

## **PREGUNTAS FRECUENTES**

**1. ¿Se puede tener acceso al servicio de telemedicina si se encuentra fuera de Colombia?**

Si, al ser un servicio de Telemático puede recibir la atención desde cualquier lugar por parte de nuestros profesionales de la salud colombianos.

**2. ¿Cada cuánto puede el titular hacer cambio de uno de sus beneficiarios?**

En el momento en el que el usuario desee hacer una modificación de unos de sus beneficiarios lo puede realizar y este quedara activo de forma inmediata.

**3. ¿Se pueden solicitar medicamentos o exámenes de laboratorios sin tener cita médica?**

No. Los medicamentos y laboratorios solo aplican para los usuarios que reciban una atención médica a través de nuestro ecosistema.

**4. ¿Cuál es el límite de edad para ingresar beneficiarios en la plataforma?**

Nuestro ecosistema no tiene restricciones de edad, es inclusiva para todas las personas que deseen acceder al servicio.

**5. ¿Si el medico envía exámenes, se hacen presencial con la entidad de convenio o propias?**

Pueden hacerlo a través de los laboratorios aliados a Medismart o con los que el usuario desee.

**6. ¿No hay copagos por consulta para medicina general y especialistas?**

Para las consultas de medicina general y especialistas no se realizan copagos y son ilimitados para los usuarios y beneficiarios del ecosistema Medismart.live

**7. ¿Medismart es una App?**

Medismart no es una App, es un ecosistema de salud digital 100% Web.

**8. ¿Para ingresar al ecosistema tengo que descargar alguna App?**

No, puedes ingresar directamente desde la página Web Medismart.live.

**9. ¿Como puedo utilizar mis beneficios?**

Puedes utilizar tus beneficios ingresando a nuestro ecosistema de salud digital desde la Web



#### **10. ¿Como se ingresa por primera vez?**

Se ingresa con el Usuario que será el número de documento y la clave que serán los 6 primeros dígitos, se sugiere realizar el cambio de la clave en la opción perfil.

#### **11. ¿Cuáles son las líneas de atención?**

Los canales de atención son:

- Correo: [contactocolombia@medismart.live](mailto:contactocolombia@medismart.live)
- Celular: 317 442 7603