena la realización del procedimiento.
- 1.9.4. El servicio se presta a personas mayores de 15 años.
- 1.9.5. Este procedimiento es realizado por una auxiliar de enfermería o un médico, no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica, y no hace parte de la historia clínica.
- 1.9.6. La realización de este servicio requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado por parte del paciente.
- 1.9.7. El procedimiento se realiza conforme a lo indicado en la fórmula médica del paciente. El procedimiento no abarca lectura de exámenes diagnósticos, recomendaciones médicas, diagnósticos ni tratamientos relacionados.
- 1.9.8. Se informará al paciente por parte del personal asistencial posibles sensaciones o síntomas relacionados a la realización del procedimiento, signos de alarma y recomendaciones asociadas a la realización de este.
- 1.9.9. Se sugiere al paciente vaciar la vejiga antes del procedimiento para mayor comodidad.
- 1.9.10. El paciente debe seguir indicaciones de ayuno sugeridas por el médico tratante si aplican.
- 1.9.11. Comunicar al profesional asistencial si antes del procedimiento presenta dolor abdominal intenso o repentino, sangrado rectal, alguna cirugía reciente de abdomen o recto, hemorroides, fisuras anales o prolapso rectal, embarazo.

1.10. Manejo de ostomías (Sin insumos).

- 1.10.1. Este procedimiento se limita a realizar la exteriorización del intestino a través de la pared del abdomen con el fin de permitir evacuar su contenido cuando por la condición del paciente no sea posible su eliminación a través del orificio anal.
- 1.10.2. El paciente debe proporcionar los insumos necesarios para el mantenimiento de la ostomía.
- 1.10.3. Este procedimiento es realizado por una auxiliar de enfermería o por un médico, se limita a la realización del procedimiento, no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica, y no hacen parte de la historia clínica.



- 1.10.4. El (la) auxiliar de enfermería se limitará a realizar todas las acciones necesarias para mantener patente, limpia y segura la ostomía, para prevenir complicaciones derivadas del procedimiento.
- 1.10.5. El servicio se presta a personas de todas las edades.
- 1.10.6. Se debe asegurar que el paciente que va a recibir la realización del procedimiento se encuentre en una posición cómoda, estable y tranquila, así como en un ambiente de calma.
- 1.10.7. La realización de este servicio requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado por parte del paciente.
- 1.10.8. El procedimiento se realiza conforme a lo indicado en la prescripción médica del paciente. El procedimiento no abarca recomendaciones médicas, diagnósticos ni tratamientos relacionados a la realización del procedimiento. El seguimiento de su condición clínica la debe realizar el paciente junto con su médico tratante.

1.11. Retiro de puntos

- 1.11.1. Este procedimiento se limita a garantizar la continuidad del proceso de cicatrización al retirar una sutura de la piel.
- 1.11.2. Se debe tener la indicación medica especificando el tiempo en el cual se debe realizar el retiro de puntos.
- 1.11.3. Este procedimiento es realizado por una auxiliar de enfermería, se limita a la realización del procedimiento, no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica, y no hacen parte de la historia clínica.
- 1.11.4. El (la) auxiliar de enfermería se limitará a realizar todas las acciones necesarias para mantener patente, limpia y segura la pie.
- 1.11.5. El servicio se presta a personas de todas las edades.
- 1.11.6. La realización de este servicio requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado por parte del paciente.

1.12. Cambio y paso de sonda nasogástrica

- 1.12.1. Este procedimiento se limita a garantizar una vía de acceso directo al estómago a través de las fosas nasales.
- 1.12.2. Este procedimiento es realizado por una auxiliar de enfermería o por un médico, se limita a la realización del procedimiento, no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica, y no hacen parte de la historia clínica.
- 1.12.3. El paciente debe suministrar la fórmula médica en la que se ordena la realización del procedimiento.
- 1.12.4. El servicio se presta a personas mayores de 15 años.
- 1.12.5. La realización de este servicio requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado por parte del paciente.

1.13. Curaciones de baja complejidad

- 1.13.1. Este procedimiento se limita a realizar la revisión de la orden médica con la solicitud de curación de herida que corresponda a mediana complejidad según su profundidad. El objetivo del



procedimiento es favorecer la cicatrización de las heridas evitando complicaciones, puede abarcar prolongaciones de cierre de herida y manejo de fistulas.

- 1.13.2. Este procedimiento es realizado por una auxiliar de enfermería, se limita a la realización del procedimiento, no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica, y no hacen parte de la historia clínica.
- 1.13.3. El paciente debe suministrar la fórmula médica en la que se ordena la realización del procedimiento.
- 1.13.4. El servicio se presta a personas de todas las edades.
- 1.13.5. La realización de este servicio requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado por parte del paciente.

