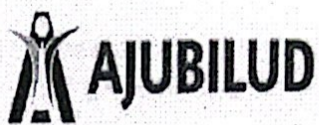


OK

2

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
NOVEDADES, FACTURACIÓN Y ACTIVIDADES ESPECIALES**



CONTRATO COLECTIVO DE SALUD AJUBILUD-MEDPLUS M.P 2017



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS NOVEDADES,
FACTURACIÓN Y ACTIVIDADES ESPECIALES**

Bogotá D.C., octubre de 2018.



MEDPLUS
GRUPO
S.A.S.
V.O. Bo.
VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO CORPORATIVO

TABLA DE CONTENIDO.

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Propósito del Manual
- 1.2 Partes
- 1.3 Designación de los representantes para la administración y facturación

2. PROCESOS O ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

- 2.1 Definición de las novedades.
 - 2.1.1 Fechas de radicación y canales de presentación.
 - 2.1.2 Requisitos de las novedades
- 2.2 Facturación
 - 2.2.1 Definición y objetivo.
 - 2.2.2 Procedimientos y fechas.
 - 2.2.3 Facturación Electrónica.
- 2.3 Actividades Especiales
 - 2.3.1 MEDPLUS MP y MEDIMÁS: gestión de cumplimiento.
 - 2.3.2 Plan especial.
 - 2.3.3 Programas de promoción y prevención.

3. ASISTENCIA PARA TRAMITES Y UTILIZACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

- 3.1 Peticiones, quejas y reclamos (PQR).
- 3.2 Acompañamiento y asistencia oportuna y eficaz.

4. AFILIACION Y/O INCLUSION DE NUEVOS USUARIOS

5. RENOVACION ANUAL AUTOMÁTICA DEL CONTRATO

- 5.1 Renovación automática
- 5.2 Comunicación y aprobación de nuevas tarifas.
- 5.3 Documentos de referencia

6. MODIFICACIONES AL PRESENTE MANUAL.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Propósito del Manual.

Este Manual corresponde al anexo 3 del Contrato firmado el día 19 de diciembre de 2017, entre AJUBILUD y MEDPLUS MP, donde se formaliza la relación contractual entre las partes y se regula todos los aspectos de dicha relación que nos habían llevado a los estrados judiciales. De esta forma, este Manual, de acuerdo con lo establecido en el Contrato, es producto del consenso entre MEDPLUS M.P Y AJUBILUD y tiene como propósito establecer todos los procesos administrativos y de facturación, así como pactar los procedimientos o modificar algunos que se habían venido realizando en la ejecución de la matriz 154. De esta forma, este Manual, tiene el objetivo de dinamizar el desarrollo del CONTRATO COLECTIVO DE MEDICINA PREPAGADA, matriz 154 en mención.

Lo establecido en este Manual, no modifica el clausulado del Contrato firmado el día 19 de diciembre de 2017, entre AJUBILUD y MEDPLUS M.P. Cualquier contradicción, vacío o duda, debe ser interpretada y resuelta de mutuo acuerdo, a la luz del clausulado del Contrato en mención.

1.2 Partes.

- **La ASOCIACIÓN DE JUBILADOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS- AJUBILUD** como colectivo tomador de los servicios de medicina prepagada en favor de los usuarios vinculados al mismo, y que a su vez han suscrito contratos familiares o individuales de medicina prepagada con MEDPLUS MP S.A.
- **MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A:** como la entidad prestadora de los servicios de salud directa o indirectamente a través de su personal e infraestructura propia y la red hospitalaria y de médicos especialistas externos. Adicionalmente, como entidad encargada de hacer respetar las obligaciones que se deriven de la COMPLEMENTARIEDAD prevista en los respectivos Contratos con MEDIMAS Y AJUBILUD.

1.3 Designación de los representantes para la administración y facturación

En desarrollo de la CLÁUSULA QUINTA MEDPLUS M.P comprometerá un representante comercial (con alcance administrativo y asistencial) y AJUBILUD designará un representante quien liderará la administración y la facturación del Colectivo.

2. PROCESOS O ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Los procesos o actividades administrativas se refieren a las novedades, la facturación y a las actividades especiales con miras al desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud contemplados en el Contrato.

2.1. Definición de las novedades

Las novedades que se proceden a definir tienen como objeto registrar o introducir cambios sobre situaciones particulares de los usuarios en los Contratos individuales o familiares. Todas las novedades deben ser solicitadas y tramitadas por los usuarios a través de AJUBILUD, de igual forma, AJUBILUD tiene la posibilidad de tramitar las novedades relacionadas con los usuarios del Colectivo que considere pertinentes.

