

## SOLUCIONES DE ERRORES FRECUENTES

Se presentan las soluciones a los errores frecuentes durante el proceso de autorizaciones con el dispositivo biométrico, que se pueden resolver siguiendo los pasos respectivos dependiendo del error que se este presentando.

## 2. Inconvenientes al solicitar servicios

### 2.1. No aparece el prestador o los servicios

Si no aparece el prestador o los servicios debe comunicarse a la línea de atención e informar para que se encarguen de agregarlos.

- Teléfono: (032) 489 05 01
- WhastApp: 300 270 45 78
- Correo: soluciones@tpsalud.com



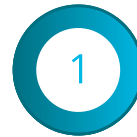
### 2.2. Mensaje: "Error 500"

Este error ocurre porque no se ha elegido ningún subservicio. Debe elegirlo para que el error desaparezca. De esta manera puede seguir con el debido proceso.

### 2.3. Mensaje: “No se ha encontrado ubicación del dispositivo”

Este error sucede porque el dispositivo no se ha sincronizado con un satélite. Para esto debe realizar lo siguiente:

Oprima el cuadro para quitar la selección de términos y condiciones. Después oprimir ➡



**Coomeva Medicina Prepagada**

**Autorización autenticación Biométrica**

de tratamiento para la siguiente finalidad: Realizar la autenticación biométrica en línea de mi huella dactilar conforme lo dispone la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 019 de 2012 con el fin de que sea cotejada con aquella que reposa en la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil e identificarme al momento de utilizar el servicio de salud contratado con Coomeva Medicina Prepagada S.A. ante la red de profesionales, personas naturales e Instituciones Prestadoras de Salud a nivel nacional.

☒ ¿Acepta los términos y condiciones ?

**Aceptar**

**Coomeva Medicina Prepagada**

**Autorización autenticación Biométrica**

de tratamiento para la siguiente finalidad: Realizar la autenticación biométrica en línea de mi huella dactilar conforme lo dispone la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 019 de 2012 con el fin de que sea cotejada con aquella que reposa en la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil e identificarme al momento de utilizar el servicio de salud contratado con Coomeva Medicina Prepagada S.A. ante la red de profesionales, personas naturales e Instituciones Prestadoras de Salud a nivel nacional.

**Motivo no aceptación de términos**

Seleccione el motivo

Seleccione un Motivo

**CANCELAR** **ACEPTAR**

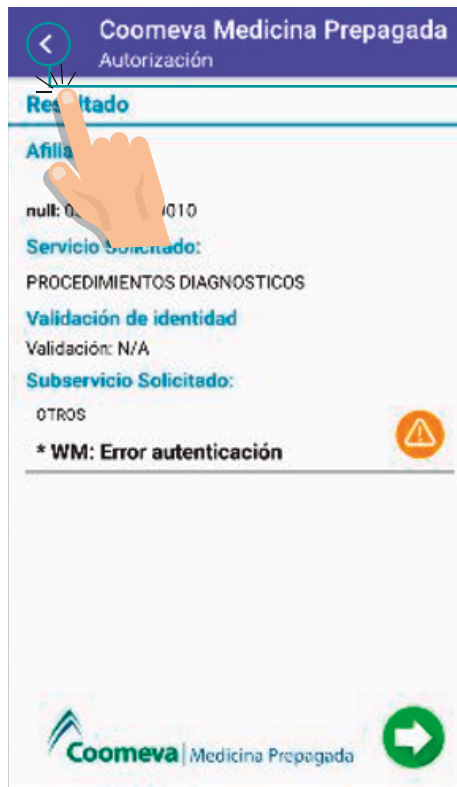
☐ ¿Acepta los términos y condiciones ?

**Coomeva** | Medicina Prepagada



Debe oprimir la flecha hacia abajo y seleccionar “Sin cobertura de GPS”. Luego, oprimir “Aceptar”.

