

PREGUNTAS FRECUENTES FRENTE AL COVID-19

Recuerda participar con tus preguntas, ingresando a **slido.com** con el **código COVID_SURA**, expertos de todas las áreas están contestando tus preguntas y sirven para complementar este documento.



A continuación haz ctrl + clic en la temática sobre la que quieres consultar las preguntas frecuentes

- + **Comercial**
- + **Comunicación y relacionamiento con clientes**
- + **Empresariales - ARL**
 - **Gestión laboral empresas**
- + **Financiera**
- + **Mercadeo**
- + **Movilidad**
- + **Prestación**
- + **Salud EPS**
- + **Tecnología y transformación digital**
- + **Teletrabajo**
- + **Talento Humano**
- + **Vida**

Comercial

¿Se ha pensado en reevaluar las metas o retos comerciales de este año?

Hasta el momento estamos igual, sin embargo, estamos evaluando los ajustes que debemos considerar, primero estamos intentando estimar esta situación hasta cuándo va a durar para poder tomar decisiones acertadas y las comunicaremos tan pronto tengamos las definiciones listas

¿Cuál es el plan de contingencia de SURA respecto a las metas, si bien puede ser una oportunidad?, también puede ser una dificultad para el cumplimiento de ellos

Por ahora no vamos a tomar medidas con respecto a las metas del plan de reconocimiento. En principio estaremos atentos a cómo evoluciona la situación. Se ajustarán las metas de abril.

¿Las metas por asesor dependiente van a tener algún cambio por la situación del Coronavirus?

Hasta el momento las metas comerciales continúan iguales, sin embargo, estamos evaluando los ajustes que debemos considerar, primero estamos intentando estimar esta situación hasta cuándo va a durar para poder tomar decisiones acertadas y las comunicaremos tan pronto tengamos las definiciones listas

¿Qué pasa con los ingresos de los asesores, ya que no tenemos salario como los empleados?

Aunque la dinámica comercial no ha disminuido hasta el momento, consideramos que es un momento para potenciar la observación de los clientes y potenciar acercamientos con ellos a través de medios virtuales. Hemos identificado buenas prácticas de asesores que están potenciando el uso de los widgets para la renovación del SOAT a través de sus sitios, priorizar y anticipar las renovaciones para conversar con el cliente, priorizar clientes de Salud que cumplen 40 años para orientarlos acerca del cambio de prima, identificar aquellos clientes que no tienen

medios de recaudo virtuales para facilitarles pago o reclamaciones y no requieran presencialidad para evitar exposición. En esta coyuntura sabemos que contamos con un equipo dinámico y creativo que buscará incansablemente formas para mantenerse cerca a sus clientes

Para ampliar información se puede revisar el comunicado comercial que tiene a disposición la red comercial.

¿Cómo se manejarán las cancelaciones masivas?, ¿han pensado no descontar la comisión pagada a los asesores de una?, o se hará el descuento de forma parcializada?

Aún no se identifican variaciones, si se dan será algo que consideraremos revisar e informaremos oportunamente la decisión, hasta este momento el proceso continúa como viene operando actualmente.

¿SURA como apoya a los clientes y a la red comercial?

Las estrategias actuales buscan minimizar las cancelaciones, hacer que las personas y empresas se queden con SURA y puedan seguir cubiertos, si se van podría impactar mucho más el ingreso que lo que pueden impactar las diferentes estrategias, estamos buscando el menor impacto posible para todos y así cuidar la estabilidad y sostenibilidad de todos.

Para conocer estas estrategias puedes visitar el siguiente sitio

https://comunicaciones.segurossura.com.co/covid19/Contenidos/2-Infomate-para-que-informes/Relacionamiento-clientes/Guia_para_asesores_y_red_comercial.pdf

¿Podemos seguir comercializando pólizas nuevas de vida y salud, partiendo que no tienen exclusión para esta pandemia?