A continuación, se definen las novedades:

Cancelación: Cuando la intención es cancelar un Contrato individual o familiar en el Contrato Colectivo de Medicina Prepagada AJUBILUD- MEDPLUS MP.

Exclusión: Cuando la intención es retirar uno o varios usuarios de un núcleo familiar afiliados al Colectivo de Medicina Prepagada AJUBILUD-MEDPLUS M.P dejando usuarios activos en el mismo.

Cambio de Titular: Es la modificación del titular del Contrato individual o familiar, para lo cual el nuevo titular debe firmar el clausulado y carátula del respectivo Contrato. Esta novedad puede generar modificación de la cuota del Contrato dependiendo la composición del grupo familiar.

Cambio de Plan: Cambio en las condiciones y coberturas del contrato individual o familiar, manteniendo las condiciones y coberturas para todos los miembros del colectivo establecidas en del Contrato Colectivo firmado el día 19 de diciembre de 2017, entre AJUBILUD y MEDPLUS MP.

Congelación por Salida del País: Es una suspensión de los servicios de aseguramiento en salud contratados, durante un periodo de tiempo establecido, manteniendo las condiciones del contrato. Para la mencionada congelación se deberán tener en cuenta las siguientes condiciones:

- La duración del beneficio otorgado de congelación por salida del país será hasta de (24) meses, continuos o discontinuos durante la afiliación al presente Colectivo, sin requerirse para este período revisión previa de riesgo médico. Sin embargo, este tiempo de 24 meses podrá ampliarse hasta un máximo de 12 meses adicionales a solicitud del titular, caso en el cual se requerirá una revisión previa del riesgo médico. En caso de no concederse la prórroga indicada, por solicitud directa del usuario,

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS NOVEDADES, FACTURACIÓN Y ACTIVIDADES ESPECIALES

MEDPLUS M.P entregará a éste el resultado de tal revisión con el fin de que conozca el resultado y pueda solicitar de manera sustentada, a través de AJUBILUD, la revisión y reposición de dicha decisión.

- El cobro durante el período de congelación será del 17% de la cuota mensual del usuario a congelar; el cual se revisará anualmente de acuerdo con el comportamiento del Colectivo con respecto a esta novedad, estableciendo incrementos graduales hasta el 25% de la cuota en caso de ser necesario.
- Cada vez que en un Contrato se realice el proceso de descongelación, el titular debe cancelar según el tiempo de descongelación, así:
 - Una cuota correspondiente a un mes, hasta por treinta (30) días de descongelación.
 - Dos cuotas correspondientes a dos meses, hasta por sesenta (60) días de descongelación y
 - Tres cuotas correspondientes a tres meses, hasta por noventa (90) días de descongelación.
- Posteriormente se puede volver a congelar el Contrato, teniendo en cuenta la duración del beneficio atrás señalado.
- En el caso en que el titular también viaje, debe indicar el nombre, número de documento de identidad, dirección, teléfono de la persona que el titular deje encargado del contrato durante su ausencia en el país.
- Al momento de culminarse el tiempo máximo del beneficio de congelación por salida del país, el sistema operativo de la compañía activará la facturación al 100% de la cuota de medicina Prepagada y MEDPLUS M.P le informará al titular, a través de AJUBILUD, sobre la novedad y le solicitará la presentación de los siguientes documentos para la descongelación:
 - Fotocopia de la página de datos biográficos del titular pasaporte y de las hojas en el que se registre el sello de Migración Colombia (o la autoridad que ejerza dicha función) con fecha de salida e ingreso al país. En el evento de no contar con dicho documento por pérdida o destrucción del mismo, o ilegibilidad de la información solicitada, el usuario deberá aportar un certificado original de movimientos migratorios expedido por Migración Colombia (o la autoridad que ejerza dicha función), con el fin de sustentar la salida e ingreso del país durante el tiempo de congelación.
 - Soporte de la EPS de los usuarios que se encuentran congelados con estado vigente al momento de la descongelación.
 - Fotocopia del documento de identidad del usuario a descongelar.



MEDPLUS M.P.
CALLE 100
BOGOTÁ
CÓDIGO 110000
TELÉFONO 310 450 1000
WWW.MEDPLUSM.P.COM
V.C.F. PRE. SIN INCA JURIDICO CORPORATIVO

Cambio datos Beneficiario: Es la Modificación, actualización o corrección de los datos de EPS, nombres, apellidos y/o documento de identidad de un beneficiario.