## 2.4. Mensaje: “WM: Error autenticación”.

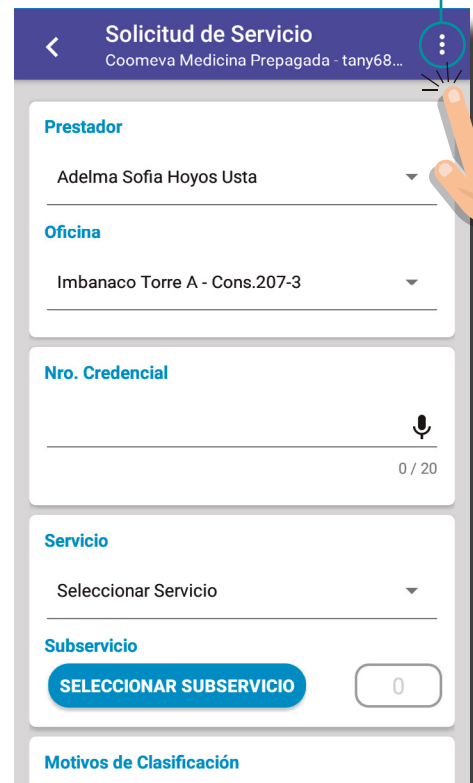


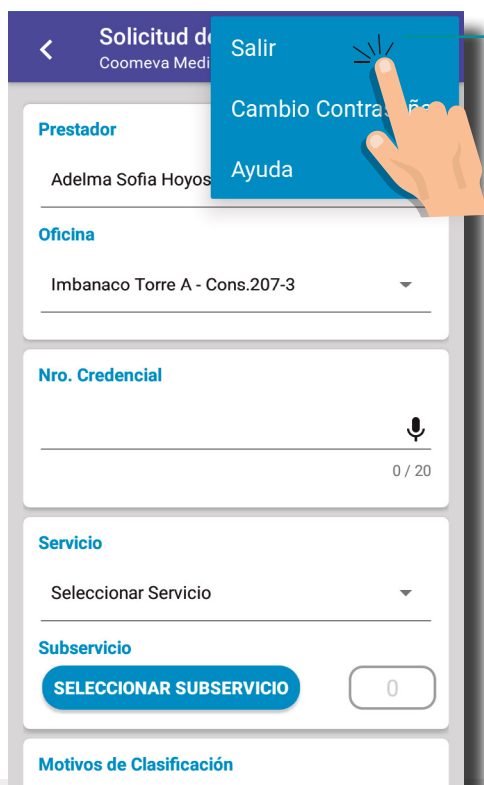
1

Oprimir la flecha hacia la izquierda < que está en la parte superior izquierda.

Oprimir el icono que tiene tres puntos.

2





Solicitud de  
Coomeva Medi

**Prestador**  
Adelma Sofia Hoyos

**Oficina**  
Imbanaco Torre A - Cons.207-3

**Nro. Credencial**  
0 / 20

**Servicio**  
Seleccionar Servicio

**Subservicio**  
**SELECCIONAR SUBSERVICIO** 0

**Motivos de Clasificación**

Salir  
Cambio Contraseña  
Ayuda

3

Oprimir "Salir"

Debe realizar el proceso de ingreso de sesión común y corriente. Colocando usuario y contraseña, y colocando la huella en la siguiente ventana.

4



**RED CONECTA SALUD**

Usuario\*  
tany6882

Contraseña\*  
[¿Olvido su Contraseña ?](#)

