



POSITIVA
COMPANIA DE SEGUROS

**Manual de Uso
Positivamente a tu lado**



01

Beneficios del ecosistema.

¿Cómo ingresar al ecosistema?

02

03

Actualizar datos personales y cambiar clave inicial por primera vez.

¿Olvidaste tu clave?

04

05

Actualizar datos personales desde la plataforma.

¿Cómo tomar una orientación psicológica?

06

07

Canales de Soporte.



Bienvenido al Ecosistema de Bienestar Positivamente a Tu Lado

Es un ecosistema virtual diseñado para fomentar el cuidado integral de la salud mental y emocional. Este espacio te brinda acceso inmediato, seguro y confidencial a servicios de orientación psicológica adaptados a tus necesidades personales, académicas y laborales.

Desde cualquier lugar y dispositivo, puedes conectarte y recibir acompañamiento profesional en tiempo real, sin necesidad de agendamiento previo. Un equipo de psicólogos capacitados está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para ofrecerte contención emocional, primeros auxilios psicológicos, escucha activa y orientación especializada ante situaciones de crisis o malestar emocional.

Beneficios del ecosistema Positivamente a Tu Lado

- Acceso inmediato y sin barreras desde cualquier lugar y dispositivo.
- Atención continua las 24/7 por profesionales en salud mental.
- Acompañamiento en temas como estrés, ansiedad, relaciones interpersonales y toma de decisiones.
- Espacio seguro, confidencial y gratuito.
- Herramientas para fortalecer tu bienestar emocional y afrontar los desafíos cotidianos con mayor resiliencia.

Este servicio es una iniciativa pensada para acompañarte, brindarte apoyo oportuno y fortalecer tus recursos personales durante tu proceso académico y en los distintos ámbitos de tu vida.

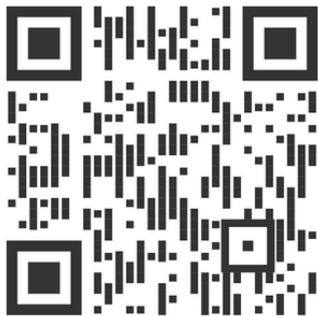
02

¿CÓMO INGRESAR AL ECOSISTEMA?



Para utilizar tus servicios, haz lo siguiente:

1. Ingresa al enlace: <https://positivamente.positiva.gov.co> o escanea el siguiente código QR:



2. **Selecciona el tipo de usuario:**
En tu caso será (Generación Positiva)
3. **Selecciona tu tipo de documento**
4. **Ingresa tu número de documento**
(sin espacios, ni puntos)
5. Tu **clave inicial** serán los 6 primeros dígitos de tu documento.
6. Haz clic en **Ingresar**



Quando ingresas por primera vez

Una vez ingreses la información de inicio, aparecerá en tu pantalla un formulario para actualizar tu información personal y cambiar tu clave inicial. **Te sugerimos usar una contraseña segura.**



 Por favor, confirma tus datos personales y actualiza tu clave.

Nombre *	Apellido *
<input type="text" value="Ej: Camila"/>	<input type="text" value="Ej: Mora"/>
Documento de identidad *	Fecha de nacimiento *
<input type="text" value="Ej: 11111342"/>	<input type="text" value="00/00/0000"/>
Correo *	Celular *
<input type="text" value="correo@gmail.com"/>	<input type="text" value="+569 0000 0000"/>
EPS *	Dirección *
<input type="text" value="Seleccionar"/>	<input type="text" value="Isidora Goyenechea 3000, oficina 1401..."/>
Clave Nueva *	<input type="text"/>
Confirmar clave nueva *	<input type="text"/>

Acepto términos y condiciones

La clave debe tener

- Entre 5 a 15 caracteres.
- Una letra mayúscula y una minúscula
- Al menos un número

Al final confirma tus datos para guardar la información



Qué hacer si olvidaste tu clave

Si olvidaste tu clave para ingresar a la plataforma, no te preocupes. Solo debes seguir estos pasos:

1. En la pantalla de inicio de sesión, haz clic en el texto "**¿Olvidaste clave?**" que aparece debajo del campo donde escribes tu contraseña.
2. La plataforma te pedirá que verifiques algunos datos personales para validar tu identidad.
3. Una vez validados, recibirás un correo electrónico con un enlace para crear una nueva contraseña.
4. Revisa tu bandeja de entrada (y también la carpeta de spam o correo no deseado).
5. Da clic en el enlace y sigue las instrucciones para generar una nueva clave.

Con esta nueva contraseña podrás volver a ingresar sin problemas.



05

¿CÓMO ACTUALIZAR LOS DATOS PERSONALES EN LA PLATAFORMA?

