



Condicionado de Servicios Programa Movilidad 2025

www.medismartlive.co

Índice



Introducción

1

Salud Preventiva

- 1.1. Wikidoc - Herramienta
- 1.2. Smartcheck - Herramienta

Clínica Digital

2

- 2.1 Telemedicina Médico Internista – Agendable
- 2.2 Telemedicina Pediatría – Agendable

Índice

3

Atención prioritaria

- 3.1 Telemedicina Medicina General - Atención inmediata
- 3.2. Medico a Domicilio - Atención presencial
 - 3.2.1 Activación del Servicio - Atención domiciliaria
 - 3.2.2 Cobertura Geográfica del servicio
 - 3.2.3 Exclusiones Aplicables a los Servicios Presenciales

Índice

4

Service Level
Agreement

5

Consideraciones

6

Exclusiones





SALUD PREVENTIVA

1

1

COBERTURA DE LOS SERVICIOS

1.1 Wikidoc – Herramienta

¿Cuál es el objetivo de este servicio? Poner a disposición de los usuarios recursos informativos y educativos relacionados con la salud y el bienestar a través del ecosistema, con el fin de promover la educación en salud, empoderar a las personas para tomar decisiones informadas sobre su bienestar, fomentar la prevención de enfermedades a través de la promoción de estilos de vida saludables, y brindar apoyo para el autocuidado; permitiendo a las personas comprender y gestionar sus condiciones de salud de manera efectiva, mejorando así su calidad de vida y bienestar general.

Este servicio no requiere agendamiento, y está disponible en el horario de lunes a domingo, 24 HORAS. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) que se parametrize para el socio comercial. **Cantidad de consultas: Ilimitados.**



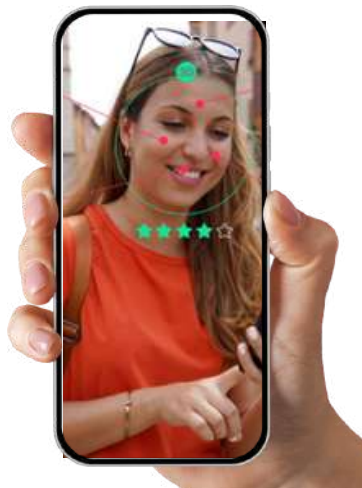
1 COBERTURA DE LOS SERVICIOS

1.2 Smatcheck– Herramienta

¿Cuál es el objetivo de este servicio? Poner a disposición de los usuarios una herramienta que utiliza inteligencia artificial para la lectura de más de 10 signos vitales, diseñada para promover la prevención y el cuidado de la salud de manera efectiva. A través de esta tecnología, buscamos empoderar a las personas para que comprendan la importancia de las revisiones regulares, sepan cuándo y por qué realizarse estos exámenes, y tomen medidas proactivas para preservar su bienestar. Con ello, contribuimos a la detección temprana de enfermedades, mejorando la calidad de vida y promoviendo el bienestar general.

Este servicio no requiere agendamiento, y está disponible en el horario de lunes a domingo, 24 HORAS. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) que se parametrize para el socio comercial. **Cantidad de consultas: Ilimitados.**

Monitoreo de signos vitales a través de Inteligencia Artificial



1

Sensores: los sensores del smartcheck capturan información de forma no invasiva, por medio de la cámara del dispositivo.

2

Recopilación de Datos: los sensores recopilan información en tiempo real y lo envían a un sistema central para el procesamiento.

