

Términos y condiciones de uso página web

Cooमेva Entidad Promotora de Salud, identificada con el Nit Nro. 805.000.427-1 de ahora en adelante “Cooमेva EPS” o “la EPS” pone a disposición de la comunidad, los términos y condiciones de su página web (www.eps.cooमेva.com.co), a la cual también nos podremos referir como “la página web” o “el sitio web”.

El sitio web tiene por finalidad brindar a sus afiliados(as), beneficiarios(as) y comunidad en general, quienes de ahora en adelante se entenderán como *el usuario(a)*, todo tipo de información relacionada con la gestión de la EPS. En ningún caso esta información deberá considerarse como exhaustiva, completa o que de cualquier forma satisfaga todas las necesidades del usuario(a).

Aceptación de términos

Cuando un usuario(a) accede a la página web de Coomeva EPS, se presume que lo realiza bajo su responsabilidad y, por lo tanto, acepta plenamente el contenido de los términos y condiciones de uso del mismo. Coomeva EPS, se reserva el derecho de actualizar y modificar en cualquier momento y de cualquier forma, de manera unilateral y sin previo aviso los presentes términos y condiciones de uso del sitio web.

Responsabilidad

Cooमेva EPS, aplicará sus mejores esfuerzos para evitar fallas en su página web, como también la constante actualización de la misma; sin embargo, no garantiza la inexistencia de errores en el acceso a la web, en su contenido o en la actualización de este.

Links, enlaces o hipervínculos

Algunos enlaces de nuestra página web, pueden dirigir a contenidos de terceros, el fin de dichos enlaces es únicamente el de facilitar la búsqueda de recursos que puedan ayudar en la navegación de nuestros afiliados(as), beneficiarios(as) y la comunidad. Pese a lo anterior, dichas páginas no pertenecen a Coomeva EPS, y tampoco implica necesariamente la existencia de relaciones entre la EPS y el propietario del sitio o página web vinculada, ni la aceptación o aprobación por parte de sus contenidos o servicios. En consecuencia, la EPS no revisa el contenido de aquellas y por ende, no asume ninguna responsabilidad por el contenido, informaciones o servicios que puedan aparecer en dichos sitios.

Cuando se trate de páginas que hacen llamado o usan enlaces que dirigen a Coomeva EPS, estas deberán aceptar las siguientes condiciones:

- El usar enlaces que dirijan a Coomeva EPS, no son equivalentes a un acuerdo, contrato o vínculo similar que pueda relacionar a Coomeva EPS, con la página que realiza el enlace.
- La(s) página(s) web que establezcan enlaces hacia Coomeva EPS, no deberán tener contenidos que sean ilícitos, discriminatorios, contrarios a los principios éticos comúnmente aceptados, que afecten al orden público o que violen derechos de terceros;



así mismo deberán abstenerse de realizar manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas sobre Coomeva EPS.

- La EPS, en cualquier momento, podrá solicitar a aquellos terceros que estén enlazando su página web, el retiro del enlace, sin necesidad de dar explicación alguna.
- Coomeva EPS, no se responsabiliza por los contenidos de las páginas de terceros, como tampoco por su calidad, exactitud, fiabilidad, corrección o moralidad de contenidos o servicios.
- El uso de marcas, denominaciones, logotipos, eslogan u otros signos distintivos que pertenezcan a Coomeva EPS, no se podrán utilizar, salvo aquellos que hagan parte del hiperenlace.

Propiedad intelectual

Los elementos que conforman la página web, (estructura, código, logos, marcas, signos distintivos, elementos gráficos etc.), son de titularidad de Coomeva EPS y están protegidos por los derechos de propiedad intelectual e industrial. Está prohibida la realización de copias o réplicas totales o parciales de cualquier elemento que conforme la página, así como también su reproducción, distribución, comunicación pública o transformación.

Sin embargo, es posible descargar material de la página web y sus subdominios para uso personal, informativo y no comercial, siempre y cuando se haga expresa mención de la propiedad en cabeza de Coomeva EPS. Cuando esto ocurra, el usuario(a) deberá:

- Usar los contenidos de forma diligente, correcta y lícita.
- No suprimir, eludir, o manipular el copyright (derechos de autor) y demás datos que identifican los derechos de Coomeva EPS.
- No emplear los contenidos y, en particular, la información de cualquier otra clase obtenida a través de la EPS o de los servicios para emitir publicidad.

Coomeva EPS no se hace responsable por el uso indebido por parte de los usuarios(as).

