



DERECHOS, DEBERES Y MODELO DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS

TABLA DE CONTENIDO

- 1. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**
 - 1.1. Derechos de los usuarios
 - 1.2. Deberes de los usuarios
 - 1.3. Obligaciones de MedPlus MP

- 2. ASPECTOS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS**

- 3. MODELO DE ACCESO A SERVICIOS DE SALUD DE MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA**
 - 3.1. Consulta externa
 - 3.2. Ayudas diagnosticas
 - 3.3. Procedimientos programados
 - 3.4. Urgencias y hospitalización
 - 3.4.1. Urgencias
 - 3.4.2. Hospitalización y/o procedimientos derivados de urgencias
 - 3.4.3. Hospitalización domiciliaria

- 4. MODELO DE AUTORIZACIONES**
 - 4.1. Autorización presencial
 - 4.2. Autorizaciones vía web oficina virtual
 - 4.3. Aplicación movil
 - 4.4. Whatsapp Business
 - 4.5. Chat Bot

- 5. PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE REEMBOLSOS**

- 6. CANALES DE RADICACIÓN DE PQRS**

1. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

1.1. Derechos de los usuarios

Todo usuario debe ejercer sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social:

- Su derecho a elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles del país.
- Su derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También su derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia ojalá escrita de su decisión.
- Su derecho a recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones que tenga sobre la enfermedad que sufre.
- Su derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.
- Su derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del usuario en el caso de enfermedad irreversible.
- Su derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias.
- Su derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
- Su derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
- Su derecho a que se le respete la voluntad de aceptación a rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
- Su derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

1.2. Deberes de los usuarios

- El usuario tiene el deber de colaborar con el cumplimiento de normas e instrucciones establecidas en la institución.
- El usuario debe tratar con respeto y dignidad al personal de la institución, a los usuarios y acompañantes.
- El usuario debe respetar la intimidad de los demás usuarios, que se encuentran en la institución.
- El usuario debe cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios de la institución.
- El usuario debe informar oportunamente los hechos dolosos que perciba durante su permanencia en esta institución.

- El usuario debe suministrar información oportuna, clara, veraz y completa de las circunstancias relacionadas con su estado de salud y de los hechos o situaciones causantes de su deterioro, para que la institución pueda brindarle el cuidado apropiado.
- El usuario debe expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento.
- El usuario tiene el deber de asistir oportuna y puntualmente a las citas en los horarios acordados.
- Canalizar por el conducto regular sus quejas, reclamos y sugerencias.
- El usuario tiene el deber de exigir que se cumplan sus derechos.

1.3. Obligaciones de MedPlus MP

- Dar cumplimiento estricto a todas las obligaciones derivadas del contrato suscrito y sus anexos, asumiendo las coberturas en él contempladas.
- Dar cumplimiento a la normatividad y reglamentos vigentes en materia de Medicina Prepagada.
- Informar oportunamente a EL CONTRATANTE de la situación de mora en la que eventualmente incurra y constituirlo en mora cuando resulte procedente, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente contrato.
- Atender en los términos legales a las solicitudes, peticiones, quejas y reclamaciones respetuosas presentadas por los usuarios, contratantes o beneficiarios del presente contrato.
- Informar por escrito a EL CONTRATANTE y con antelación todas las modificaciones tarifarias que en los términos del presente contrato resulten aplicables.
- Modificaciones al contrato: Mientras el contrato se encuentre vigente, cualquier modificación efectuada al presente contrato y/o a sus coberturas, condiciones y limitaciones o a cualquiera de sus anexos, debe efectuarse de común acuerdo mediante documento suscrito por ambas partes, previa aprobación de esta modificación al contrato por parte de la Superintendencia Nacional de Salud. Se exceptúa de esta condición, lo que tiene que ver con el directorio médico y la red de prestadores de servicios de salud (Médicos e IPS adscritas), de conformidad con lo señalado en la cláusula directorio de la red de servicios de salud.

