

Comunicado No. 205

13 de Marzo de 2020

Plan de acción para abordaje del coronavirus

Objetivo: implementar acciones que permitan que en el punto de contacto del usuario se generen todos los procesos para el acceso a los servicios que de allí se deriven sin generar contactos administrativos adicionales y así mitigar riesgo de transmisión del coronavirus.

Alcance: red prestadora de servicios.

Después de la declaración de la Organización Mundial de la Salud del coronavirus como pandemia del 11 marzo de 2020, de la declaración de emergencia sanitaria nacional por el presidente de la Republica de Colombia y la implementación de la resolución 385 del 12 de marzo de 2020. EPS SURA de acuerdo a procesos que ya tiene establecidos con muchos prestadores se acoge y refuerza la importancia de establecer mecanismos de comunicación virtuales entre el prestador y la EPS; sin que el usuario tenga que tener desplazamientos, contactos adicionales y participación en aglomeraciones.

El proceso se realizará a partir de la fecha de la siguiente manera:

1. Los servicios (consultas, medicamentos, ayudas dx y/o procedimientos) que se deriven de las atención realizadas en la institución, deben ser gestionadas por la misma, el mismo día posterior a la atención medica y antes que el salga de la institución.
2. Para esto, el prestador deberá asignar una persona o grupo de personas según sea el volumen de usuarios que atienda, en un lugar donde puedan acceder los usuarios. (Punto de atención Usuarios de EPS SURA)
3. Comunicar en los diferentes pisos y contactos del usuario en la institución, que en los casos donde el usuario requiera servicios adicionales después de la atención, se debe direccionar al punto de atención de EPS SURA de la misma institución.
4. El personal de la institución de estos puntos de atención, debe solicitar al usuario todas las remisiones (consultas, medicamentos, ayudas dx y/o procedimientos), escanearlos y radicarlos por el sitio web de EPS SURA, Servicios a un clic/Anexo instructivo. Al usuario se le indica que la información la puede consultar con su cedula por la opción de tramites a un clic o por la línea de servicio al cliente en 3 días hábiles.

5. La persona del back debe identificar los documentos que corresponden a medicamentos y los que corresponden a procedimientos, una vez identificados debe realizar por cada usuario un radicado para la remisión de los medicamentos y otra para el resto de prestaciones. Esto debe ser todos los días, en línea es decir cada que el usuario contacte el punto o al final de la tarde. En caso de que decide recoger los documentos y al final de la tarde hacer las radicaciones por tramite a un clic, debe solicitar los documentos al usuario y solicitar la fecha de nacimiento del usuario, ya que esto es una condición restrictiva para cada solicitud.
6. Los prestadores que actualmente utilizan la estrategia de tramites internos, donde el radicado se hace enviando un correo electrónico, deberán continuar haciéndolo por tramites a un clic, esto con el objetivo de garantizar la calidad de la información y respuesta a los usuarios.

Con esto buscamos unir esfuerzos utilizando las herramientas tecnológicas como mecanismo de comunicación y lograr controlar la propagación del coronavirus.

Cordialmente,

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN EN SALUD

COORDINACIÓN DE ACCESO & BENEFICIOS EPS SURA