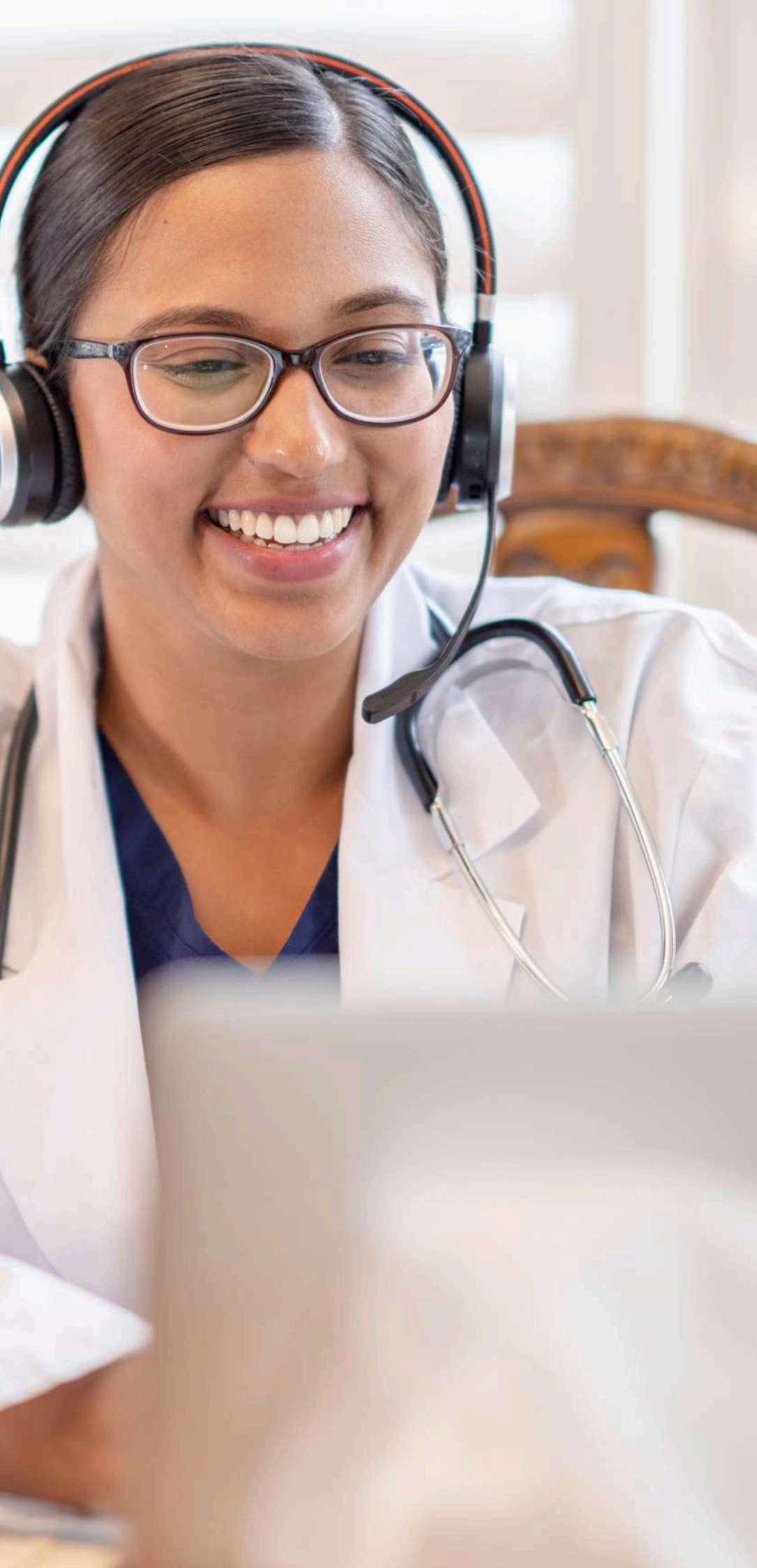
3

Procesamiento de Datos: los algoritmos de inteligencia artificial analizan los datos para identificar posibles anomalías o problemas de salud.

4

Interpretación y Alertas: la herramienta arroja e interpreta los resultados en forma de un semáforo:

- **verde:** signos normales
- **amarillo:** atención y precaución
- **rojo:** riesgo y revisión.



2 | CLÍNICA DIGITAL

2

COBERTURA DE LOS SERVICIOS

2.1 Telemedicina Médico Internista– Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa, el servicio de telemedicina en Medicina interna ilimitada, a través de la plataforma de MediSmart (consulta virtual por video). Este servicio tiene como objetivo atender consultas virtuales para valorar, diagnosticar y ofrecer recomendaciones médicas necesarias y apropiadas, según la sintomatología informada por el usuario durante la consulta. Por medio de esta atención, los usuarios podrán acceder a evaluaciones médicas integrales, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, seguimiento de condiciones crónicas, prescripción y ajuste de medicación, educación sobre salud y estilos de vida saludables. Además, se brindará información oportuna y pertinente para abordar inquietudes relacionadas con temas generales de salud, prevención y/o síntomas que no estén asociados a situaciones de emergencia o accidentes que requieran atención inmediata presencial, sin que esto implique una obligación de atención o tratamiento.