Uso de cookies

La página de Coomeva EPS y sus dominios, utilizan cookies para el correcto funcionamiento y facilitar la visualización del sitio web por parte del usuario(a), así como la recogida de estadísticas. El uso específico de las cookies, podrá ser conocido a través de la **política de cookies**.

Uso de datos personales

La información que Coomeva EPS recolecta a través de los formularios virtuales que están en su página web, será tratada de acuerdo con la autorización previa y expresa del titular de la misma, la cual se solicita al titular al momento de la recolección de sus datos personales. La EPS, únicamente recolectará datos personales sin que medie una autorización explícita, cuando se trate de datos personales públicos, o actualización de los mismos.

El usuario(a) reconoce que el ingreso de información personal, lo realiza de manera voluntaria y ante la solicitud de requerimientos específicos por Coomeva EPS, para realizar



un trámite, solicitud, formular una petición, queja o reclamo. El usuario(a) también comprende que los datos por él consignados harán parte de un archivo y/o base de datos que podrá ser usado para efectos de surtir determinado proceso.

Los datos personales que se recolectan a través de la página, consisten principalmente en datos personales de identificación y contacto, como lo son: nombre, correo electrónico, dirección y teléfono. Coomeva EPS, podrá solicitar autorización para el tratamiento con fines comerciales; sin embargo, dicha autorización, nunca estará condicionada a la prestación del servicio de salud o el uso de los datos personales derivados de este.

Los usuarios(as), podrán ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar a través de los canales las [líneas telefónicas](#), [oficinas](#) o la página web www.eps.coomeva.com.co opción contáctenos. Nuestras reglas de uso para la información personal, pueden ser conocidas en nuestra Política de Protección de Datos Personales, la cual está siempre visible en www.eps.coomeva.com.co.

Además de lo indicado anteriormente, a continuación se presentan los términos y condiciones específicos para La Oficina Virtual, Chat Laura y Dr. Losano en cuanto al manejo de datos personales:

- **Condiciones para el uso de la Oficina Virtual**

Permite solicitar las autorizaciones médicas y de medicamentos en línea, actualización de datos, generación de certificados de afiliación, solicitudes de afiliación y cambio de Institución Prestadora de Salud asignada, Programas de Promoción y Prevención, asignación de citas de medicina general*, solicitudes de portabilidad y consultar la red de atención.

Para lograr lo anterior, podremos conocer sus datos personales como lo son: nombre, tipo y número de identificación, datos de contacto como teléfono, número celular, correo electrónico y dirección, así como información sobre el grupo familiar.

Así mismo, cuando el usuario(a) desee registrar una solicitud de autorización se podrá conocer la historia clínica y la formula médica. Estos datos son necesarios para realizar dichas solicitudes y únicamente se utilizarán para dicho trámite. * Red CHRISTUS SINERGIA Salud

- **Términos y condiciones específicos del Chat Laura**

Chat para atender inquietudes de los afiliados(as) sobre horarios de oficina, información de contacto, orientación en tus trámites administrativos, realizar y consultar solicitudes de autorización, imprimir ordenamientos, registrar y consultar casos de PQRS y consulta de trámites judiciales.

Para lograr lo anterior, podremos conocer sus datos personales como lo son: nombre, tipo y número de identificación, datos de contacto como teléfono, número celular, correo electrónico y dirección así como información sobre el grupo familiar.



Así mismo, cuando el usuario desee registrar una solicitud de autorización se podrá conocer la historia clínica y la fórmula médica. Estos datos son necesarios para realizar dichas solicitudes y únicamente se utilizarán para dicho trámite.

- **Dr. Losano**

Es una herramienta para facilitar al usuario(a) la consulta sobre aspectos de salud, donde se le dan respuestas a las posibles causas sobre el origen de la dolencia, malestar, o alguna situación que pueda afectar su salud. En ella no se podrá obtener respuesta a trámites administrativos como lo son las solicitudes de certificados de afiliación, reembolsos, citas, etc.

Esta herramienta da recomendaciones más no emite un diagnóstico ni prescribe medicamento alguno. En ningún caso, el usuario(a) deberá considerarlo como equivalente a una consulta médica realizada por un profesional en un centro de atención médica.

Para lograr lo anterior, no requerimos información personal que permita identificarlo. Los datos de edad y género que se solicitan, únicamente se usan para mejorar la consulta y generar estadísticas del uso de la herramienta.

Ley aplicable y jurisdicción

En caso de disputa alguna, conflicto en la interpretación de los *términos y condiciones* o en el uso de la página o los servicios aquí prestados, será a través de las normas colombianas vigentes.