Así es, en caso de que una persona esté en proceso de estudio de esta o cualquier otra enfermedad, pasa a evaluación médica, donde se analiza caso a caso

¿Si la promotora tiene la capacidad del tener su equipo al 100% en remoto y reuniones con sus asesores virtuales, se considera mejor no exponer al equipo a movilizarse si se garantiza el servicio?

Si, efectivamente es mejor, la compañía cuenta con los medios digitales para que nuestros asesores y red comercial siempre estén en contacto permanente y así apoyarlos en sus labores de seguir siendo relevantes con sus clientes en estos momentos de contingencia nacional.

Medios como: correo electrónico, video conferencias, chatbot, firmas remotas en algunas soluciones, cotizador en línea, entre otros.

¿Cómo rechazarle el saludo a un cliente sin que se sienta incómodo?, dado que hay muchos que aún no dimensionan la magnitud del virus

Este es un tema que puede llegar a ser muy susceptible para algunas personas, sin embargo, el autocuidado es la principal herramienta para prevenir la propagación del virus, y uno de los mecanismos de contención es evitar gestos como dar la mano, saludar de beso, dar abrazos o hablar muy cerca con otras personas. Este es un momento donde hay mayor información sobre el virus y mayor conciencia por parte de las personas, te recomendamos documentarte y entregar información y tips de prevención a tu cliente para que sepa la importancia de estas medidas sencillas para evitar la propagación del virus

Los intermediarios sentimos que estamos en riesgo de desaparecer... puesto que las compañías aseguradoras van más directamente hacia soluciones directas al cliente... ¿Qué nos pueden decir?

Nuestra invitación es re pensar la manera en la que generamos valor. Centrar nuestro esfuerzo en identificar y materializar lo que al cliente le genera valor. Esto hace que el rol del asesor cobre mucha importancia pues el conocimiento y cercanía que ellos tienen nos permiten lograr el objetivo que buscamos

Comunicación y relacionamiento con clientes

¿Quién cubre los días de cuarentena por casos sospechosos?

Para el pago de la cobertura se requiere estar afiliado como cotizante al régimen contributivo de seguridad social en salud y que la incapacidad esté certificada. Te invitamos a consultar las condiciones de la póliza que aplican de igual manera para eventos de Covid u otras enfermedades

¿Si un empleado esta enfermo, descartando el COVID, y recomiendan no ir a la EPS por la incapacidad, quien paga los días que no trabaje después del 3 día?

Mientras la persona no tenga una incapacidad los sistemas de salud y de salud y de riesgos laborales no pueden reconocer las prestaciones económicas, la recomendación es que acceda a los servicios de atención virtual de las IPS.

Aunque la invitación es no acudir de forma presencial a la IPS, la idea es que nuestros usuarios puedan acudir a nuestros canales de comunicación para recibir orientación y en caso de requerirlo atención virtual en salud. Desde allí se le generará la incapacidad que le corresponda. Si ya se le realizó la prueba de COVID y salió negativa al día de hoy los empleadores deberán acoger las medidas que expidió el Ministerio de trabajo para manejar el tema. De todas formas, el día de hoy se están validando de forma interna la validación final

¿Cuál es desde el bienestar de personas y empresas la información clara y precisa sobre procedimientos de reporte y coberturas de las soluciones SURA?

Primero mantener una comunicación permanente con nuestros clientes y al interior de los equipos, se han priorizado temas relevantes como:

- Contingencia sobre cadenas de suministro
- Situaciones en cualquier modelación o contrato con los clientes o proveedores
- Permanente actualización de valores asegurados de sus pólizas por el

cambio del dólar el cual puede afectar valores asegurados.