Para actualizar tus datos personales, haz lo siguiente:

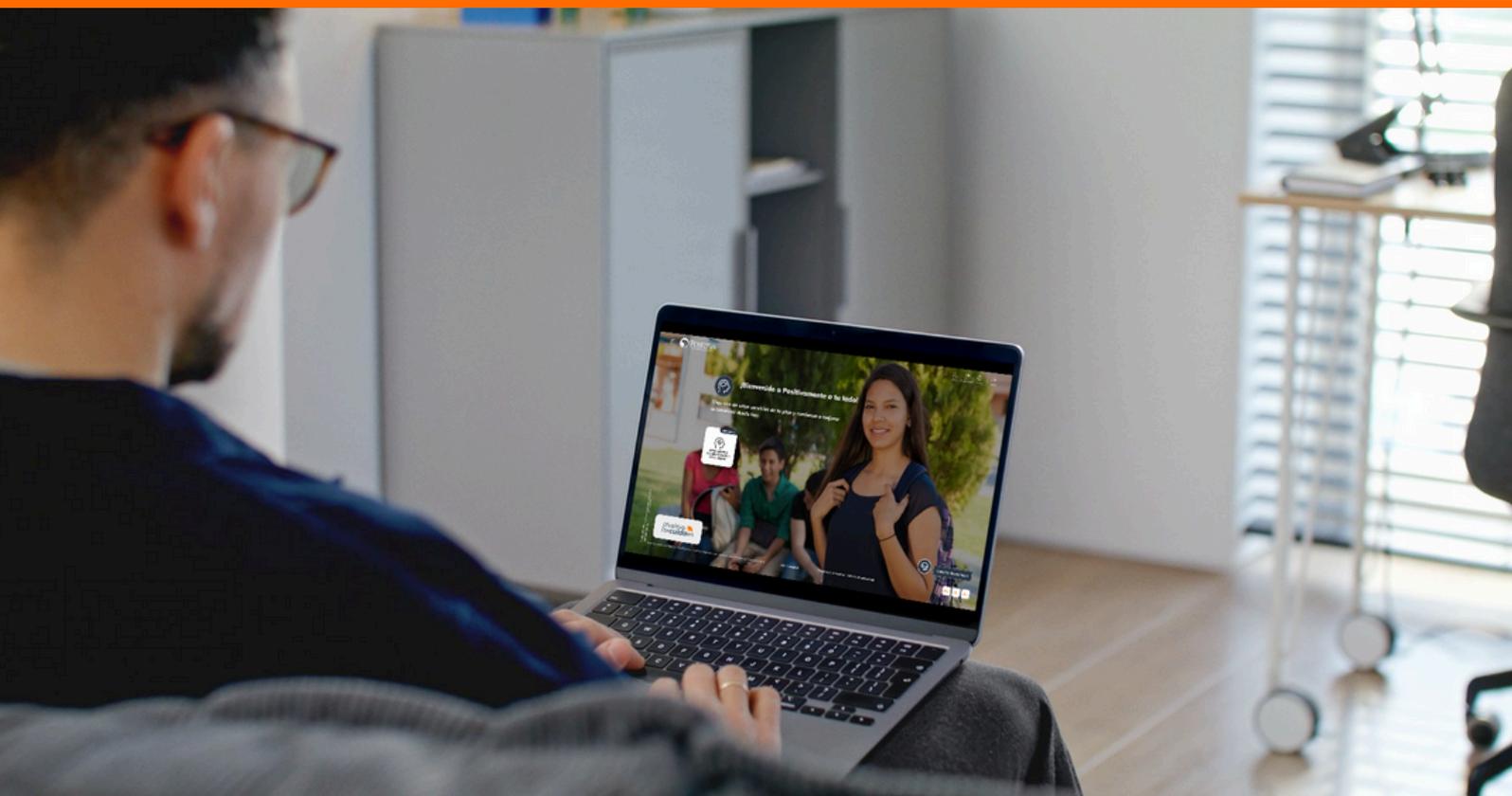
1. **Ingresa al ecosistema.**
2. En la página principal o home, haz clic en el ícono de **Positiva** (Lo encuentras en la parte superior izquierda).
3. Serás dirigido a una nueva pantalla, en la parte izquierda, encontrarás el menú con el icono "**Perfil**". Haz clic allí
4. En el módulo de "**Datos Personales**" podrás actualizar tu información personal, y datos de contacto, ingresando la información en cada uno de los cajones correspondientes.
5. Al final haz clic en **Guardar** para salvar la información ingresada.



INICIO



PERFIL

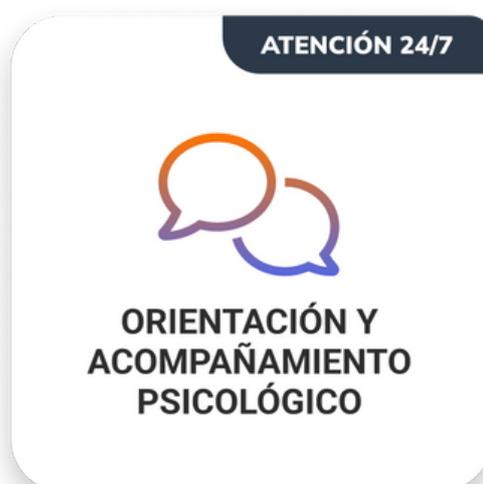


Para acceder al servicio de orientación psicológica, haz lo siguiente:

1. Ingresa al ecosistema.

2. En la página principal, selecciona el módulo de:

“Orientación y Acompañamiento Psicológico 24/7”



05

¿CÓMO TOMAR UNA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA?