2. ASPECTOS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS

La calidad en la prestación de los servicios que nos hemos comprometido a brindar depende estrechamente del correcto uso que de ellos hagan nuestros usuarios. A continuación, una detallada orientación sobre la mejor forma de utilizarlos, de tal manera que la inversión en su salud alcance el máximo beneficio.

- Tenga a mano el Directorio Médico de **MEDPLUS MP**; también puede consultarlo por la página web www.medplus.com.co o comuníquese con nuestra Línea de Atención **MEDPLUS MP** donde le suministrarán información sobre la compañía y sus productos a las líneas: en Bogotá (601)7420101 y en el resto del país 018000-184000.
- Solicite asesoría al servicio de Orientación Médica Telefónica (OMT), comunicándose a las líneas: en Bogotá (601)7420101 opción 3 y en el resto del país 018000-184000.

3. MODELO DE ACCESO A SERVICIOS DE SALUD DE MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA

3.1. CONSULTA EXTERNA

Servicio ambulatorio de acceso directo a través de consulta médica programada.

Información de médicos e instituciones adscritas a través del directorio medico de Medplus disponible en la página www.medplus.com.co y aplicación móvil de Medplus.

- **Consulta Médica Especializada y general**
Servicio de consulta externa por medicina general o especializada de acceso directo a nivel nacional a través de la red adscrita de profesionales reconocidos.
- **Consulta Médica General Domiciliaria**
Asesoría medica por medicina general 7 días a la semana, 24 horas al día a través de nuestra línea de Orientación Médica Telefónica (OMT), en Bogotá (601)7420101 y en el resto del país 018000-184000.
- **Consulta servicios apoyo médico**
Disciplinas de acceso a través de remisión autorizada: Terapia respiratoria, física, ocupacional, de lenguaje, rehabilitación pulmonar y cardiaca.
- **Consulta odontológica**
El servicio de odontología le ofrece la consulta odontológica básica prestada por odontólogo general o por odontopediatría (para niños menores de 12 años) de acuerdo con las condiciones de cobertura estipuladas en el plan contratado, quienes prestaran los servicios de:
 - ✓ Profilaxis
 - ✓ Fluorización
 - ✓ Aplicación de sellantes
 - ✓ Radiografía panorámica
 - ✓ Dependiendo del plan adquirido, los usuarios podrán acceder a una consulta odontológica especializada para valoración.
 - ✓ Detartraje
 - ✓ Obturación
 - ✓ Exodoncia no quirúrgica

3.2. AYUDAS DIAGNOSTICAS

Examen de laboratorio clínico e imagenología simple y especializada.

El médico tratante luego de la consulta podrá ordenar servicios de apoyo diagnóstico como radiología y ecografía de primer nivel que puede tomar de forma directa con nuestros prestadores disponibles en la red adscrita.

Adicionalmente para servicios especializados podrán ser autorizados a través de los diferentes canales disponibles: oficina virtual: www.medplus.com.co, aplicación móvil Medplus, WhatsApp Business 3102271563 opción 2 o canal presencial.

Las ordenes otorgadas por el médico tratante tienen una validez de 30 días calendario contados a partir de la fecha de expedición.

Es importante que al momento de acudir a la institución para la toma de los servicios se adjunte orden médica y autorización y se cumpla con las condiciones requeridas para la toma de los servicios.

3.3. PROCEDIMIENTOS PROGRAMADOS

En caso de requerir una cirugía programada ambulatoria u hospitalaria, el médico tratante emitirá orden para el tratamiento requerido, esta solicitud podrá ser gestionada a través de los diferentes canales disponibles: oficina virtual www.medplus.com.co, aplicación móvil Medplus; la solicitud de un procedimiento quirúrgico será evaluada por el Pool Medico de autorizaciones con el fin de determinar cobertura.

Las órdenes médicas otorgadas por el médico tratante tienen validez de 30 días calendario contados a partir de la fecha de expedición y requiere autorización la cual tiene una validez de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de expedición.

