

Contingencia COVID 19 atención de consultas PAC

Debido a la situación mundial que actualmente afrontamos por el Coronavirus COVID 19, les informamos a nuestros prestadores que, a partir del **19 de marzo de 2020**, las consultas acceso directo de nuestros usuarios del Plan Complementario que no requieran atención presencial podrán ser realizadas de **forma virtual**, a través de los diferentes canales, como son: WhatsApp, teléfono, video conferencia, etc. Con tiempo exclusivo para el usuario del Plan Complementario y seguimiento de la historia clínica, en estos casos los médicos pueden contactar los usuarios agendados y ofrecerles dicho servicio.

El pago y valor de estas consultas, sin importar la modalidad, será el mismo que actualmente venimos realizando, es decir, solicitando el código de autorización y a valor del convenio.

Con respecto al cobro del **Bono PAC** que el usuario realiza directamente en los consultorios, es responsabilidad del médico habilitar medios como transferencia, pagos con QR o como el prestador lo defina.


Para los casos que se requieran enviar remisiones de ayudas diagnósticas, exámenes, procedimientos, medicamentos, se manejarán de la misma forma que actualmente se viene trabajando con los especialistas conectados a IPS@ o PHC, haciendo énfasis que todas las anotaciones deben quedar ingresadas en dicho aplicativo, deberán ser enviadas al correo electrónico o al WhatsApp según como lo indique el afiliado, para los casos en que el prestador no está conectado se debe indicar al usuario realizar la transcripción en la página Web del plan complementario opción Tramites virtuales <https://www.epssura.com/index.php/pac-tramites>.

De igual forma les solicitamos tener la información consolidada de las atenciones realizadas por medio virtuales, cliente atendido y medio virtual utilizado.

Esta medida irá hasta nuevo aviso, de acuerdo a la evolución de la situación, esperamos su compromiso y comprensión con el fin de dar soluciones para todos.

Colocamos a su disposición los diferentes canales que actualmente tiene Sura, para que los usuarios nos contacten y podamos suministrarles toda la información referente del Coronavirus COVID 19.


COVID-19



ASEGÚRATE DE CAMBIAR TUS HÁBITOS
**USA NUESTROS
CANALES VIRTUALES**
SI TIENES SÍNTOMAS RELACIONADOS CON COVID-19
O SOLO SI REQUIERES ATENCIÓN MÉDICA PRIORITARIA

#HABLEMOSSOBRECOVID19


Si presentas síntomas como: fiebre, cansancio, tos seca, congestión nasal, dolor de garganta o diarrea y has viajado o tenido contacto con personas provenientes de los países afectados, **consulta en cualquiera de nuestros canales de atención.**


 **Línea de Orientación y Atención Médica**



Póliza de salud: Medellín, Bogotá y Cali 437 8888 desde otras ciudades 01 8000 518 888 Celular #888 / Opción 0

EPS y PAC: Medellín 448 6115 / Bogotá 489 7941 desde otras ciudades 01 8000 519 519 / Opción 0

ARL: Medellín 444 4578 / Bogotá 405 5911 desde otras ciudades 01 8000 511 414 / Opción 0


 **WhatsApp**
Atención médica exclusiva COVID-19:
302 454 6329

 **Atención Virtual en Salud**
Descarga o actualiza aquí nuestra **App Seguros SURA**

En todos nuestros canales realizamos una valoración inicial de síntomas para orientar la atención médica de acuerdo con la condición de salud.

segurossura.com.co · epssura.com · arlsura.com



Atentamente,
Dirección Plan Complementario EPS Sura
Gerencia Salud EPS Sura