

## CONTENIDO

1. Objetivo:.....	2
2. Alcance: .....	2
3. Pautas y lineamientos: .....	2
4. Canales disponibles para compra de vales electrónicos.....	3
5. Canales de contacto para Prestadores e Instituciones .....	4
6. Control de Versiones .....	4

**1. Objetivo:**

Asegurar la prestación de servicios médicos de la red de prestadores de Colsanitas y Medisanitas al momento de presentarse fallas o inconvenientes temporales en los canales dispuestos para la compra de vales electrónicos por parte de los usuarios.

**2. Alcance:**

Inicia con la notificación oficial de Colsanitas a la red prestadora de servicios sobre inconvenientes, fallas o demoras temporales, con los sistemas de compra de vales electrónicos y finaliza con el registro y facturación de las atenciones con recaudo en efectivo.

Este proceso es de aplicación a la red de prestadores adscritos en el ámbito nacional de las compañías Colsanitas y Medisanitas.

Todos nuestros planes de Colsanitas, Medisanitas, Plan Dental y Planes Domiciliarios hacen uso de vales electrónicos y que las atenciones de urgencias son las únicas habilitadas de manera permanente para el recaudo del valor del vale en efectivo cuando el usuario No cuente con un vale electrónico.

**3. Pautas y lineamientos:**

Se dará inicio a las validaciones descritas a continuación si al momento de la atención el usuario de Colsanitas y/o Medisanitas manifiesta el no funcionamiento de los canales para compra de vale electrónico y tampoco cuenta con un vale disponible en su contrato.

- i. En caso de presentar indisponibilidad o fallas en nuestros sistemas para la compra de vales electrónicos Colsanitas notificará de forma oficial a través de los canales de contacto con la red de prestadores de servicios médicos, las fallas temporales en los canales.

Canales	Mensaje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MAP – Mesa de Ayuda Prestadores a través de nuestra línea de atención en Bogotá 486 70 00 o línea nacional 01 8000 964 848.</li> <li>• Portal de prestadores <a href="https://prestadores.colsanitas.com">https://prestadores.colsanitas.com</a></li> </ul>	<p><i>Estamos presentando inconvenientes con nuestros sistemas, por esta razón le informamos a toda nuestra red de prestadores que pueden recibir el valor del vale en efectivo por parte de nuestros usuarios.</i></p>

- ii. En caso de que no evidencie el mensaje en alguno de los dos canales, se deberá realizar la solicitud del vale electrónico al usuario.
- iii. Durante el periodo de falla en los canales, se activará la opción de recaudo en efectivo en las herramientas de validación de derechos, **esto sólo será por el periodo de contingencia. Tenga en cuenta que este periodo será el único habilitado para realizar los registros correspondientes a las atenciones para las cuales recibió el valor del vale en efectivo.**
- iv. Validar el estado del contrato del usuario y proceder según lo establecido actualmente. (Activo / No Activo).
- v. Recibir al usuario el valor del vale en efectivo.
- vi. Registrar con la opción de pago efectivo únicamente los eventos médicos que se presentaron durante el periodo de contingencia y para los cuales el usuario no presentó un vale electrónico, de manera que pueda asignar el o los vales correspondientes.
- vii. Realizar facturación con los vales generados, descontando en su factura la sumatoria total de los vales recibidos en efectivo durante el periodo de contingencia.

#### 4. Canales disponibles para compra de vales electrónicos

Colsanitas dispone a sus usuarios una amplia variedad de canales de fácil acceso, ágiles, seguros y con alta disponibilidad para que los usuarios adquirieran los vales electrónicos de manera previa a la atención médica, facilitando así el proceso de admisión.

- **APP Móvil de Colsanitas:** disponible en tiendas Android y IOS, a través de la opción Vales.
- **María Paula (WhatsApp 310 310 76 76):** nuestra asistente virtual Colsanitas guía al usuario para realizar la compra a través del teléfono.
- **Oficina virtual:** ingresando a [www.colsanitas.com](http://www.colsanitas.com), en donde el usuario obtiene el número de vale para presentarlo en el momento de la admisión.
- **Terminales de autogestión Kioscos:** contamos con más de 60 kioscos instalados a nivel nacional en puntos de gran afluencia de usuarios.

# Proceso contingente de Vales Electrónicos Colsanitas

- **Cajas en puntos de centros médicos e infraestructura de Clínica Colsanitas:** el usuario puede adquirir vales electrónicos en las cajas de nuestra infraestructura clínica y centros médicos para usar los servicios de cualquier prestador o institución de nuestro directorio médico a nivel nacional.

## 5. Canales de contacto para Prestadores e Instituciones

Colsanitas dispone a toda la red de prestadores a nivel nacional varios canales de atención para la gestión de trámites y solicitudes.

- MAP – Mesa de Ayuda Prestadores a través de nuestra línea de atención en Bogotá 486 70 00 o línea nacional 01 8000 964 848.
- MAP – Mesa de Ayuda Prestadores a través del correo electrónico [contactoprestador@colsanitas.com](mailto:contactoprestador@colsanitas.com)
- Información de novedades, procesos y comunicaciones en nuestro Portal de prestadores e Instituciones en <https://prestadores.colsanitas.com>

## 6. Control de Versiones

Versión	Fecha	Modificaciones
V_01	31 de Marzo de 2021	Primera versión del documento
V_02	22 de abril de 2021	Aclaración del alcance del proceso para los planes de medicina propagada y el manejo en los servicios de urgencias.