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones virtuales, basadas en la información aportada por el usuario; la atención médica está encaminada a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir en relación con el caso descrito por el mismo.

La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 48 y 60 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) que se parametrize para el socio comercial. **Cantidad de servicios: Ilimitados.**

2

COBERTURA DE LOS SERVICIOS

2.2 Telemedicina Pediatría – Agendable

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa, el servicio de telemedicina en Pediatría ilimitada, a través de la plataforma de MediSmart (consulta virtual por video). Este servicio tiene como objetivo atender consultas virtuales para valorar, diagnosticar y ofrecer recomendaciones médicas necesarias y apropiadas, según la sintomatología informada por el usuario durante la consulta. Por medio de esta atención, los usuarios podrán acceder a evaluaciones pediátricas completas, diagnóstico y tratamiento de afecciones infantiles, seguimiento del desarrollo y crecimiento del niño, prescripción y ajuste de medicamentos específicos para niños, así como educación sobre cuidados infantiles y promoción de la salud en la infancia. Además, se brindará información oportuna y pertinente para abordar inquietudes relacionadas con temas generales de salud, prevención y/o síntomas que no estén asociados a situaciones de emergencia o accidentes que requieran atención inmediata presencial, sin que esto implique una obligación de atención o tratamiento.

Es importante destacar que, para las consultas virtuales, los menores de edad ingresar con su usuario y deben estar acompañados por un adulto responsable durante la cita.



La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 24 y 48 horas sin importar el profesional, y la duración de la atención será de 30 minutos.

Este servicio requiere un agendamiento previo a la consulta en la plataforma, y el servicio estará disponible en el rango de horario: de lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) que se parametrize para el socio comercial. **Cantidad de servicios: Ilimitados.**



ATENCIÓN PRIORITARIA

3

COBERTURA DE LOS SERVICIOS



3.1. Telemedicina Medicina General – Atención Prioritaria 24/7.

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Poner a disposición de los usuarios del programa, el servicio de telemedicina en medicina general ilimitada, a través de la plataforma de MediSmart (consulta virtual por video). Este servicio tiene como objetivo atender consultas virtuales para valorar, diagnosticar y ofrecer recomendaciones médicas necesarias y apropiadas, según la sintomatología informada por el usuario durante la consulta. Además, se brindará información oportuna y pertinente para abordar inquietudes relacionadas con temas generales de salud, prevención y/o síntomas que no estén asociados a situaciones de emergencia o accidentes que requieran atención inmediata presencial, sin que esto implique una obligación de atención o tratamiento.

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones virtuales, basadas en la información aportada por el usuario; la atención médica está encaminada a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir en relación con el caso descrito por el mismo.

El tiempo máximo de espera para ser atendido bajo esta modalidad de atención inmediata es de 15 minutos, y el tiempo de la atención no está restringido; está sujeto a la pertinencia médica determinada por el profesional de la salud.

Este servicio no requiere agendamiento, y está disponible en el horario de lunes a domingo, 24 horas, los 365 días del año. Se podrá acceder a este, a través del ecosistema digital (URL) que se parametrize para el socio comercial. **Cantidad de servicios: Ilimitados.**



3.2 Médico a Domicilio – Atención Presencial 24/7

¿Cuál es el objetivo de esta asistencia? Medismart a través de su red de proveedores pone a disposición de los usuarios del programa el servicio de médico domiciliario ilimitado, con el propósito de atender aquellos casos que el colaborador requiriera asistencia física en su lugar de residencia o donde se localice, siempre y cuando se encuentre dentro de la cobertura. Se coordinará el envío de un médico a domicilio para la atención médica oportuna; en dicha asistencia el médico podrá evaluar, diagnosticar y prescribir los medicamentos que considere pertinentes. Los medicamentos que se puedan suministrar en la visita domiciliaria para cubrir la urgencia presentada no tendrán cargo adicional, administrando medicamentos tales como: Anti-inflamatorios, Analgésicos, Antiespasmódicos, Antipiréticos, Antihistamínicos. En algunos casos se toman: Glucometrias, Ekg. Nebulizaciones dependiendo del requerimiento médico.