Los equipos de ADR están en permanente contacto con los clientes, atendiéndolos con unos protocolos que nos permitan no perder la cadena de atención, de la misma forma tenemos vinculado al equipo de CGR

Desde ARL tenemos el deber de seguir acompañando en todas las medidas de promoción y prevención, desarrollando nuevas formas virtuales para estar cerca, entendiendo las necesidades de los clientes

Entre todos se han desarrollado medidas de prevención y trabajo remoto que es diferente al teletrabajo para que las personas se aíslen en sus casas y no trabajar en otros lugares

- Importante! Si un trabajador esta expuesto en el desarrollo de su labor se le da acompañamiento para su autocuidado y si resultara enfermo cuenta con todas las prestaciones asistenciales y de indemnización, acompañándolo hasta que se reintegre a su trabajo y a su cotidianidad

En viajes nacionales e internacionales tenemos gastos médicos en caso de afectación de salud y asistencias para tiquetes, hoteles y acompañante y en cancelación una indemnización en caso de ser interrumpido, consumo profesional para llevarlo al lugar de destino, traer vehículo a lugar de origen, cobertura de viaje en póliza global (nuevas y renovaciones a partir del 1 de febrero)

En ninguna de las **soluciones que tenemos de Vida** se excluye el COVID 19 u otra pandemia, de acuerdo con los amparos y condiciones de cada cliente seremos responsables, por indemnización de vida o incapacidades por renta asociadas a la infección. Desde las pólizas de vida el Covid tiene el mismo manejo de otra enfermedad

Ponemos a su disposición nuestro equipo para atender sus inquietudes extensión 7090 opción 2-2

¿Por cuánto tiempo esta la emergencia de COVID19? ¿Más de dos meses?

Para esta contingencia a nivel de la sociedad se han anticipado medidas para contener el contagio, que van desde estos días y por 12 semanas, es decir algunas de las medidas se han contemplado hasta el 31 de mayo, igualmente para la fase de mitigación se amplió el aislamiento hasta el 26 de abril, y estamos a la espera de las definiciones del gobierno nacional. Sin embargo, debemos ser conscientes que esto podría ser más tiempo, debemos considerar que somos la contingencia ambiental y la forma en que como sociedad adoptemos las prácticas de cuidado y autocuidado harán que el tiempo sea más o menos para tener una solución.

¿Si un cliente quiere practicarse por su cuenta la prueba en salud SURA lo podría hacer?, como es el trámite?

La prueba para Covid solo la hace el instituto nacional de salud en Colombia y solamente por orden médica a pacientes sintomáticos y con nexos epidemiológicos. Tarda 72 horas el resultado. La prueba se realiza con un aspirado nasofaríngeo, no es de sangre.

La prueba no tiene ningún costo para el cliente, ya que esta solo se hace en caso tal que sea remitido por el INS o por el médico de la EPS y Póliza. En este caso esta cubierta tanto el Plan básico de salud como en la póliza

¿Cómo debe realizar el pago de ARL y EPS las personas que lo realicen por medio de un tercero y como pueden saber si se encuentran al día en dicho pago?

Los pagos realizados a través de terceros no son recomendados por la ARL a no ser que se trate de agremiaciones aprobadas por el Ministerio, tales como Digore o Agrucol. Es muy peligroso y poco conveniente realizar pagos a través de terceros, ya que no hay ninguna seguridad de que su aporte finalmente llegue a las administradoras de riesgos laborales.

¿Cuál es el micrositio de SURA con la información del momento?

El micrositio para clientes es <http://www.segurossura.com.co/covid>

Empresariales y ARL

¿Dónde puedo encontrar el protocolo para empleadores en caso de encontrar un colaborador con síntomas?

En la página de SEGUROS SURA se encuentra toda la información sobre el Coronavirus, todos los protocolos y todos los pasos a seguir. Este es el link del portal de empresas <http://www.segurossura.com.co/covid>

¿Quién cubre los días de cuarentena por casos sospechosos?

Para el pago de la cobertura se requiere estar afiliado como cotizante al régimen contributivo de seguridad social en salud y que la incapacidad esté certificada. Te invitamos a consultar las condiciones de la póliza que aplican de igual manera para eventos de COVID u otras enfermedades.