Para la procedencia de esta novedad se deben cumplir los siguientes requisitos:

Enviar copia del documento al 150% legible y válido. El tipo y número de documento debe ser el mismo registrado en la EPS.

El documento de identidad para usuarios con ciudadanía colombiana debe ser:

- Entre 0 y 6 años: registro civil,
- Entre 7 y 17 años con 364 días: Tarjeta de identidad.
- Mayor a 18 años: Cédula de ciudadanía o contraseña.

Para usuarios extranjeros, se debe adjuntar copia del pasaporte, cédula de extranjería o para los venezolanos del Permiso Especial de Permanencia (PEP).

Para actualización de EPS, adjuntar certificación de afiliación en estado activo en una EPS del régimen contributivo, con un período de expedición no mayor a 30 días.

Para actualización de la identificación del usuario, debe adjuntar copia del documento de identidad más la certificación de la EPS.

Reactivación: Es una novedad que aplicará para aquellos Contratos cancelados o para los usuarios excluidos con un período de desvinculación que no supere los 90 días y cuya causal de cancelación o exclusión no hubiere sido retención (la cual para efectos del presente Manual se entenderá como falsedad, omisión, o inexactitud en la información registrada en la solicitud de ingreso).

MEDPLUS MP también reactivará los Contratos cancelados o los usuarios excluidos, garantizándoles el "respeto y cubrimiento de aseguramiento en salud de preexistencias y exclusiones" siempre y cuando hayan sido usuarios del Contrato Colectivo de medicina Prepagada de la Universidad Distrital, matrices 154 y 1154, de acuerdo con la CLÁUSULA TERCERA DEL CONTRATO MARCO de fecha 19 de diciembre de 2017. Este beneficio podrá ser solicitado, a través de AJUBILUD, por quienes tengan este derecho hasta **noviembre 10 de 2018.**

Auxilio por Fallecimiento/ Incapacidad total: Si como consecuencia de un accidente no laboral, de una enfermedad no congénita o de una enfermedad diagnosticada después del inicio de vigencia del Contrato, el titular fallece o presenta una invalidez total y permanente (pérdida de capacidad laboral al 100%), si y solo si a la fecha de ocurrencia el titular tenga una edad menor a 65 años para el fallecimiento y 60 años para la incapacidad total y permanente, y no presente mora, MedPlus cubrirá los servicios de soluciones en salud contratados por un (1) año más, a partir de la fecha de fallecimiento

MEDPLUS
S.A.S.
Vicepresidencia Ejecutiva
VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA CORPORATIVO

o de la incapacidad, a todos los usuarios del grupo familiar sin el cobro de la cuota correspondiente.

Aplica solo para los planes excelsos (Pergamino, café, cereza y cereza plus).

Solicitud de suspensión de un usuario por mora: Es la solicitud que realiza AJUBILUD de suspensión del servicio a un usuario del Contrato de Medicina Prepagada, por mora en el pago de la cuota mensual de medicina prepagada, por un término máximo de noventa (90) días. Posterior a los 90 días, el Contrato deberá reactivarse y se empezará a causar nuevamente 100% del valor del mismo.

AJUBILUD podrá solicitar con anterioridad a la fecha de vencimiento establecida, la reactivación inmediata del usuario o los usuarios suspendidos, en cuyo caso, MEDPLUS M.P. deberá facturar en el mes siguiente cobro para pago del tiempo que hubiere transcurrido la suspensión. La reactivación deberá ser efectuada por MEDPLUS M.P. a **más tardar al segundo día hábil siguiente** después de radicada la novedad por los canales autorizados por parte de AJUBILUD.

Sustitución del titular por fallecimiento: El titular de un Contrato familiar puede ser sustituido por el/la beneficiario (a) de la sustitución pensional o por quien designe el grupo familiar. AJUBILUD continuará realizando los pagos de las cuotas respectivas del núcleo familiar del titular fallecido, con la exclusión de éste, mientras se surte el trámite de sustitución pensional, para que dicho núcleo familiar no se vea afectado.

Inclusión de Bebé en gestación de usuario del Colectivo: Los usuarios del Colectivo de AJUBILUD, tienen el derecho de incluir a los bebés en gestación, hasta la semana 24 de embarazo de la madre, con cobro retroactivo desde la semana 12 cumpliendo con los requisitos establecidos en el cuadro del numeral **2.3** del presente Manual.

Al bebé gestante **afiliado bajo el cumplimiento estricto de los requisitos previamente señalados** se le aplicarán las condiciones de aseguramiento establecidas en el Contrato Marco de fecha 19 de diciembre de 2017, más la atención de enfermedades congénitas, conforme con las políticas de aseguramiento de MEDPLUS MP.

