

Dirigido a prestadores de EPS SURA.

GUÍA DE SERVICIO

para colaboradores
de la **red de prestación.**

.....

Esta es una guía para para colaboradores que atiende afiliados de EPS SURA, Plan Complementario y Salud para Todos.

Lo más importante:

- **Escucha al cliente con atención y empatía.** Puede que detrás de su comentario o pregunta haya incertidumbres alrededor de su salud y la de sus familias.
- Esta es una guía para que sepas **cómo actuar en tu día a día y dar respuesta** de acuerdo con las preguntas del cliente.
- **Sabemos que también es un momento de incertidumbre para ti como persona,** como usuario y parte de una familia. Si tienes inquietudes puedes dirigirte al líder de tu institución.

¿Qué le debo decir a los afiliados de EPS SURA y clientes de Plan Complementario y Salud para Todos si me preguntan qué pasa con la EPS?

Debes aclararles que seguimos siendo su EPS, que EPS SURA sigue aquí. Los trámites de autorizaciones, citas, tratamientos, procedimientos, exámenes, ayudas diagnósticas, medicamentos y atenciones de la IPS Básica, se entregarán de forma habitual.

Si tienen alguna inquietud puedes compartirles nuestros canales de atención:

Canales de atención para afiliados:

Medellín

6044486115

Bogotá

6014897941

Cali

6023808941

Barranquilla

6053197901

Bucaramanga

6076917941

Cartagena

6056424946

Armenia

6067314936

Pereira

6063251999

Manizales

6068859515

Apartadó

6048288233

Nacional: 01 8000 519 519

WhatsApp: 317 518 02 37



¿Debo continuar asignando citas? ¿hasta cuándo?

Sí. El proceso de atención a los afiliados debe seguirse prestando de forma habitual. Si hay algún cambio estaremos notificando de acuerdo a las disposiciones del Gobierno Nacional.

¿Qué pasa con las citas, procedimientos, ayudas diagnósticas o atenciones que se tienen programados para los afiliados?

Las atenciones continúan con la programación que se tenía, no deben cambiarse o cancelarse.

¿Se deben pedir los mismos trámites al afiliado para prestar un servicio?

Sí. Todos los procesos y lineamientos continúan igual. Te estaremos informando si hay algún cambio una vez nos dé respuesta el Gobierno Nacional.

¿Las autorizaciones que entrego normalmente las sigo realizando?

Sí, las autorizaciones que realizas se deben seguir entregando de forma habitual.

¿Hay cambios en el proceso o en los canales para solicitar una autorización para prestar un servicio?

No, los canales y procesos continúan igual.

¿Los servicios de hospitalización o de urgencias siguen igual?

Nuestros servicios de salud no tienen cambios, por lo que debes realizar el proceso de atención de forma habitual.

**Si tienes alguna duda o inquietud por favor
contacta al líder de operación de tu IPS o
institución o ingresa a epssura.com**