¿Qué se debe tener en cuenta para orientar a la empresa a reportar el caso como enfermedad laboral?

Para iniciar el reporte de presunta enfermedad laboral comunicarse a la línea de atención telefónica de ARL SURA.

¿Se reporta el caso como enfermedad laboral una vez se confirma que es positivo para COVID-19 posterior a practicar el examen o solo con los síntomas?

El COVID-19, no se considera Accidente Laboral, es una Enfermedad Laboral, cuando hay una relación causal laboral con un riesgo de exposición. Personal de salud que atienden los infectados, personas que atienden mucho público en especial sitios cerrados como transporte público aéreo y terrestre, asadores y vigilancia en instituciones de salud; si la enfermedad es producto de su labor entonces se debe seguir el protocolo que estable la normatividad y la ARL SURA.

¿SURA está acompañando a las empresas de servicios vitales, ejemplo clínicas, supermercado, farmacias, las empresas que no pueden hacerlo virtual?

Seguimos acompañando a las empresas afiliadas en la intervención de sus riesgos y especialmente en la contención y prevención del COVID-19.

¿Se debe informar a la ARL quienes son los empleados que están con trabajo remoto desde casa?

No, la circular 021 del Ministerio de trabajo, flexibilizo las condiciones del teletrabajo y para trabajo remoto en casa tampoco es necesario avisar a la ARL, El Ministerio recomienda realizar seguimiento a las personas en casa para verificar que estén bien y brindar el acompañamiento adecuado para el trabajo.

¿Una persona contagiada en su trabajo es de origen común o laboral?

El COVID-19, no se considera Accidente Laboral, es una Enfermedad Laboral, cuando hay una relación causal laboral con un riesgo de exposición. Personal de salud que atienden los infectados, personas que atienden mucho público en especial sitios cerrados como transporte público aéreo y terrestre, aseadores y vigilancia en instituciones de salud.

Respecto al reporte de las empresas si tuviesen un caso de COVID-19, ¿se reporta como AT, después se aceptará o no como AT?

El COVID-19, no se considera Accidente Laboral, es una Enfermedad Laboral, cuando hay una relación causal laboral con un riesgo de exposición, personal de salud que atienden los infectados, personas que atienden mucho público en especial sitios cerrados como transporte público aéreo y terrestre, aseadores y vigilancia en instituciones de salud, en estos casos se reporta el caso siguiendo el protocolo establecido.

¿Cuáles son las consideraciones a tener en cuenta en locales de distribución de alimentos?

Se deben conservar todos los protocolos de bioseguridad para la manipulación de los mismos, en estos momentos no hay protocolos adicionales.

¿Qué medidas o recomendaciones adicionales se han dado frente al tema de los mensajeros?

En estos momentos no hay pronunciaciones al respecto, salvo las generales sobre la prevención del coronavirus. En este caso es muy importante que se manipule lo menor posible dinero y si lo hace lavarse las manos constantemente o utilizar gel a base de alcohol.

Hablando de los EPP para personas que atienden al público, personal asistencial que atiende en visitas domiciliarias pacientes crónicos ¿qué EPP, súper mercados, restaurantes, ferreterías, químicos, etc.? ¿qué EPP debe usar teniendo en cuenta el COVID-19?

De acuerdo con las recomendaciones del Ministerio de Salud, el tapabocas se debe usar solo si se tienen síntomas gripales. Adicionalmente también se encuentran varias recomendaciones y lineamientos de cara a la prestación de los servicios de salud para las IPS y talento humano. Toda la información de protocolos la encuentras en: <http://www.segurossura.com.co/covid19>.

¿Los casos de empresa de producción donde no pueden hacer funciones desde casa y con empleados de 160 empleados que al mismo tiempo laboran en planta, y en sectores como comercio, alimentos, suministros, ¿cómo deber ser el manejo con empleados?