3. Activa tu dispositivo: Comprueba que **tu cámara, micrófono y audio** estén activados, una vez te asegures que están activos, haz clic en **IR A MI CONSULTA**

Activemos tu dispositivo antes de comenzar.

Para comenzar tu consulta médica revisa las siguientes configuraciones:

- ACTIVAR TU CÁMARA** Comprueba si tu cámara está funcionando
CÁMARA NO ACTIVADA
- ACTIVAR TU MICRÓFONO** Prueba si tu micrófono está funcionando
MICRÓFONO NO ACTIVADO
- ACTIVAR TU AUDIO** Comprueba si tu audio está funcionando
AUDIO ACTIVADO

Si no logras activar los dispositivos, favor comunicarte con SAC acá: [Whatsapp](#)

IR A MI CONSULTA

4. Acepta los Términos y Condiciones, haz clic en **Aceptar Todo** para verificar todos los campos

Aceptar Todo

*Acepto los [términos y condiciones](#) en el servicio de consultas de Telemedicina de . Declaro haber leído y aceptado a mi entera conformidad. **AVISO:** El servicio de consulta de telemedicina online es proporcionado por el médico y facilitado por la plataforma. Conoce sus [derechos y deberes](#) para la consulta de telemedicina.

Declaro que reconozco que la cuenta es personal e intransferible, que los datos contenidos son personales y sensibles, por lo que no podrán ser utilizados por otra persona que no sea el titular [Políticas de privacidad](#)

He leído y acepto el [consentimiento informado](#)

CANCELAR **CONFIRMA**

y haz clic en **CONFIRMAR**

5. Listo **tu orientación ha sido confirmada.**

Orientación confirmada

Serás redireccionado de forma automática a la sala de espera.

05

¿CÓMO TOMAR UNA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA?

Ingresarás a la sala de espera:

En la parte superior de la pantalla podrás visualizar el turno, y la hora aproximada de tu orientación.

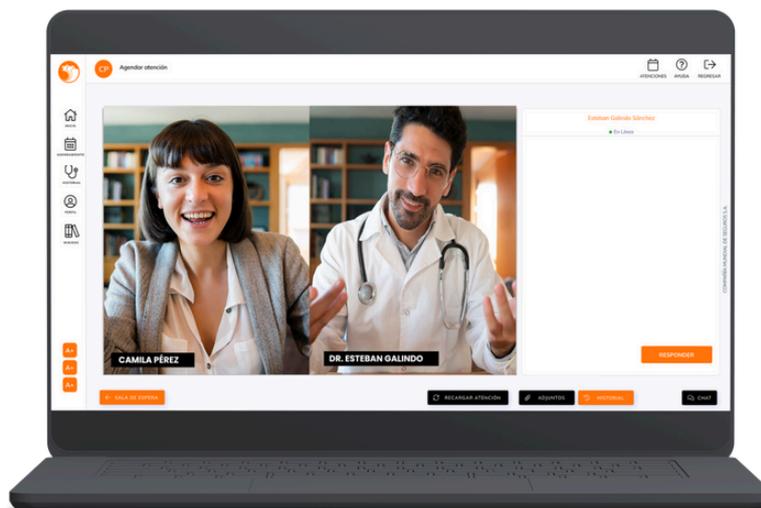


Mientras esperas a ser atendido por el Psicólogo, puedes jugar o darle una mirada a las revistas que tenemos disponibles.



Ingresarás a la orientación en menos de 15 minutos.

Una vez termine el tiempo en la sala de espera, serás re direccionado al box de orientación con el profesional.



La orientación se hace por medio de videollamada, así que recuerda activar tu cámara y micrófono.

Este servicio está disponible 24 horas.



POSITIVA
COMPANIA DE SEGUROS

¡Bienvenido!

Riesgos laborales
 Generación Positiva
 Vida grupo
 Plan salud

inicia sesion, estamos aqui para apoyarte

Documento de identidad
 111111111

Clave
 Clave

[¿Olvidaste clave?](#) **INGRESAR**

¿Necesitas Ayuda?

POSITIVA TE CUIDA EN... **¡ES EL MOMENTO DE HABLAR!**

Nuestro equipo del centro de experiencia, está disponible para dar soporte relacionado con el uso de nuestro ecosistema.

En la página de inicio podrás encontrar un botón de **WhatsApp** que te lleva directamente a nuestro Centro de Experiencia.



¿Necesitas Ayuda?

O puedes comunicarte con nosotros a través de los siguientes canales:

WhatsApp:

(+57) 310-893 1374

(+57) 313-213 6751

Correo electrónico:

contactocolombia@medismart.live

ChatBot Positivamente

Escríbenos tu PQRS

Tutoriales de uso



Canales de contacto

También cuando ingresas a la plataforma en la parte inferior del Home, encontrarás el botón con los **canales de contacto**.



Positivamente a tu lado