Inclusión o afiliación de nuevos usuarios: AJUBILUD podrá solicitar a MEDPLUS la afiliación de nuevos usuarios al Colectivo.

Para los efectos del presente Manual se entenderán como "nuevos usuarios" aquellas personas que **no se encuentran dentro de cualquiera de las siguientes condiciones:**

- Afiliadas como usuarios activos en el Contrato Colectivo de AJUBILUD colectivo al 19 de diciembre de 2017.
- Aquellas personas incluidas dentro de la novedad de reactivación.



2.1.2

- Bebés gestantes indicados en la novedad inclusión bebés en gestación de usuarios pertenecientes al colectivo.
- Personas con parentesco en segundo grado de consanguinidad en línea directa descendente, en segundo grado por afinidad en línea descendente o primero civil, con un usuario activo del Colectivo o reingresado conforme con lo establecido en la inclusión de bebé en gestación de usuario del Colectivo.

Los nuevos usuarios, para formalizar su ingreso al Colectivo, deberán diligenciar el formulario de salud dispuesto por MEDPLUS MP previamente. MEDPLUS MP de conformidad con la información depositada en el formulario de salud, podrá solicitar la realización de un chequeo médico de ingreso para la valoración del riesgo médico. El chequeo médico no tendrá costo alguno.

2.1.1 Fechas de radicación y canales de presentación

Fechas de radicación de las novedades

Los usuarios presentarán por escrito a AJUBILUD las solicitudes de novedades, con los soportes pertinentes. AJUBILUD tramitará dichas novedades, debiendo presentarlas a MEDPLUS M.P a más tardar el 20 de cada mes para que surtan efectos en la factura del mes siguiente; es decir, para que sean aplicadas el primer (1er) día calendario del mes siguiente. En caso de que exista la necesidad de subsanar la información contenida en la novedad, MEDPLUS M.P. deberá pronunciarse sobre la misma a más tardar el tercer (3er) día hábil siguiente al de su recibo, para que de esta forma pueda ser subsanada en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles siguientes por parte de AJUBILUD, y se pueda aplicar en la siguiente factura.

Canales de envío y recepción de documentos de las novedades

Para garantizar la aplicación oportuna de las novedades solicitadas por el Colectivo se dispone del correo electrónico clienteempresarial@medplus.com.co, para radicar, si consideran con copia al Ejecutivo de la cuenta. Por este canal se envían en tiempo real las solicitudes de novedades que no requieran de formato anexo para el respectivo trámite sin tener que depender de la disponibilidad de nuestros ejecutivos comerciales ni generar costos adicionales de correspondencia obteniendo el acuse de recibido del mismo sistema del correo.

Por su parte, AJUBILUD, enviará las novedades de sus cuentas de correo oficiales que son ajubilud@gmail.com y asociación@ajubilud.org.

MEDPLUS
GRUPO
Vo. Bto.
VICEPRESIDENTA AJUBILUD

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
NOVEDADES, FACTURACIÓN Y ACTIVIDADES ESPECIALES**

En caso de modificarse los correos electrónicos previamente mencionados, la parte que lo modifique debe notificar por escrito a la otra.

2.1.2 Requisitos de las novedades

Para efectos del trámite y aprobación de las novedades indicadas en el numeral 2.1. del presente Manual, y sin perjuicio de lo establecido en dicho numeral, se deberán adjuntar los siguientes documentos soportes especificado para cada una de éstas, así:

Novedad	Documentos Soporte
Cancelación	Comunicado formal del Colectivo acompañada de la solicitud escrita del usuario.
Exclusión	Comunicado formal del Colectivo acompañada de la solicitud escrita del usuario.
	Para el caso de fallecimiento, anexas registro civil defunción o certificado de defunción
Afiliación y/o Inclusión	Comunicado formal del Colectivo
	Solicitud afiliación (formato establecido por MEDPLUS M.P para tal fin) firmado por el titular.
	Fotocopia documento Identidad del titular actual y de los beneficiarios a afiliar.
	Declaración de Salud (formato establecido por MEDPLUS M.P para tal fin)
	Certificación EPS vigente, en donde el documento de identidad debe coincidir con el documento registrado en la solicitud de afiliación
	Clausulados firmados por el titular.
Inclusión de Bebé en gestación	Comunicado formal del Colectivo
	Solicitud afiliación (formato establecido por MEDPLUS M.P para tal fin) firmado por el titular.
	Ecografía
	Soporte de EPS vigente de la madre.