Hay actividades que no se pueden realizar de forma remota, el empleador deberá adoptar medidas de prevención y mantener informado a la población sobre prevención del coronavirus (pueden utilizar nuestra página, en la que encontrarán recursos valiosos según sus sectores). Pensar opciones como horarios flexibles, disminución en el número de reuniones laborales, así como también, evitar áreas o lugares con aglomeraciones en los que se pueda interactuar con personas enfermas. Sensibilizar con el uso de tapabocas cuando haya síntomas de resfriado y lavado de manos, si cuenta con restaurantes, garantizar todas las medidas de bioseguridad y turnar el personal en grupos no mayores a 10 personas para acceder a este, mirar si es factible aumentar la distancia

entre cada empleado (en metro y metro y medio), limpiar con alcohol los planos de trabajo, entre otras.

<https://www.segurossura.com.co/documentos/comunicaciones/covid-19/empresas/empresas-que-deben-continuar-con-personal-en-sitio.pdf>

¿Para actividades laborales de impulso o ventas, es necesario utilizar tapabocas?

No es necesario, solo estar alejado entre metro y metro y medio de las personas, lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón, limpiar las superficies de trabajo con toallas húmedas en alcohol.

¿Existe una figura de suspensión temporal del contrato de muto acuerdo con el trabajador? ¿Cómo funciona?

La figura de la suspensión del contrato de trabajo está consagrada en el artículo 51 del Código Sustantivo de Trabajo y enumera de manera restrictiva las situaciones en las cuales podría aplicarse esta medida. Para el caso concreto, la Pandemia ocasionada por el brote del COVID-19 y las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, de manera genérica, no configuran argumentos suficientes para aplicar la suspensión de los contratos de trabajo.

Las pymes no podemos con la carga salarial, si no podemos generar ingresos, los contratos a término, habrá que terminarlos, ¿eso tiene alguna implicación legal?

Es importante que, antes de tomar determinaciones puedas acercarte a la entidad financiera de tu preferencia y consultar las opciones de créditos que tengan para apalancar la nómina de las empresas que se ven afectadas.

¿Para apoyar la liquidez de la empresa, SURA qué hace por las empresas?

Te invitamos a ponerte en contacto con nuestros expertos financieros que podrán acompañarte en tu situación puntual. A través de nuestra línea #888 puedes pedir tu cita en Empresas SURA.

¿Para las empleadas del área de ventas o impulso que están en periodo de lactancia se tiene alguna restricción?

Las medidas son de manera general y no para un público específico. El Ministerio del Trabajo a través de la Circular 0018 y 0021 de 2020 ha expedido varios lineamientos para el cuidado del trabajador que te invitamos a revisar.

¿Para los psicólogos que ofrecemos el servicio al personal SURA pre pagada cómo podemos hacer para garantizar nuestra protección para los pacientes?

Puedes ingresar <http://www.segurossura.com.co/covid19> donde encontrarás toda la información de protocolos.

¿Qué hacer si empresas piden que cesen los trabajos a empresas prestadoras de servicio con la cual se tenía contrato?

De acuerdo con el artículo 64 del Código Civil, los casos de fuerza mayor y caso fortuito son razones objetivas para justificar el incumplimiento de lo pactado en un contrato (Imposibilidad de prever la situación al momento de suscribir el contrato). Con lo anterior, se debe identificar que medidas adoptadas por los entes de control (OMS, Gobierno Nacional, Departamental, entre otros) impactan total o parcialmente en la ejecución del contrato.

¿Se pueden licencias no remuneradas?

Es posible siempre y cuando exista acuerdo por escrito entre el empleado y el empleador. Si no hay acuerdo no es posible hacerlo. Respecto de este tema la Circular 021 de 2020 del Ministerio del Trabajo trae varias opciones para el manejo de los contratos de trabajo.

