

PREGUNTAS FRECUENTES

Consulta Pediátrica a Domicilio

Asegurados Póliza de Salud Global - Clásica y Evolucionaria

¿Qué es el servicio de Consulta Pediátrica a Domicilio?

Es un servicio de **Consulta programada en casa**, dirigido a los asegurados **niños o adolescentes (hasta los 18 años)** de Póliza de Salud Global, Clásica y Evolucionaria.

Tiene conexión con otros servicios domiciliarios y programas de Salud SURA como: Ayudas Diagnósticas, vacunación y programas de Salud SURA como: Crecimiento y Desarrollo, Estimulación Temprana, Programa de obesidad infantil, además de citas con especialistas, entre otros.

¿Qué NO es el servicio de Consulta Pediátrica a Domicilio?

- No es un servicio de atención en urgencias.
- Si el paciente tiene signos, síntomas, sospecha o diagnóstico de una enfermedad que pone en peligro su vida o si sufrió una caída, golpe o herida que

requiera curación, sutura o drenaje, debes utilizar otros servicios que te ofrece tu póliza de Salud.

¿Cómo puedo solicitar el servicio de Consulta Pediátrica a Domicilio?

Desde el celular: #888 - opción **Citas**: en esta llamada se te realizarán unas preguntas sobre el motivo de la atención, con el fin de determinar si la condición de salud del menor puede esperar a ser valorado por el pediatra, o por el contrario, deberá ser atendido en el menor tiempo posible para lo cual lo remitiremos al equipo de Emergencias Médicas a Domicilio. De igual manera, si el asegurado puede llegar a requerir algún procedimiento médico como sutura, curación de heridas, nebulizaciones o aplicación de inyecciones, también será remitido para valoración por el equipo de Emergencias médicas ya que la atención con el pediatra no incluye ningún tipo de procedimientos médicos.

Si estás hospitalizado por Salud en Casa o fuiste atendido por el servicio de Emergencias Médicas a Domicilio y tu médico tratante considera que requieres una cita de revisión o control, podrá programar dicho control a través de este servicio, en este caso es tu médico tratante quién se encargará de agendarte la cita.

.....

¿En qué casos es pertinente solicitar el servicio?

Esta consulta va dirigida a niños o adolescentes (hasta los 18 años) que puedan tener o no condiciones de riesgo, alteraciones, **sospecha o diagnóstico de una enfermedad que no pone en peligro su vida y que se pueden valorar de forma programada en hasta 24 horas.**

Es importante tener en cuenta que este es un servicio de **consulta programada**, es decir, si el paciente presenta alguna condición aguda en salud como dolor de reciente inicio, trauma, golpes o heridas, no se deberá activar este servicio sino el de **Emergencias Médicas a Domicilio o trasladarse a un servicio de urgencias**, de acuerdo con el caso clínico del asegurado.

.....

En caso de necesitar un traslado a urgencias, ¿cómo lo realizan?

Esto depende de la valoración del especialista y la condición clínica del paciente para requerir continuidad de su manejo en un servicio de urgencias. Si el paciente se encuentra en estado crítico o su condición de salud compromete su vida, el médico que está realizando la atención activará el protocolo de regulación y traslado del paciente a un centro de mayor nivel de complejidad. Por otro lado, si es un paciente que requiere remisión, pero está estable, es decir no hay un deterioro marcado de su estado de salud o su vida no está en riesgo, deberá dirigirse al servicio de urgencias por sus propios medios.

.....

¿Qué profesional realiza la atención desde el equipo de Consulta Pediátrica a Domicilio?

El servicio es prestado por un **médico pediatra**, quien se dirige al domicilio del paciente en carro, en compañía de un conductor para un traslado efectivo.

.....

¿Qué actividades puede realizar el médico desde el servicio de Consulta Pediátrica a Domicilio?

El médico podrá realizar un examen físico completo que incluye toma de signos vitales, valoración de escalas de desarrollo, brindar educación y puericultura de acuerdo con la edad y condición de salud, además podrá ordenar exámenes de laboratorio e imagenología de manera ambulatoria, vacunación o remitir a algún programa o servicio de Salud SURA en caso de ser necesario.

Si requiere una nueva valoración de seguimiento o revisión de exámenes esta será programada de manera virtual y será brindada por un médico pediatra.

.....

¿Por qué activar el servicio de Consulta Pediátrica a Domicilio?

Este es un servicio pensado en brindar atención médica especializada de manera domiciliaria a **asegurados menores de 18 años**, garantizando un servicio con calidad y calidez humana, donde adicionalmente se busca gestionar el riesgo de los pacientes y brindar estrategias de prevención y educación en salud para el usuario y su familia. Este servicio además brinda la posibilidad de articularse con los diferentes **modelos de atención**, garantizando la continuidad en el manejo médico, ofreciéndole al paciente y su familia una atención integral, oportuna y pertinente.

.....

¿Cuál es la cobertura de este servicio?

El servicio se prestará en las regionales donde se tenga Salud en Casa con las siguientes coberturas:

- Regional centro: Bogotá, Cajicá, Soacha, Chía, Cota, Zipaquirá.
- Regional Occidente: Cali, Candelaria, Dapa, Jamundí, Palmira, Yumbo, Rozo.
- Regional Norte: Barranquilla, Puerto Colombia, Galapa, Malambo, Soledad, Juan Mina, Sabanalarga.
- Regional Antioquia:
 - Oriente Antioqueño: El Carmen de Viboral, Santuario, Guarne, La Ceja, La Unión, Llanogrande, Marinilla, Rionegro, El Retiro, San Antonio de Pereira, Santa Elena, San Vicente.
 - Medellín y Área Metropolitana: Medellín, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, Envigado, Itagüí, La Estrella, Sabaneta, Caldas, San Antonio de Prado, San Cristóbal.

¿Si estoy en otra ciudad diferente a la que vivo, puedo acceder al servicio?

Si te encuentras en otra ciudad diferente a la de tu residencia, también puedes activar y tener el servicio, siempre y cuando te encuentres en una de las ciudades de cobertura (regional centro inicialmente) y que te encuentres dentro de la zona de cobertura geográfica.

¿Tengo que pagar por el servicio?

Este es un servicio exclusivo para asegurados de la **Póliza de Salud Global, Clásica y Evolucionaria**. Su uso es ilimitado y genera copago. El valor del copago varía de acuerdo a tu plan.

¿Cuál es el horario de atención?

El servicio se presta de lunes a sábado entre las 7:00 a. m. y 7:00 p. m. No se presta atención los domingos ni festivos. Por temas de desplazamiento te indicaremos la franja horaria en la que quedó agendada tu cita, sin embargo, no nos podemos comprometer con una hora exacta para tu atención.

¿En cuánto tiempo me agendan la atención domiciliaria?

Si tienes póliza Global, el domicilio será agendado para atenderte en un plazo de hasta 8 horas; si tienes póliza Clásica o Evolucionaria se agendará en un tiempo de hasta 24 horas, sin embargo, si es para una revisión o control post hospitalización por Salud en Casa o posterior a valoración por el servicio de Emergencias Médicas a Domicilio, se te podrá agendar dicha atención en hasta 5 días o según indicación de tu médico tratante.