CADE
NOTARÍ
30
ATA TR
NOTARÍ
EDES R

M
MEDPLUS
C.A.
V.O.B.O.
VICEPRESIDENTE DEL BANCO COOPERATIVO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
NOVEDADES, FACTURACIÓN Y ACTIVIDADES ESPECIALES**

Novedad	Documentos Soporte
Cambio de Titular	Comunicado formal del Colectivo
	El titular debe diligenciar y firmar el clausulado del Contrato
	Fotocopia documento Identidad del titular actual y del nuevo titular
	Se debe actualizar los parentescos de los beneficiarios en relación con el nuevo titular.
	Se debe actualizar la dirección de correspondencia, dirección laboral, correo electrónico y teléfono, de acuerdo con la información del nuevo titular.
Cambio de Plan	Comunicado formal del Colectivo acompañada de la solicitud escrita del usuario.
	Clausulados del nuevo plan firmados por el titular
Congelación por Salida del País	Comunicado formal del Colectivo acompañado de la solicitud escrita del usuario.
	No requiere documentos adicionales
	Si se congela el titular del Contrato, debe incluir los datos de la persona que queda a cargo del Contrato.
Descongelación por Salida del País	Comunicado formal del Colectivo acompañado de la solicitud escrita del usuario.
	Fotocopia legible de la página principal del pasaporte con las páginas con el sello de la fecha de salida y regreso al país o la prueba de salida y regreso del país.
	Soporte de afiliación activa a una EPS del régimen contributivo.
Auxilio por Fallecimiento del titular	Comunicado formal del Colectivo
	Fotocopia del Documento de Identificación del titular fallecido y el nuevo titular
	Historia Clínica completa, en la cual se especifique la causa del fallecimiento.
	Clausulados firmados por el nuevo titular.
	Certificado de defunción.

M
MEDALUS
G.S. S.A.
VICEPRESIDENTA EJECUTIVA CORPORATIVA

Auxilio por incapacidad	Comunicado formal del Colectivo acompañado de la solicitud escrita del usuario.
	Fotocopia del Documento de Identificación del titular.
	Historia Clínica completa
Novedad	Documentos Soporte
Cambio datos beneficiario	Comunicado formal del Colectivo acompañado de la solicitud escrita del titular
	Para actualizar nombre, número de documento o tipo de documento: fotocopia documento identidad del beneficiario y soporte de EPS con los datos actualizados.
	Para actualizar EPS: Certificación EPS vigente, en donde el documento de identidad debe coincidir con el documento registrado en el software de la compañía.
Reactivación	Comunicado formal del Colectivo con la información pertinente acompañado de la solicitud escrita del titular.
	Fotocopia documento Identidad del titular actual y de los beneficiarios a reactivar.
	Certificación EPS vigente, en donde el documento de identidad debe coincidir con el documento registrado.

2.2 Facturación

2.2.1 Definición y objetivo

La Facturación es el proceso que pone en marcha MEDPLUS M.P cada mes para cobrar por mes adelantado el valor mensual de los servicios a los miembros del Contrato Colectivo de Medicina Prepagada firmado entre AJUBILUD y MEDPLUS M.P, el 19 de diciembre de 2017.

La facturación tiene como objetivo facilitar el pago de la cuota por aseguramiento en salud prevista en la CLÁUSULA SÉPTIMA del Contrato.

2.2.2 Procedimientos y fechas:

Para el procedimiento de facturación se seguirán las siguientes reglas:

El proceso de facturación lo inicia MEDPLUS M.P presentando a AJUBILUD, a más tardar a las 12.00 p.m. del tercer (3er) día hábil siguiente al corte de novedades, la relación de los movimientos que se facturarán el mes siguiente.



MEDPLUS M.P. GROUP
Vo.Bo.
VICEPRESIDENTE AJUBILUD CORPORATIVO

AJUBILUD revisará la relación, corroborará la inclusión de las novedades y dará su V°B° a MEDPLUS M.P para presentar la factura si la relación está correcta.

En caso de encontrar inconsistencias en la relación presentada, AJUBILUD reportará a MEDPLUS M.P, a más tardar a las 12.30 p.m del segundo (2º) día hábil siguiente del recibido de la relación, las inconsistencias encontradas.

MEDPLUS M.P tendrá hasta las 12.00 p.m del segundo (2º) día hábil siguiente para subsanar las observaciones e informar a AJUBILUD sobre los ajustes aplicados y MEDPLUS M.P procederá a emitir la factura. De persistir algunas diferencias, éstas serán conciliadas mediante notas contables aplicables al siguiente ciclo de facturación.