Con las autorizaciones emitidas se pueden programar los servicios con el médico tratante y/o institución correspondiente.

3.4. URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN

3.4.1. Urgencias

Servicio de acceso directo, podrá consultar la red disponible en nuestro directorio medico <http://directorio.medplus.com.co/Directorio/Urgencias>, aplicación móvil Medplus o línea WhatsApp 3102271563.

3.4.2. Hospitalización y/o procedimientos derivados de urgencias

Servicios derivados de urgencias son manejados directamente entre la IPS y Medplus a través de la oficina virtual y/o correo electrónico.

3.4.2. Hospitalización domiciliaria

Este programa permite al usuario, de acuerdo con el tipo de tratamiento que requiera y a criterio del médico tratante, recuperarse de una enfermedad mediante la asistencia médica necesaria en la comodidad de su hogar. Para la prestación de este servicio se requiere solicitud por parte del médico tratante a Medplus, quien realizara los trámites correspondientes para prestar el servicio.

Proceso de urgencias

Dados los lineamientos del Ministerio de Salud, en los servicios de urgencias se ejecuta el procedimiento llamado triage a través del cual se realiza la clasificación de la patología. La resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social estipuló cinco categorías de triage, con la salvedad que los tiempos establecidos de atención no aplicarán en situaciones de emergencia o desastre con múltiples víctimas, que se describen a continuación:

TRIAGE I: Requiere atención inmediata. La condición clínica del usuario representa un riesgo vital y necesita maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, pérdida de miembro u órgano u otras condiciones que por norma exijan atención inmediata.

TRIAGE II: La condición clínica del usuario puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano, por lo tanto, requiere una atención que no debe superar los treinta (30) minutos. La presencia de un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado debe ser considerada como un criterio dentro de esta categoría.

TRIAGE III: La condición clínica del usuario requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias. Son aquellos usuarios que necesitan un examen complementario o un tratamiento rápido, dado que se encuentran estables desde el punto de vista fisiológico, aunque su situación puede empeorar si no se actúa.

TRIAGE IV: El usuario presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. No obstante, existen riesgos de complicación o secuelas de la enfermedad o lesión si no recibe la atención correspondiente.

TRIAGE V: El usuario presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general de usuario y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de miembro u órgano.

<https://www.minsalud.gov.co/salud/pservicios/paginas/triage.aspx>

Una vez clasificado el usuario la IPS procede a realizar la validación administrativa, para Medplus se tiene disponible la oficina virtual <https://www.medplus.com.co/> y la línea medplus 018000184000 a nivel nacional y (601)7420101 en bogotá de atención 24 horas.

Los servicios derivados de la urgencia son de tramite interinstitucional entre la IPS prestadora del servicio y Medplus a través de la oficina virtual <https://www.medplus.com.co/> y línea medplus 018000184000 a nivel nacional y (601)7420101 en bogotá.

4. MODELO DE AUTORIZACIONES

Con el fin de brindar mayor comodidad a nuestros usuarios, el proceso de autorizaciones consta de varias vías de acceso que permiten una recepción rápida de sus solicitudes, procediendo a validación de derechos dando respuesta a las mismas en un período de tiempo acorde a cada solicitud.

*** Toda autorización está sujeta a especificaciones del contrato y análisis de pertinencia clínica.**

Tiempos respuesta servicios programados:

- 24 horas hábiles para servicios simples de baja complejidad.
- 72 horas hábiles para Cirugía y servicios diagnósticos o apoyo terapéutico de mediana complejidad.
- 5 días hábiles para servicios de alta complejidad.