1.14. Masajes funcionales

- 1.14.1. Este procedimiento refiere los beneficios, objetivos y límites de esta técnica dentro del campo de la salud y el bienestar. Los masajes terapéuticos van más allá de la relajación, están indicados para tratar condiciones específicas del sistema musculoesquelético, nervioso o circulatorio, son realizados por profesionales capacitados.
- 1.14.2. El alcance del procedimiento implica realizar una serie de técnicas manuales que se aplican a los músculos y otros tejidos blandos con el fin de aliviar el dolor, mejorar y promover la circulación.
- 1.14.3. Este procedimiento es realizado por una auxiliar de enfermería, se limita a la realización del procedimiento, no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica, y no hacen parte de la historia clínica.
- 1.14.4. El servicio se presta a personas mayores de 15 años.
- 1.14.5. La realización de este servicio requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado por parte del paciente.
- 1.14.6. El paciente debe garantizar el espacio físico para la realización del procedimiento ya que implica la posibilidad de utilizar herramientas para realizar adecuadamente la técnica del masaje funcional.
- 1.14.7. Se requiere la validación de la fórmula médica; el masaje funcional tiene el objetivo de mejorar la movilidad, disminuir dolor, relajar musculatura, favorecer la recuperación del paciente.
- 1.14.8. El paciente debe utilizar prendas de vestir cómodas, que no sean ajustadas durante la realización del procedimiento.
- 1.14.9. El paciente debe mantener una adecuada hidratación antes del procedimiento; así como evitar comidas copiosas.
- 1.14.10. El paciente debe informar al personal asistencial previo a la realización del procedimiento si presenta dolor intenso, lesiones recientes como esguinces, fracturas o cirugías, inflamaciones, hematomas, heridas abiertas o infecciones en piel.
- 1.14.11. El paciente debe informar al personal asistencial si hace uso de medicamentos anticoagulantes.
- 1.14.12. No se deben aplicar lociones, cremas o aceites antes, durante o después del procedimiento.
- 1.14.13. El paciente debe evitar realizar ejercicio físico intenso, debe mantener reposo relativo y evitar exposición a calor intenso.
- 1.14.14. El paciente debe seguir el número de sesiones y la frecuencia indicada por su médico tratante en la fórmula médica.
- 1.14.15. La realización de este servicio requiere la explicación al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, y la firma de consentimiento informado por parte del paciente.



2. Otras especificaciones generales de la prestación de los servicios home care procedimientos de baja y mediana complejidad en casa.

- 1.14.16. Para la realización de todos los procedimientos en casa el(la) paciente o su representante, cuidador o tutor legal de paciente, autoriza a Emermédica S.A. y a su personal de salud designado para la prestación del(los) procedimiento(s) clínico(s) seleccionado(s) dentro del portafolio institucional para la atención particular, conforme a los protocolos asistenciales y a la normatividad sanitaria vigente.
- 1.14.17. El profesional de salud a través del servicio asistencial y por medio del consentimiento informado se permite informar de forma clara y suficiente sobre la naturaleza y propósito del procedimiento; los beneficios esperados y posibles riesgos o molestias; las alternativas disponibles y las posibles consecuencias de no realizarlo; los cuidados posteriores requeridos según el tipo de procedimiento; la confidencialidad de la información clínica obtenida.
- 1.14.18. Los usuarios, pacientes, cuidadores o tutores están en la libertad y oportunidad de formular preguntas asociadas a la realización del procedimiento.
- 1.14.19. Los usuarios, pacientes, cuidadores o tutores deben realizar el debido proceso de información, diligenciamiento y firma del consentimiento informado previo a la realización del procedimiento.
- 1.14.20. Los usuarios deben cumplir oportunamente y de manera total con el (los) pago(s) frente a la prestación del servicio de procedimientos.
- 1.14.21. . Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud, la cual será solicitada al momento de requerir nuestros servicios por parte del personal asistencial.
- 1.14.22. El usuario a través del documento consentimiento informado declara haber sido informado y aceptar que cualquier efecto, reacción o secuela derivada de la prestación del servicio deberá ser atendida por su entidad hospitalaria registrada y habilitada por su EPS. Emermédica S.A. no asume responsabilidad alguna por valoraciones, seguimientos ni atenciones posteriores relacionadas con dichos efectos o consecuencias del servicio contratado.
- 1.14.23. El usuario a través del documento consentimiento informado declara la autorización del tratamiento de datos expreso para la prestación del servicio de procedimientos de baja y mediana complejidad en casa.
- 1.14.24. Son criterios de exclusión para la prestación del servicio de procedimientos de baja y mediana complejidad en casa los siguientes:
 - 2.1.9.1 Aquellas patologías que requieran manejo diario por especialista o atenciones que requieren tercer (III) nivel de complejidad.
 - 2.1.9.2 Pacientes inmunocomprometidos que requieran aislamiento.
 - 2.1.9.4 Pacientes menores de 1 año sin aval de pediatría.
 - 2.1.9.5 Pacientes gestantes sin aval de obstetricia.
 - 2.1.9.5 Cuando el riesgo médico supera el beneficio de la atención domiciliaria.