Inmediatamente después, AJUBILUD enviará a la UNIVERSIDAD las novedades, ordenando los descuentos y pago de las cuotas mensuales de los miembros del Colectivo cuya mesada paga la UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS en los términos definidos en el Contrato.

La UNIVERSIDAD, en su condición de facilitadora del Contrato, transferirá a MEDPLUS M.P los valores descontados los primeros días de cada mes.

AJUBILUD, cancelará a MEDPLUS M.P antes de la fecha de vencimiento de la factura, el excedente correspondiente de los miembros del Colectivo que pagan la cuota directamente en AJUBILUD, dado que la UNIVERSIDAD no les puede realizar el descuento por nómina.

Fechas de novedades y facturación:

El siguiente cuadro resume el procedimiento y fechas de las novedades para la facturación.

PROCEDIMIENTO	FECHAS
MEDPLUS M.P presentará a AJUBILUD la RELACION DE MOVIMIENTOS del mes que se facturará.	A más tardar a las 12.00 p.m del tercer (3er) día hábil después del corte de novedades.
AJUBILUD revisará la relación, y dará su V°B° a MEDPLUS M.P para presentar la factura si la relación esta correcta. En caso de encontrar inconsistencias en la relación, AJUBILUD reportará a MEDPLUS M.P	A más tardar a las 12.30 p.m del segundo (2º) día hábil siguiente del recibido de la relación de movimientos enviado por MEDPLUS MP.

MEDPLUS
C.A.S.P.
V.O.B.
VICEPRESIDENTE JURÍDICO CONTRATIVO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
NOVEDADES, FACTURACIÓN Y ACTIVIDADES ESPECIALES**

<p>MEDPLUS M.P deberá subsanar las observaciones e informar a AJUBILUD sobre los ajustes aplicados y procederá a emitir la factura. De persistir algunas diferencias serán conciliadas mediante notas contables.</p>	<p>A más tardar hasta las 12.00 p.m del segundo (2°) día hábil siguiente del recibo de la relación de inconsistencias por parte de AJUBILUD.</p>
<p>AJUBILUD enviará a la UNIVERSIDAD las novedades, ordenando los descuentos y pago de las cuotas mensuales de los miembros del Colectivo cuya mesada paga la UNIVERSIDAD.</p>	<p>La Universidad, en su condición de facilitadora, del Contrato, transferirá a MEDPLUS M.P los valores descontados los primeros días de cada mes.</p>
<p>AJUBILUD, cancelará a MEDPLUS M.P el excedente correspondiente de los miembros del Colectivo para el total de la Factura.</p>	<p>Antes de la fecha de vencimiento de la factura.</p>

2.2.3 Facturación Electrónica

AJUBILUD diligenció y entregó a MEDPLUS M.P el formato con la información y los anexos correspondientes para la realización de la facturación electrónica, de acuerdo con el Decreto 2242 de noviembre de 2015 y la Resolución 010 del 6 de febrero del 2018, respondiendo a la anterior solicitud presentada por MEDPLUS M.P:

"Facturación del Colectivo. Procedimiento Facturación Electrónica. En atención a lo dispuesto en el Decreto 2242 de Nov./2015, Resolución 010 de Feb 6/2018 a partir del 1 de Junio de 2018 se debe iniciar la implementación de la facturación electrónica, con fecha de operación 1 de Septiembre de 2018. El Colectivo 154 la **ASOCIACION DE JUBILADOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL-AJUBILUD** reportará a MedPlus la información de (Nombre del Colectivo, Nit, Persona de contacto (nombre y cargo), Correo electrónico. Este correo no debe ser personalizado, sino un correo donde cada empresa recibe todas las facturas de los proveedores, el medio por el cual oficialmente recibirá las facturas y anexando la documentación requerida como son: Copia del Rut, Cámara de comercio. Confirmar el tipo de beneficio a que tienen derecho sus afiliados."

2.3 Actividades Especiales:

Con el propósito de mejorar los servicios derivados del Contrato Colectivo MEDPLUS M.P desarrollará e impulsará las siguientes actividades:

2.3.1 Gestión de cumplimiento: MEDPLUS M.P en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, gestionará ante MEDIMAS E.P.S S.A.S el cumplimiento de las obligaciones legales que le correspondan y las que se deriven del ACUERDO MARCO DE COMPLEMENTARIEDAD PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS COMPARTIDOS CELEBRADO ENTRE MEDIMÁS E.P.S S.A.S Y MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A de acuerdo con el Contrato firmado entre MEDPLUS M.P y AJUBILUD.