¿Si la colaboradora presta servicios de aseo en centros comerciales y adquiere el COVID-19 es considerado como accidente de trabajo? ¿Lo consideramos como enfermedad laboral y hay que reportarlo?

Será enfermedad laboral cuando el Coronavirus COVID-19 es contraído por el trabajador en virtud de las actividades laborales que desarrolla. Por

ejemplo, quienes deben atender público y se contagiaron atendiendo a una persona que tenía el Coronavirus COVID-19 (cajeros, asesores, vigilantes, personal asistencial, entre otros) o quien en ejecución de sus actividades laborales realizó una reunión con una persona contagiada con el Coronavirus COVID-19, de lo contrario, será una enfermedad común.

Si la empresa corresponde al sector espectáculos, o relacionada a lo mismo por ejemplo montaje de eventos ¿qué medidas se debe tomar con los colaboradores?

El Ministerio de Trabajo a través de la Circular 0018 de 2020 fomentando el teletrabajo y trabajo en casa, permite a los empleadores que sus empleados trabajen desde sus casas sin lugar a cumplimiento de los requisitos que establece la norma de teletrabajo Ley 1221 de 2008, es de manera excepcional y por el estado de emergencia actual. El empleador deberá adoptar medidas o lineamientos para la implementación de esta modalidad. Quienes no puedan teletrabajar, el empleador deberá adoptar medidas de prevención y cuidado a través horarios flexibles, disminución en el número de reuniones laborales, así como también, evitar áreas o lugares con aglomeraciones.

¿Si un colaborador resulta positivo estando bajo la modalidad de trabajo en casa, se consideraría accidente de trabajo o se debe tratar como enfermedad general?

Esta condición debe ser evaluada por la EPS o por la ARL para que estas entidades definan si se trata de una enfermedad laboral o común, todo dependerá si el contagio se dio por causa o con ocasión del trabajo. Lo importante es que la atención del trabajador no se debe limitar por esta definición.

¿si un empleado está enfermo, descartando el COVID, y recomiendan no ir a la EPS por la incapacidad, quien paga los días que no trabaje después del tercer día?

Mientras la persona no tenga una incapacidad los sistemas de salud y de salud y de riesgos laborales no pueden reconocer las prestaciones económicas, la recomendación es que acceda a los servicios de atención

virtual de las IPS. Aunque la invitación es no acudir de forma presencial a la IPS, la idea es que nuestros usuarios puedan acudir a nuestros canales de comunicación para recibir orientación y en caso de requerirlo atención virtual en salud. Desde allí se le generará la incapacidad que le corresponda. Si ya se le realizó la prueba de COVID-19 y salió negativa al día de hoy los empleadores deberán acoger las medidas que expidió el Ministerio de trabajo para manejar el tema. De todas formas, el día de hoy se están validando de forma interna la validación final.

¿Si un empleado se accidenta haciendo trabajo remoto, aplicaría como accidente de trabajo?

La idea es que esa persona lo notifique a su jefe inmediato y este a su vez a la ARL, para su atención.

Las normas de riesgos laborales definen como accidente de trabajo aquel que ocurre por causa o con ocasión del trabajo, si el evento ocurre en estas circunstancias, sin importar que el trabajo se haga en casa, se calificará como laboral.

¿Tienen en fijo cuáles de los 20 decretos emitidos este mes nos afecta o debemos consultar en materia de sistema laboral, ventas...el 359, 401, 421?

La Compañía publicará un listado de decretos y normas emitidas en los últimos días con la información básica de cada uno de ellos para la consulta de todas las personas. Son muchas las normas emitidas para el control de la situación, estamos trabajando para lograr que la información pueda ser de consulta para todas las personas. Puedes consultar la normatividad publicada en nuestro sitio:

https://www.segurossura.com.co/boletincovid191/Recomendaciones_COVID-19/home.html

¿Qué podemos hacer con un trabajador que no puede realizar teletrabajo pero que tiene más de 70 años y entra en aislamiento preventivo? ¿Cumplir las medidas de aislamiento siendo la salud la prioridad en estos momentos?