Usted puede acceder a este servicio de la siguiente manera:

4.1. Autorizaciones Vía Web Oficina Virtual

Por medio de la página www.medplus.com.co de la siguiente manera:

Paso 1: Regístrese en la Oficina Virtual con su correo electrónico y asigne una contraseña; a continuación complete los datos de información general solicitados:



The screenshot shows the 'Acceso Oficina Virtual' (Virtual Office Access) page. It features a login form with fields for 'Email o Usuario', 'Contraseña', and 'Tipo de Usuario...'. Below the form is an 'Ingresar' button and links for 'Registrarse' and 'Olvide mi clave'. To the right, there are four service highlights: 'Enlace Médico' (Medical Link), 'Directorio Médico' (Medical Directory), 'Pago de 1ra cuota en línea' (Online 1st payment), and 'Teleconsulta' (Teleconsultation). At the bottom, there are buttons for 'Canales de atención' and 'Medios de pago'. A blue arrow points from the left towards the login form.



The screenshot shows the registration page for the 'Oficina virtual MedPlus'. It features a registration form with fields for 'Email' and 'Contraseña'. Below the form is an 'Iniciar' button and a link for 'No tienes una cuenta? Regístrate'. The page includes a welcome message: 'Bienvenido a tu nueva oficina virtual' and 'Te mereces más, te mereces MedPlus'. The background shows a person's hands typing on a laptop keyboard.

Paso 2: Una vez registrado seleccione la opción autorizaciones en línea:



Ideas frescas
en salud



Paso 3: Seleccione la opción **“solicitar”** para radicar el estudio de su solicitud. Recuerde que debe escanear la documentación requerida sin omitir ningún documento para una correcta verificación de cobertura. Para conocer el estado de su solicitud ingrese a la opción **“consultar”**:

Solicitar Autorización



En todos los casos, el pool Médico analiza, valida derechos e información clínica del usuario, de acuerdo con el criterio del profesional y coberturas del contrato específico.

Los tiempos máximos de respuesta para los casos que son analizados en el pool médico es de 72 horas hábiles.

4.2. Aplicación móvil

A través de la aplicación de MEDPLUS el afiliado puede radicar cualquier tipo de solicitud.