3.2.1 Activación del Servicio de Atención Domiciliaria 24/7:

El usuario debe acceder al ecosistema utilizando su perfil y, una vez dentro de la plataforma, dirigirse a la sección de "Atención Inmediata con Médico General". En este espacio, el profesional de la salud llevará a cabo una valoración del paciente a través de una videoconsulta y, en caso de ser necesario según su diagnóstico, activará la valoración presencial del médico a domicilio. Esto, por supuesto, está sujeto a la cobertura geográfica del servicio.

Este proceso puede requerir un tiempo estimado de 2 a 5 horas, desde el momento en que el médico activa el servicio a domicilio hasta que se complete todo el circuito necesario para garantizar el envío oportuno del médico al lugar de atención del paciente.

Es importante señalar que este tiempo puede ser menor, dependiendo de la ubicación del paciente y la disponibilidad de médicos en esta área de atención.

Este servicio se activará desde la atención de fila única y es el médico por video-consulta quien determinará y activará el envío de un médico según la condición del usuario. Tendrá disponibilidad en el horario de lunes a domingo, 24 horas. Se podrá acceder a este servicio a través del ecosistema digital (URL) que se parametrize para el socio comercial. **Cantidad de servicios: Ilimitados.**

3.2.2 Cobertura Geográfica :

Nuestra cobertura incluye el perímetro urbano de las ciudades y municipios listados. No obstante, no se extiende a zonas de conflicto armado, áreas con problemas de orden público, presencia de pandillas o cualquier otra área insegura que ponga en riesgo la integridad del equipo médico:

ANTIOQUIA Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Río Negro, Sabaneta, Copacabana, Apartadó, La Estrella, BOGOTÁ D.C., Bogotá, CUNDINAMARCA, Soacha, Chica, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera, VALLE DEL CAUCA Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Buga, Tuluá, ATLÁNTICO Barranquilla, Soledad, Córdoba, Candelaria, Malambo, BOLÍVAR Cartagena, Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, girón, Pie de Cuesta, San Gil, NORTE DE SANTANDER, Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, Pamplona, Ocaña, META, Villavicencio, Acacias, Restrepo, Cumaral, Puerto Gaitán, Puerto López, TOLIMA, Ibagué, Espinal, Melgar, Monterita, Cereté, CALDAS, Manizales, Chinchiná, HUILA, Neiva, Pitalito, Campo Alegre, Garzón, Rivera, RISARALDA, Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal, La Virginia, MAGDALENA, Santa Marta, BOYACÁ, Tunja, Duitama, Sogamoso, Ciénaga, Chiquinquirá, QUINDÍO, Armenia, Calarcá, CAUCA, Popayán, CESAR, Valledupar, Aguachica, San Martín, Agustín Codazzi, CASANARE, Yopal, Aguazul, Sincelejo, Corozal, NARIÑO, Pasto, Ipiales, Tumaco.

3

EXCLUSIONES

3.2.3 Exclusiones Aplicables a los Servicios Presenciales:

Quedan expresamente excluidos de los servicios presenciales los eventos siguientes:

- 1.** Accidentes ocasionados bajo los efectos del alcohol, drogas y cualquier clase de narcóticos y cuando se encuentre conduciendo un vehículo de tracción - sólo se cubre a quien no está conduciendo (copiloto y pasajeros). Asimismo, accidentes ocasionados por infringir la ley.
- 2.** Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, etc.
- 3.** Los partos, estados de embarazo, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos. Los abortos, o las pérdidas cualquiera sea su etiología u origen.
- 4.** Asimismo, todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.
- 5.** Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe, sismos, huracanes, inundaciones etc.
- 6.** El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del usuario y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del usuario de la asistencia.
- 7.** Los tratamientos que a causa de un accidente precise del control de enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas, enfermedades preexistentes o crónicas, conocidas o no por el usuario.
- 8.** Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo, todo tipo de chequeos preventivos, hernias y sus consecuencias, de curación total, o Exámenes y/o hospitalizaciones después de superada la emergencia.
- 9.** Riesgos profesionales: si el motivo del servicio del usuario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, así como las lesiones clasificadas como lesiones por esfuerzos repetitivos, enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma continuado o continuo, etc., o similares, tanto como sus consecuencias post tratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.

4

SERVICE LEVEL AGREEMENT

4.1 SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Servicio	SLA
Fila Única - Atención inmediata Medicina General	El tiempo máximo de espera para ser atendido bajo esta modalidad de atención inmediata es de 15 minutos, y el tiempo de la atención no está restringido; está sujeto a la pertinencia médica determinada por el profesional de la salud.
Servicios presenciales - Médico a domicilio	Este proceso puede requerir un tiempo estimado de 2 a 5 horas, desde el momento en que el médico activa el servicio a domicilio hasta que se complete todo el circuito necesario para garantizar el envío oportuno del médico al lugar de atención del paciente.
Consultas agendables- Especialistas Médicos	La oportunidad de encontrar una agenda disponible para este servicio es de un máximo de entre 24 y 48 horas, y la duración de la atención será de 30 minutos.

5

CONSIDERACIONES

5.1 Consideraciones

Para la prestación de los servicios, es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Atención Médica Virtual para Menores: Los menores deben ingresar a la consulta desde su perfil, siempre acompañados por un adulto durante la sesión.
2. Servicios Presenciales: Los servicios de atención médica a domicilio se gestionan a través de una consulta inicial con un médico general por videoconsulta, quien evaluará la necesidad y realizará las derivaciones pertinentes.

6

EXCLUSIONES

6.1 Exclusiones Generales de los Servicios

Medismart no cubrirá los siguientes casos:

1. Tratamientos y/o especialidades no contempladas o especificadas en este documento.
2. Los gastos incurridos y los servicios originados directa o indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como telemedicina o teleorientación virtual.
3. Se excluye la transcripción de incapacidades, los medicamentos y los exámenes que se hayan podido formular.
4. Problemas de salud mental que requieran intervención de urgencia o evaluación presencial.
5. Atención de enfermedades crónicas que necesiten una gestión continuada y presencial según las pautas médicas estándar.
6. Problemas de salud que requieran pruebas físicas o diagnósticos que no puedan realizarse de manera remota.
7. Medicamentos controlados que requieren una evaluación física antes de la prescripción y, por lo tanto, no pueden ser manejados completamente a través de la telemedicina.
8. Los gastos incurridos por la compra de medicamentos o la realización de exámenes de laboratorio se hayan podido formular.





GLOSARIO DE TÉRMINOS

Servicios: Se refiere al alcance de los servicios que serán prestados por Medismart a los usuarios, en los horarios y días señalados.

Titular: Se refiere a los usuarios principales que tienen acceso a los servicios, y que han sido previamente notificados en la planilla de enrolamiento.

beneficiario: Se refiere a los individuos a quienes el titular les extiende y proporciona acceso a los servicios de atención médica y bienestar a través de la plataforma.

Service Level Agreement (SLA): Se refiere a los niveles de servicio que se deben cumplir, como tiempos de respuesta, de agendamiento y de atención en la plataforma de Medismart.

Exclusiones: Se refiere a aquellos casos o situaciones específicas que no están cubiertas por los servicios prestados por Medismart.

SAC: Se refiere al servicio especializado que brinda atención, ayuda y solución a las consultas, inquietudes o problemas de los usuarios.

Plataforma/Ecosistema: Se refiere al conjunto integrado de servicios en línea, y recursos digitales que ofrecen una experiencia unificada a los usuarios. Es el ambiente digital donde los usuarios pueden acceder, disfrutar y aprovechar los servicios de manera inmediata.

Telemedicina: Se refiere a la prestación de servicios médicos a distancia mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación. Incluye consultas médicas virtuales, seguimiento de tratamientos y otras intervenciones médicas realizadas de manera remota a través de plataformas digitales y dispositivos tecnológicos.

Atención Agendable: Se refiere a la modalidad de atención de un servicios que requiere programar una cita previamente (fecha y hora).

Atención Inmediata: Se refiere a la modalidad de atención de un servicio que se proporciona sin necesidad de programar una cita previa.

medismart⁺

Live 

Cuando la tecnología y el cuidado se unen,
la salud y el bienestar se transforman



Nuestras Oficinas

Chile Isidora Goyenechea 3000, ofic 1401, Las Condes, Santiago

Colombia Cra 51B #80-58, ofic 1205, Barranquilla

Mexico, Av. Ámsterdam #240 int. 302, col. Hipódromo, Cuauhtémoc, CDMX

www.medismartlive.co