2.3.2 Plan especial: MEDPLUS M.P preparará un Plan Especial de autorizaciones con el propósito de agilizar y disminuir los tiempos para los usuarios del Contrato Colectivo a más tardar **el 31 de diciembre de 2018.**

2.3.3 Programas de promoción y prevención: MEDPLUS M.P realizará actividades de promoción y prevención para los usuarios del Contrato Colectivo de acuerdo con la programación a que haya lugar.

3. ASISTENCIA PARA TRÁMITES Y UTILIZACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

3.1 Peticiones, quejas y Reclamos (PQR)

Cada afiliado a MedPlus MP, tiene derecho a manifestar sus Peticiones, Quejas y Reclamos o Felicitaciones sobre la calidad del servicio, la actitud del personal, y/o coberturas del plan de medicina prepagada contratado con la Compañía, a través de una carta radicada en las Oficinas de la Asociación AJUBILUD (calle 24 No. 7-14 of 801) de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm o al correo ajubilud@gmail.com y asociación@ajubilud.org.

Independientemente de las quejas y reclamos generales, los usuarios del Contrato Colectivo de Salud firmado entre AJUBILUD y MEDPLUS M. P también podrán presentar, a través de AJUBILUD, las reclamaciones puntuales que se originen en la prestación de los servicios de salud, particularmente sobre la calidad y la oportunidad en sus tratamientos.

AJUBILUD, además ejercerá la vigilancia y el control sobre el cumplimiento del Contrato apoyada en los organismos legales existentes.

Por otra parte, AJUBILUD, con el propósito de buscar soluciones prontas, podrá coadyuvar los trámites de los usuarios para la obtención satisfactoria de los servicios y convocar a los funcionarios de MEDPLUS M.P, según lo ameriten las circunstancias.

M
MEDPLUS
CORPORATIVO
Vo.Bo.
43
VICENTE SIX MECAJUBILUD CORPORATIVO

3.2 Acompañamiento y asistencia oportuna y eficaz.

MEDPLUS M.P se compromete a crear mecanismos y apoyos para prestar asistencia eficaz y oportuna a los usuarios en los trámites para la utilización de los servicios de salud y responderá con la inmediatez necesaria para atender las necesidades requeridas en la prestación del servicio. Para tal propósito, MEDPLUS MP nombrará un ejecutivo para la asistencia en la prestación del servicio a los usuarios del colectivo.

AJUBILUD, también hará el acompañamiento necesario cuando sea requerida en razón de la gravedad de las circunstancias.

4. AFILIACION Y/O INCLUSION DE NUEVOS USUARIOS

Afiliación y/o Inclusión: AJUBILUD podrá solicitar la afiliación de nuevas personas al Colectivo de medicina prepagada. Aquellas personas que inicien el proceso de afiliación a MEDPLUS MP, en caso de ser necesario, podrán realizarse el chequeo médico así:

Chequeo Médico de Ingreso

Tiene como objetivo identificar el estado actual de salud de los potenciales usuarios que ingresan por primera vez, al Colectivo, no tiene costo y opera así:

- **Paquete Evaluativo (PE):** Potenciales usuarios mayores o iguales a 55 años de edad.

El paquete evaluativo consta de:

- ✓ Para Mujeres: Valoración Médico internista, valoración por ginecología, laboratorio clínico (cuadro hemático, parcial de orina, colesterol total, HDL, LDL, triglicéridos, glicemia, transaminasas, BUN, creatinina citología cervico-uterina), ecografía de abdomen total, radiografía de tórax, electrocardiograma.
 - ✓ Para hombres: Valoración Médico internista, laboratorio clínico (cuadro hemático, parcial de orina, colesterol total, HDL, LDL, triglicéridos, glicemia, transaminasas, pruebas de función renal, antígeno prostático), ecografía de abdomen total, radiografía de tórax, electrocardiograma. Ver N-209. V 7. Normativa Valores de Bonos Cuotas de Inscripción y Paquete Evaluativo Año 2016
- **Valoración Pediátrica (VP):** Potenciales usuarios menores de 1 año (11 meses, 29 días). Incluye una valoración por médico pediatra y en regionales por disponibilidad Médico general entrenado, no genera cobro. En caso de exámenes adicionales deber ser asumidos por el usuario



MEDPLUS
S.A.
V.O. BO.
VICENTE SUIZALBA SANCHEZ CORPORATIVO

- **Valoración de Riesgo Metabólico (RM):** Potenciales usuarios con sobrepeso o con obesidad (IMC superior o igual a 29), o con antecedente de hipertensión arterial, o alteración del metabolismo de los carbohidratos o lípidos. Incluye valoración médico internista, laboratorio clínico (colesterol total, HDL, LDL, triglicéridos, glicemia, cuadro hemático, parcial de orina, Bun, creatinina, electrocardiograma).
- **Recién nacido o niño menor de un año**

Se debe asistir a valoración médica de ingreso; como resultado de este se genera la carta de aceptación o no aceptación. Cuando es aceptado esta carta puede tener pre-existencias por tal motivo debe ir firmada por el titular. Si no presenta preexistencia no es requisito la firma del titular.