- 2.1.9.6 Cuando el médico tratante no acepta la atención domiciliaria.
- 2.1.9.7 Cuando el paciente y/o la familia no aceptan la atención domiciliaria,
- 2.1.9.8 Cuando no existe un acompañante o cuidador responsable comprometido con el cuidado y rehabilitación del paciente.
- 2.1.9.9 Cuando la vivienda donde se va a realizar el cuidado del paciente se encuentra fuera del área de cobertura Emermédica.
- 2.1.9.10 Cuando la condición socio económica del paciente no asegura el soporte del procedimiento a realizar: higiene, seguridad u otras.
- 2.1.9.11 Cuando la vivienda no cuenta con servicios públicos básicos: agua potable, alcantarillado, energía eléctrica.
- 2.1.9.12 Cuando los materiales de construcción de la vivienda no permiten las condiciones mínimas de limpieza para la administración de medicamentos endovenosos o la realización de procedimientos estériles.
- 2.1.9.13 Pacientes con inestabilidad clínica o con criterios de hospitalización.
- 2.1.9.14 Medicamentos, dispositivos médicos, prótesis o demás que se consideren para la recuperación del paciente.
- 2.1.10 Este es un servicio disponible para afiliados Emermédica y clientes particulares que actualmente no tienen una afiliación a Emermédica. El servicio se ofrece como una extensión o valor agregado al portafolio de servicios Emermédica con una tarifa preferencial pagada por el usuario. La tarifa mensual pagada por el usuario a los planes Emermédica no incluye el acceso a los servicios de procedimientos.
- 2.1.11 La línea de agendamiento de procedimientos en Bogotá es la 6013077089 opción 2; y, a nivel nacional 018000117087 opción 2. El horario de agendamiento de procedimientos es de lunes a viernes desde las 7 a.m. hasta las 7 p.m. y los sábados de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.
- 2.1.12 Los servicios agendados por la línea de agendamiento tendrán promesa de prestación del servicio de 12 a 24 horas; esto quiere decir que, la prestación se dará en las 12 a 24 horas siguientes posterior a la confirmación del agendamiento incluyendo los 7 días de la semana.
- 2.1.13 El portafolio de servicios de procedimientos requiere para su agendamiento la orden médica que autoriza la realización de este.
- 2.1.14 Para la prestación del servicio se requiere la firma del consentimiento informado para la realización del procedimiento en el domicilio del usuario.
- 2.1.15 Dependiendo el tipo de procedimiento a realizar, se atienden edades mayores de 5 años, mayores de 15 años, o todas las edades. Esto en función de la orden médica y el procedimiento autorizado al usuario, se informa la edad desde la cual se puede realizar el procedimiento.
- 2.1.16 El procedimiento se realizará siempre y cuando las condiciones clínicas del usuario / paciente lo permitan.
- 2.1.17 Para el caso de administración de medicamentos, el usuario debe garantizar y suministrar al médico o auxiliar de enfermería el medicamento autorizado en la orden médica para la realización del procedimiento por parte del profesional médico asignado para realizar el procedimiento en casa.
- 2.1.18 Este servicio se presta en las ciudades de cobertura Emermédica. Consulte en <https://www.emermedica.com.co/conocenos/cobertura/>



- 2.1.19 Se prestará el servicio de acuerdo con disponibilidad de agenda. Se le informarán las fechas abiertas, por lo cual, al servicio accederá el usuario que voluntariamente decida tomarlo en las condiciones que se le ofrezcan al momento de solicitarlo.
- 2.1.20 El usuario debe entender que se trata de un servicio asistencial de carácter particular y privado, por el cual deberá pagar tanto el valor de domicilio como el valor unitario de los exámenes de laboratorio.
- 2.1.21 La tarifa preferencial que corresponde al valor a pagar por el servicio de procedimiento más el valor del domicilio se informará al momento del agendamiento; el pago se realiza una vez el personal asistencial arriba al domicilio del usuario previo a la realización del procedimiento en efectivo.

3. Condiciones:

- 3.1. **Cobertura:** El servicio se prestará asistencialmente en el domicilio o dirección que indique el usuario al momento del agendamiento en las ciudades donde Emermédica tiene cobertura: Bogotá, Chía, Soacha, Cali, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena.