

Condiciones Generales Asistencias

Coomeva Emergencias Médicas – CEM

Año 2026

Aplican condiciones contractuales del programa Coomeva emergencia médica – CEM. **beneficios extracontractuales que pueden ser modificados en cualquier momento sin previo aviso, de acuerdo con las negociaciones con los operadores. – Vigencia enero 01 a diciembre 31 de 2026.



Las coberturas de esta asistencia son adquiridas por **Coomeva Medicina Prepagada S.A.** y operadas a través del **Grupo Especializado de Asistencia de Colombia SAS – GEA.**



Recuerda que para tener acceso a estas asistencia debes estar activo con servicio en el programa **Coomeva Emergencia Médica CEM** de **Coomeva Medicina Prepagada S.A.**

Líneas de Atención

Bogotá:

(601) 743 12 22

Línea nacional:

01 8000 1883 222

Condiciones Generales Asistencias

Urgencias Odontológicas Domiciliarias

En caso de que el Afiliado requiera atención odontológica domiciliaria para urgencias odontológicas, exclusivamente para la eliminación del dolor, este será manejado sin que se ejecute un tratamiento definitivo. Grupo Especializado de Asistencias de Colombia – GEA gestionará y coordinará, sin costo para el usuario, la prestación del servicio en el domicilio, de acuerdo con su red de prestación.

Lo anterior aplicará para el usuario que se identifique como beneficiario con servicio activo del programa Coomeva Emergencia Médica CEM de Coomeva Medicina Prepagada S.A.

Nota:

- Se mantendrá el límite de hasta cuatro (4) eventos por afiliado al año.
- El servicio continuará aplicando exclusivamente para el manejo del dolor.

Exclusión: No aplica para tratamientos definitivos.

Cuidador Personal (acompañante para diligencias personales y citas médicas)

En caso de que el Afiliado presente una incapacidad superior a dos (2) días y requiera el acompañamiento de una persona en sustitución de un familiar para realizar diligencias personales y asistir a una cita médica, Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA brindará el servicio de acompañamiento por un tiempo máximo de cuatro (4) horas incluyendo el traslado.

Para acceder al beneficio, el Afiliado deberá enviar al correo cabinaco@co.geainternacional.com copia de la incapacidad generada por su EPS, medicina prepagada o Administradora de Riesgos de Salud (ARS), cuya duración sea superior a dos (2) días. El servicio se prestará únicamente dentro de la ciudad de residencia del Afiliado, en el perímetro urbano.



Condiciones Generales Asistencias

El Afiliado deberá informar la dirección de origen y dirección de destino. El servicio deberá ser coordinado con una antelación mínima de setenta y dos (72) horas a la diligencia o cita médica. Si el Afiliado desea cancelar el servicio, deberá hacerlo con seis (6) horas de anticipación. En caso de no realizar la cancelación en este tiempo, el servicio se dará por brindado. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El Afiliado deberá asumir el costo de desplazamiento o transporte en caso de ser necesario.

El tiempo máximo de acompañamiento será de cuatro (4) horas, contadas a partir del momento en que ambas partes tengan contacto en el punto de origen.

Nota: Para este servicio se prestará 1 evento al año.

Exclusiones:

- Labores de cuidados paliativos o de enfermería.
- Acompañamientos a procedimientos quirúrgicos.

Recordatorio Toma de Medicamentos

Cuando el afiliado requiera toma de medicamentos derivados de la atención del programa de Coomeva Emergencia Médica CEM de Coomeva Medicina Prepagada S.A., se realizará una sesión con el usuario para realizar el cronograma y minuta del medicamento asignado por horario. Un coordinador se encargará de hacer llamada o mensaje de recordación para la toma.

Condiciones generales asistencia Coomeva Emergencia Médica CEM del medicamento: Este servicio tiene fines exclusivamente orientativos, por lo que Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA no asume responsabilidad sobre la correcta ingesta del medicamento, sus posibles reacciones o los procedimientos Afiliados.

El recordatorio se realizará mediante notificaciones enviadas por SMS o a través de llamadas telefónicas.

Nota: Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.



Condiciones Generales Asistencias

Medicamentos a Domicilio

En caso de el Afiliado requiera de medicamentos posterior a consulta médica del programa Coomeva Emergencia Médica CEM de Coomeva Medicina Prepagada S.A., Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA brindará descuento diferencial en el costo de los medicamentos y garantizará una entrega máximo de dos días hábiles.

Este servicio se prestará dentro del área urbana en la ciudad de domicilio del Afiliado. No incluye áreas metropolitanas y áreas que se tipifiquen de riesgo para la prestación del servicio por el proveedor (áreas consideradas de zona roja).

El Afiliado será el encargado del pago total del servicio.

Este servicio aplicará únicamente para medicamentos prescritos durante una consulta médica del programa Coomeva Emergencia Médica CEM de Coomeva Medicina Prepagada S.A, Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA aplicará un descuento especial, previamente definido por el programa o la entidad, al momento en que el usuario se identifique como beneficiario del programa Coomeva Emergencia Médica CEM de Coomeva Medicina Prepagada S.A.

El plazo máximo de entrega será de dos (2) días hábiles, sin contar fines de semana ni días festivos.

Nota: Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

Droguería aliada en el presente contrato a nivel nacional Colsubsidio.

Orientación Médica Veterinaria

Prevía solicitud del afiliado, el proveedor proporcionará orientación telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año, para que el afiliado pueda resolver dudas molestias, signos clínicos, lesiones y enfermedades de su mascota gato o perro, donde, el profesional a través de la línea telefónica orientará al afiliado sobre las acciones o procedimientos provisionales y/o preventivos que se deban asumir y que puedan ser atendidos y resueltos en el hogar.



Condiciones Generales Asistencias

El afiliado también podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones, ni los gastos en consultas, medicamentos y/o estudios complementarios en los que incurra el afiliado.

Nota: Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

Referenciación y Coordinación de Clínicas Veterinarias

Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA pone a disposición del afiliado, el personal experto en orientación telefónica para referenciar y/o coordinar servicios en clínicas veterinarias para su mascota.

- El afiliado deberá entregar toda la información necesaria para la coordinación servicio.
- El afiliado será el encargado del pago total del servicio.
- El servicio será coordinado a través de la red de proveedores de Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA y está sujeto a disponibilidad de agenda.
- El afiliado se compromete del a seguir las recomendaciones entregadas por Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA para acceder al servicio.
- Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA no se hace responsable por la omisión de las condiciones del servicio por parte del afiliado.

Este servicio será únicamente con fines de orientación para el Afiliado, por lo que Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA no se hace responsable de las

condiciones, precios, calidad u honorarios de los trabajos que pueda llegar a elaborar el profesional en un posible acuerdo con el afiliado.

Nota: Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

Condiciones Generales Asistencias

Servicio de Vacunación Mascotas

A solicitud del afiliado, Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA brindará el servicio de refuerzo de vacunación médica veterinaria con la vacuna triple viral felina o antirrábica en gatos y en el caso de perros será la vacuna pentavalente o antirrábica. El servicio se prestará únicamente a la mascota (perro o gato), la cual deberá ser mayor de seis (6) meses de vida. Para corroborar esta información, el Afiliado deberá presentar el carné de vacunas de la mascota el cual debe enviar al correo cabinaco@co.geainternacional.com.

Este servicio deberá ser solicitado con 6 horas de anticipación en Bogotá y 12 horas en las demás ciudades.

Este servicio aplica para una mascota por afiliado.

A razón de la trazabilidad del biológico la respuesta por cada individuo puede variar, en caso de presentar signos o datos de alarma notificar de inmediato al médico veterinario responsable.

Para la aplicación del biológico, el propietario deberá informar al médico veterinario si la mascota presenta alguna enfermedad preexistente o concomitante. Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA no se responsabiliza por reacción de alergia particular de un individuo a un biológico (Para evitar esto, es necesario el carné de vacunas). Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA no se responsabiliza de efectos secundarios no deseados. El Afiliado deberá estar presente en todo manejo médico con la mascota y estar de acuerdo con los protocolos médicos.

Exclusión: Tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.

Condiciones Generales Asistencia CEM: Para este servicio se prestará 1 evento al año.

Acompañante Diurno o Nocturno en caso de Hospitalización

En caso de que el Afiliado requiera una persona que le acompañe en turno diurno o nocturno en caso de hospitalización ya sea en clínica u hospitalización domiciliaria, Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA brindará el servicio de acompañamiento por un tiempo máximo de ocho (8) horas.



Condiciones Generales Asistencias

Para acceder al beneficio, el Afiliado deberá comunicarse a las líneas de atención de Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA.

El Afiliado deberá asumir el costo de desplazamiento o transporte en caso de ser necesario.

Este servicio solo se prestará dentro de la ciudad de residencia del Afiliado en el perímetro urbano. El servicio deberá ser coordinado con veinticuatro (24) horas de anticipación. El Afiliado deberá informar la dirección del hospital o domicilio donde se encuentra hospitalizado. Si el Afiliado desea cancelar el servicio deberá hacerlo con seis (6) horas de anticipación a éste. En caso de no realizarlo se dará como brindado el servicio. - El servicio se brindará de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 pm. - El tiempo máximo de acompañamiento es de ocho (8) horas, hasta por un máximo de dos (2) días consecutivos, contadas a partir del momento de contacto en el punto de origen.

Exclusiones

- *Acompañamientos a toma de exámenes de laboratorio, imagenología o cirugías.*
- *Actividades de enfermería durante el acompañamiento.*
- *Para este servicio se prestará 1 evento al año*

Transporte a Citas Médicas

En caso de que el Afiliado requiera traslado para asistir a una cita médica programada, Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA. coordinará el envío de un medio de transporte, habitualmente taxi o vehículo, conducido por un profesional, para realizar el desplazamiento desde el domicilio habitual del Afiliado hasta el centro médico correspondiente y viceversa. Máximo 1 servicio al día, 3 eventos por vigencia (Un evento incluye trayecto de ida y regreso).

Para acceder al beneficio, el Afiliado deberá presentar la programación de la cita.

En caso de que el Afiliado utilice un dispositivo como silla de ruedas o caminador por tener movilidad reducida, se coordinará el vehículo automotor adecuado para prestar el servicio. Una vez el Afiliado es dejado en el lugar de la cita médica, el conductor esperará hasta por sesenta minutos (60) a que concluya la cita y retornarlo nuevamente a su domicilio.



Condiciones Generales Asistencias

El conductor esperará hasta un máximo de 60 minutos en el punto de recogida. En caso de superarse este tiempo, el servicio podrá continuar, pero el tiempo adicional será asumido directamente por el Afiliado. Si el Afiliado no aborda el vehículo dentro del tiempo establecido y no autoriza el pago del tiempo extra, el servicio se dará por finalizado. Este servicio se prestará dentro de la misma ciudad de residencia habitual del Afiliado. El traslado comprende dos trayectos, el primero deberá ser estrictamente a un centro médico, consultorio o clínica y el segundo será al punto de origen. El servicio contempla el traslado del Afiliado y un acompañante, no se permitirá el traslado de personas adicionales. Menores de edad deberán ir acompañados de un mayor de edad al momento del traslado. El servicio deberá ser solicitado mínimo con 24 horas de anticipación.

Nota: Para este servicio se prestarán 3 eventos al año.

Médico Veterinario a Domicilio

En caso de accidente o enfermedad súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una urgencia de acuerdo con la valoración realizada y previamente autorizada por nuestro equipo veterinario, Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA indicará si la consulta puede ser brindada a domicilio o si el afiliado deberá acercarse a la clínica de la red de proveedores de Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA más cercana.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas. Solo se cubrirá una mascota propiedad del Afiliado ya sea perro o gato. - Para brindar el servicio de manera pertinente, la urgencia no debe superar las 12 horas desde el inicio de sus síntomas. - El equipo médico veterinario de Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA será quien determine cuál es la atención más idónea para la mascota. El servicio será prestado de acuerdo con la agenda programada.

Exclusiones: Tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio. No aplica cuando el caso amerite estudios de laboratorio o de imagen y que deban ser tomados directamente en un centro médico veterinario de manera inmediata.

Nota: Para este servicio se prestarán 2 eventos al año.

Condiciones Generales Asistencias

Búsqueda y Localización de Mascotas

En caso de hurto o extravío de la mascota propiedad del afiliado y previa autorización del afiliado, Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA se encargará de difundir las fotos y datos de la mascota perdida en un blog y/o redes sociales con la finalidad de ayudar a localizar su paradero.

Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA deja constancia de que este beneficio es de medio y no de resultado, por lo que el afiliado acepta que Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA no es responsable del éxito o fracaso de las acciones emprendidas.

Nota: Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

Coordinación de Citas y Servicios Médicos Telefónicos

Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA pone a disposición del Afiliado, el personal experto en servicios de orientación telefónica para la coordinación de citas médicas.

Este servicio será únicamente con fines de coordinación, por lo que Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA no se hace responsable cancelación o modificaciones en la programación de la cita que se agende a través de Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA. Este servicio se coordinará telefónicamente con la EPS

bajo la cual se encuentre afiliado o si es el caso con el médico particular referido. El Afiliado debe indicar los datos básicos para la solicitud de la cita; si es médico particular, debe indicar los datos de éste.

Nota: Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

Condiciones Generales Asistencias

Home-Safe 65+ (Prevención de caídas y apoyo domiciliario)

Cuando el afiliado lo requiera, Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA brindará una de las siguientes opciones:

Visita domiciliario anual para:

1. Evaluar el riesgo de caídas mediante escalas clínicas validadas (Morse/FRAIL).
2. Realizar una revisión básica de ergonomía del hogar.
3. Diseñar un plan de intervención personalizado.

Auxilio para Kit anticaída

En caso de que el Afiliado requiera un kit anticaída por diagnóstico médico relacionado con una condición de movilidad reducida, Grupo Especializado de Asistencia de Colombia – GEA otorgará un auxilio económico hasta por el monto de cobertura establecido, destinado a la adquisición de los siguientes elementos:

- Barras adhesivas de apoyo: hasta \$120.000
- Bandas antideslizantes para baño: hasta \$30.000
- Luz nocturna: hasta \$30.000
- Calcomanías de alto contraste: hasta \$20.000

El servicio aplica únicamente al afiliado que cuente con un diagnóstico médico que justifique la implementación de modificaciones en el hogar.

El alcance del servicio se limita a la evaluación y orientación preventiva, sin incluir la ejecución de obras, remodelaciones ni adquisición de elementos. -La prestación estará sujeta a la disponibilidad del proveedor en la ciudad de residencia del afiliado. -El afiliado deberá autorizar el ingreso al domicilio y garantizar las condiciones necesarias para la realización de la visita. -Si el afiliado reside en zonas rurales o de difícil acceso, se podrá realizar la evaluación por videollamada y enviar el kit por mensajería especializada.

Exclusiones: remodelaciones estructurales, dispositivos de alto costo (sillas salvaescaleras, camas hospitalarias), tratamientos médicos, hospitalización o urgencias (cubiertos por el plan principal). Reposición de kit por pérdida no justificada. Afiliados menores de 65 años.

Nota: Para este servicio se prestará 1 evento al año.