Debe presentar Historia clínica completa de Pediatra tratante (**antecedentes:** patológicos, farmacológicos, del nacimiento, hospitalarios, quirúrgicos, inmunológicos, Examen físico completo céfalo-caudal, peso y talla).

En planes Excelsos solo se recibirán menores de 1 año acompañados por una persona mayor de 1 año y menor de 50 años de bajo riesgo.

- **Hombre o mujer de 55 años en adelante**

Se solicita paquete evaluativo, como resultado de éste se genera la carta de aceptación o no aceptación. Cuando es aceptado esta carta puede tener pre-existencias por tal motivo debe ir firmada por el titular. Si no presenta preexistencia no es requisito la firma del titular.

- **Valoración de Riesgo Metabólico (RM)**

Potenciales usuarios con sobrepeso o con obesidad (Índice de Masa Corporal superior o igual a 29), o con antecedentes de hipertensión arterial, o alteración del metabolismo de los carbohidratos o lípidos.

- **Para Bebé en gestación con madre usuaria nueva.**

Para planes Excelso, de acuerdo con el clausulado, se debe anexar Ecografía Obstétrica de tamizaje de la semana 6 a la 12 presentada máximo 3 días posterior a la realización.

Si el titular posterior a este período solicita afiliación del bebé en gestión, se realizará un estudio de riesgo y probable aceptación o negación por área médica. Durante este proceso y según análisis médico se podrá solicitar además de la Ecografía de tamizaje de la semana 13 a la 18, Ecografía de detalle de la semana 18 a la 24, historia clínica e información del médico tratante.

Se puede solicitar historia clínica de ginecobstetra si se evidencia algún riesgo.

En todo caso, atendiendo al resultado de las diferentes valoraciones y/o exámenes descritos, MEDPLUS M.P. determinará la viabilidad de la afiliación. Los nuevos usuarios del colectivo que superen el chequeo médico, ingresarán al colectivo con todas las prerrogativas del mismo; es decir, tarifa única, complementariedad, cubrimiento de preexistencias y las demás que hayan sido establecidas.

5. RENOVACION ANUAL AUTOMÁTICA DEL CONTRATO

5.1 Renovación automática: Este Contrato se renovará de acuerdo con lo establecido en la CLÁUSULA SEXTA del Contrato firmado el 19 de diciembre de 2017.

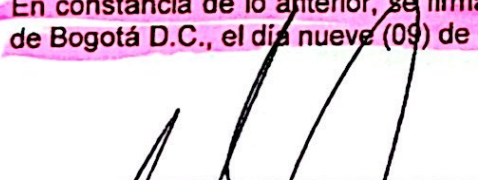
5.2 Comunicación y aprobación de las nuevas tarifas: MEDPLUS M.P deberá comunicarle a AJUBILUD, durante los cinco días posteriores, a la promulgación del IPC salud, las nuevas tarifas reajustadas, correspondientes al año que se inicia para la respectiva aprobación por parte de AJUBILUD.

5.3. Documentos de referencia: Los documentos de referencia son el contrato Marco celebrado el 19 de diciembre de 2017, sus cuatro (4) anexos, incluido el Acuerdo Marco de Complementariedad celebrado entre MEDPLUS MP y MEDIMÁS EPS SAS y los contratos individuales y/o familiares firmados por los usuarios de la matriz 154 y 1154.

6. MODIFICACIONES AL PRESENTE MANUAL.

El presente Manual, solamente podrá ser modificado de mutuo acuerdo por las partes y dichas modificaciones deberán constar por escrito.

En constancia de lo anterior, se firman dos ejemplares de su mismo tenor, en la ciudad de Bogotá D.C., el día nueve (09) de octubre de dos mil dieciocho (2018).


ANTONIO JOSE CAICEDO ABADÍA
Presidente de la Junta Directiva y
Representante Legal de AJUBILUD

JO:
Rep
ME