**INGRESAR**

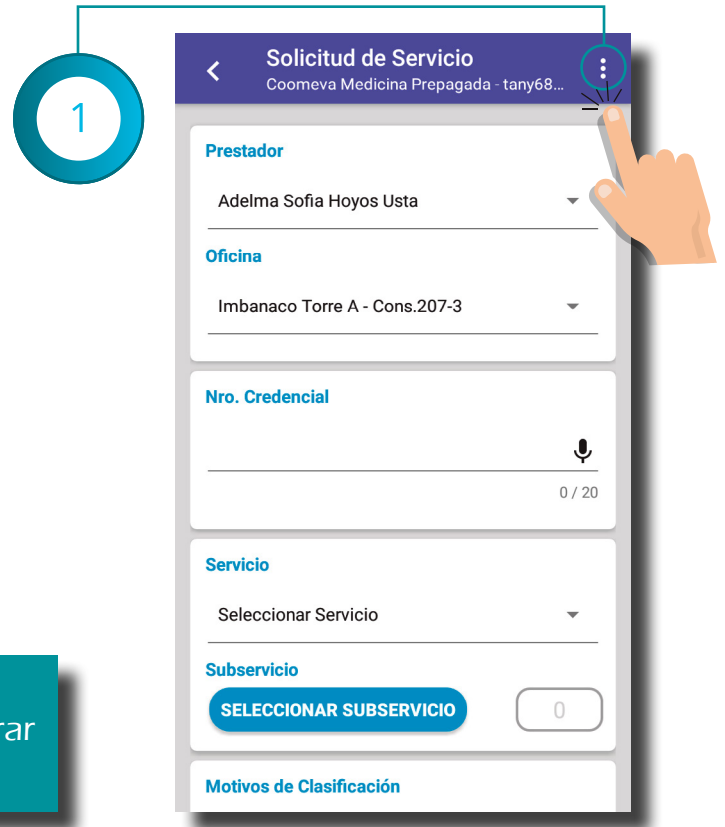
Powered by WM Wireless & Mobile  
Versión: 2019.03.21.0  
Copyright 2017

## 2.5. Mensaje: “**SOCKET TIME OUT**” o “Se perdió conexión con el IVR”

Cuando le aparezca este mensaje debe esperar un determinado tiempo, porque ocurre cuando el sistema ha dejado de funcionar.

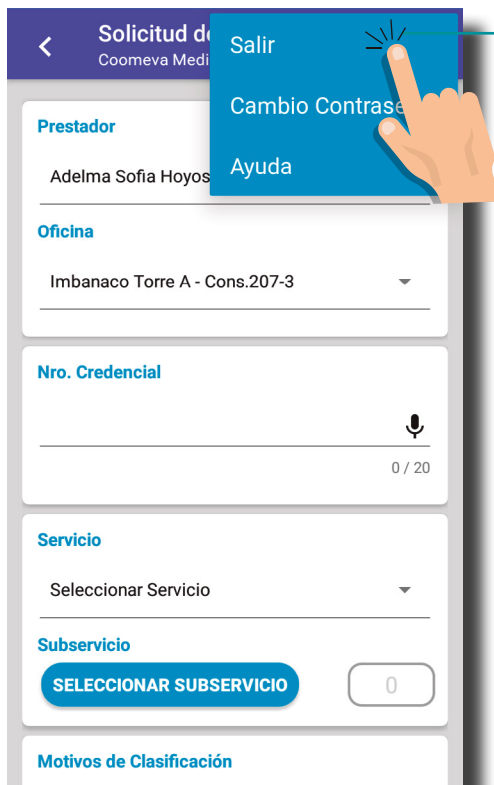
## 2.6. Mensaje: “Lamentablemente la aplicación Conecta Salud se detuvo”

Oprimir el icono que tiene tres puntos.



### NOTA:

Siempre que ocurra este error debe cerrar sesión y volver a ingresar.



Solicitud de Credencial  
Cooameva Medi

**Prestador**  
Adelma Sofia Hoyos

**Oficina**  
Imbanaco Torre A - Cons.207-3

**Nro. Credencial**  
0 / 20

**Servicio**  
Seleccionar Servicio

**Subservicio**  
SELECCIONAR SUBSERVICIO 0

**Motivos de Clasificación**

2

Oprimir "Salir"

Debe realizar el proceso de ingreso de sesión común y corriente. Colocando usuario y contraseña, y colocando la huella en la siguiente ventana.

3



**RED CONECTA SALUD**

Usuario\*  
tany6882

Contraseña\*  
¿Olvido su Contraseña ?

INGRESAR

Powered by WM Wireless & Mobile  
Versión: 2019.03.21.0  
Copyright 2017

#### NOTA:

Si vuelve a suceder el error, comuníquese a la línea de atención.