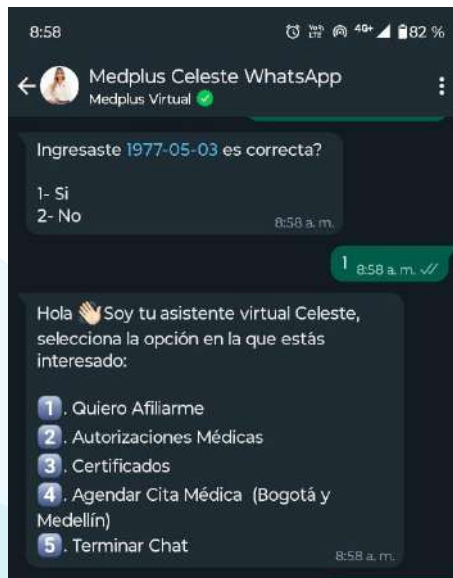


Ideas frescas
en salud



4.3. WhatsApp Business

A través del número 3102271563

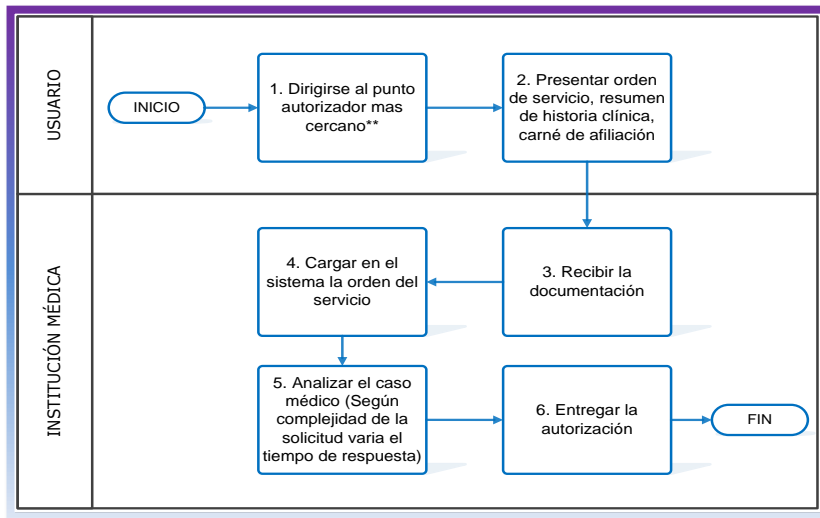


4.4. Chat Bot - Celeste

A través de la página web <https://www.medplus.com.co> opción 2

4.1. Autorización Presencial

Se realiza en las oficinas de MedPlus Medicina Prepagada, para lo cual se solicita el carné o el documento de identificación del usuario para verificar los datos generales del contrato y solicitud del médico que debe contener: Médico remitente, diagnóstico – código del diagnóstico, tiempo de evolución, origen de la enfermedad, NAP de consulta médica.



OFICINAS

Bogotá

Centro médico Sede Chicó
 Dirección: Carrera 14 # 94 – 49
 Horario: lunes a viernes de 6:30 am a 7:00 pm
 Sábados de 7:00 a 1:00 pm.

Centro médico Sede Palermo
 Dirección: Calle 45c # 22 – 59
 Horario: lunes a viernes de 6:30 am a 7:00 pm
 Sábados de 7:00 a 1:00 pm.

Centro médico Sede Castellana
 Dirección: Carrera Av. Cra 50 # 91 – 38/46 Barrio Castellana
 Horario: lunes a viernes de 6:30 am a 7:00 pm
 Sábados de 7:00 a 1:00 pm.

Centro de Experiencia en salud MedPlus 104
 Dirección: Autopista Norte Calle 104 a # 45 - 15 esquina, sentido norte sur
 Horario: lunes a viernes de 6:30 am a 7:00 pm
 Sábados de 7:00 a 1:00 pm.



Oficinas regionales

ARMENIA	Avenida Bolívar No. 21 Norte 05 Local 3B Plazuela Sauzalito
BARRANQUILLA	Carrera 51 No.79 – 34 Local 101 Edificio Executive Trade Center
BUCARAMANGA	Calle 41 No. 30 – 05 Barrio Mejoras Públicas
CALI	Calle 6 (Avenida Roosevelt) No. 38 - 51 Piso 1
CARTAGENA	Avenida Arsenal No. 8B – 45/47
CÚCUTA	Avenida 1Este No. 14 A – 33 Local 105 barrio Caobos C.C. Platinum Plaza
IBAGUÉ	Calle 36 No. 4 I-05 Barrio Cádiz
MANIZALES	Calle 62 No. 23-48 B. Palogrande
MEDELLÍN	Calle 19 No. 42 - 152
NEIVA	Calle 9 No. 9 – 52 Oficina 201 Edificio Los Alpes
PEREIRA	Carrera 14 No. 12 – 41 Barrio Los Alpes
SANTA MARTA	Fundación Cardio Vasculuar de Colombia Cra. 4 nro. 26 A- 71
VALLEDUPAR	Calle 16 No. 16-51 Local 107 Centro Santana Center
VILLAVICENCIO	Calle 33 B # 38-10 Barrio Barzal

5. PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE REEMBOLSOS

Los usuarios de MedPlus medicina prepagada, tienen la opción de solicitar el beneficio de reembolso en caso de requerir prestación de servicios de salud en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en ciudades donde no ostentamos convenio con la red existente.

El mecanismo o procedimiento por medio del cual se reembolso el valor o monto al usuario va en concordancia a las tarifas que MEDPLUS MP maneja con su red de prestadores de servicios.

Debe tener en cuenta que el trámite del respectivo reembolso no debe ser mayor a los **60 días** hábiles desde el momento de finalizada la atención medica hasta el momento de la solicitud del reembolso.

Los soportes requisitos para el trámite son:

1. Soportes médicos según el servicio tomado:
 - a. Fotocopia Historia Clínica (Consultas Médicas, detalle patología o enfermedad actual)
 - b. Fotocopia resultados exámenes realizados (Laboratorios, exámenes diagnósticos y paraclínicos)
 - c. Descripción quirúrgica (en caso de procedimiento quirúrgico)
 - d. Reporte traslado de Ambulancia terrestre (en caso de traslados)
 - e. Fotocopia de formula medica con diagnostico (cuando se trate de medicamentos)
 - f. Hoja de evolución por sesión (aplica para cada terapia incluyendo psiquiatría)
 - g. Honorarios (historia clínica)
2. Facturas Originales o Cuenta de Cobro que cumplan con los requisitos exigidos por la DIAN (las facturas deben ser emitidas con fecha del año en curso) (OBLIGATORIA)
3. En caso de ser la primera vez que tramite una solicitud de reembolso deberá anexar certificación bancaria (OBLIGATORIA)
4. Diligenciamiento del Formato Único para Solicitud de Reembolsos

5. Carta explicativa
6. Pago de reembolsos: Todos los valores para reembolsar sin importar su valor serán pagados por medio de transferencia electrónica con abono en cuenta, del titular o del beneficiario expresamente autorizado por el titular o por medio de pago por cheque en caso particular, siendo el tiempo de pago aproximado de diez (10) días hábiles.

6. CANALES DE RADICACIÓN DE PQRS

MedPlus Medicina Prepagada, busca facilitar el acceso a nuestros usuarios a los trámites y servicios que brinda la compañía, mediante el uso ágil y efectivo de nuestros canales de radicación de peticiones y documentos en general, buscando la disminución en tiempos al momento de presentar y hacer seguimiento a sus PQRS (peticiones, quejas, reclamos, y solicitudes), lo cual nos permite la mejora en la atención del ciudadano.

Enfocados en garantizar a nuestros usuarios facilidades en la utilización de nuestros servicios, así como la aplicación de su derecho fundamental a la petición, pone a disposición de nuestros usuarios diferentes canales de radicación:

- **Página Web y App:**



MedPlus garantiza a nuestros usuarios facilidades en la radicación virtual por medio de nuestra página www.medplus.com.co, oficina virtual y de la App MedPlus.

- **Canal Telefónico:**



Nuestros usuarios cuentan con la línea de atención telefónica en Bogotá (601)7420101 y en el resto del país 018000-184000 opción 5, agentes idóneos para la recepción de las solicitudes.

- **Canal Presencial:**

Nuestros usuarios tienen a su disposición atención personalizada para la radicación de PQRS, en nuestro Punto de Atención de Servicio al Cliente, ubicados en :

Bogotá:

Centro Médico Chico Cra. 14 # 94-49 primer piso, en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm y sábados de 7:00 am a 1:00 pm.



Oficinas regionales

ARMENIA	Avenida Bolívar No. 21 Norte 05 Local 3B Plazuela Sauzalito
BARRANQUILLA	Carrera 51 No.79 – 34 Local 101 Edificio Executive Trade Center
BUCARAMANGA	Calle 41 No. 30 – 05 Barrio Mejoras Públicas
CALI	Calle 6 (Avenida Roosevelt) No. 38 - 51 Piso 1
CARTAGENA	Avenida Arsenal No. 8B – 45/47
CÚCUTA	Avenida 1Este No. 14 A – 33 Local 105 barrio Caobos C.C. Platinum Plaza
IBAGUÉ	Calle 36 No. 4 I-05 Barrio Cádiz
MANIZALES	Calle 62 No. 23-48 B. Palogrande
MEDELLÍN	Calle 19 No. 42 - 152
NEIVA	Calle 9 No. 9 – 52 Oficina 201 Edificio Los Alpes
PEREIRA	Carrera 14 No. 12 – 41 Barrio Los Alpes
SANTA MARTA	Fundación Cardio Vascular de Colombia Cra. 4 nro. 26 A- 71
VALLEDUPAR	Calle 16 No. 16-51 Local 107 Centro Santana Center
VILLAVICENCIO	Calle 33 B # 38-10 Barrio Barzal