El Ministerio de Trabajo a través de la Circular 0018 de 2020 fomentando el teletrabajo y trabajo en casa. El empleador deberá adoptar medidas o

lineamientos para la implementación de esta modalidad. Quienes no puedan teletrabajar, el empleador deberá adoptar medidas de prevención y cuidado a través horarios flexibles, disminución en el número de reuniones laborales o inclusive vacaciones.

¿Algunos asegurados de PES daños y plan empresa, preguntan si ellos deben cerrar por la emergencia, desde la cobertura de lucro cesante los podemos respaldar?

Dentro de las soluciones empresariales (propiedad, agro, patrimonio, riesgos logísticos y marítimos, ingeniería y cumplimiento) encontramos que los daños, pérdidas o reclamaciones que provengan de enfermedades infecciosas o contagiosas (epidemias/pandemias) al igual que su pérdida de ingresos (lucro cesante) no gozan de cobertura.

¿Si se tiene una cliente con todos los síntomas y no tiene la app, existe alguna posibilidad de habilitar la app sin tener que loguearse?

Es importante entender que para poder habilitar los servicios en la App debemos tener la información del cliente y sus vinculaciones con la compañía, razón por la cual debe loguearse. La compañía cuenta con otros medios de atención para aquellas personas que no tienen descargada la App, como nuestras líneas de atención: 4378888 en Medellín, 01800051888 en el resto del país o también puedes marcar gratis desde tu celular al #888, además de la línea de whatsapp: 3024546329

Gestión laboral empresas

¿Qué implicaciones legales, desde el manejo de las relaciones laborales, tiene la declaración de pandemia y los actos de autoridad del Gobierno?

Por regla general el Código Sustantivo del Trabajo regula las relaciones entre un trabajador y el empleador, el Ministerio de Trabajo a través de los Decretos y Circulares da alcance a esas reglas generales, brindando

alternativas de aplicación e interpretación atendiendo la realidad y buscando un equilibrio en las relaciones laborales.

En este sentido, el Ministerio del Trabajo asumió la fiscalización laboral rigurosa, lo que implica que conocerá directamente los asuntos relacionados con suspensiones de contratos de trabajo, así como despidos colectivos. Así mismo, estará atento a las terminaciones laborales que vulneren los derechos de los trabajadores, reservándose la facultad de iniciar investigaciones administrativas e imposición de sanciones a los empleadores que los desconozcan.

¿Teniendo en cuenta la declaratoria de Cuarentena Nacional, qué opciones tiene el empleador para continuar con la operación de su empresa?

Debemos resaltar que existen unas actividades que están exceptuadas de la medida de cuarentena, para esas actividades, se deben implementar todas las medidas de seguridad, salud en el trabajo y dotar de los equipos necesarios para proteger frente al contagio a los empleados. (Decreto 457 art 3)

Para las demás labores, se han planteado alternativas de prestación del servicio de manera remota, tales como teletrabajo o trabajo en casa.

¿Qué se entiende por “trabajo en casa”?

- Es una medida excepcional y temporal.
- Esta figura no tiene los mismos requisitos legales del teletrabajo, pero si requiere que el empleador le proporcione los elementos mínimos para que el empleado pueda cumplir con su labor.
- Continúa la obligación para el empleador de pagar a favor del trabajador el salario que venía percibiendo, así como la respectiva cotización a los sistemas de salud, pensión y riesgos laborales.
- No procede el pago de auxilio de rodamiento o transporte (*)

¿Qué otras opciones tengo?

- Figura del Teletrabajo: garantizar los medios necesarios para que el empleado pueda cumplir la medida de aislamiento y cumplir con las labores propias de su cargo.
- Grave calamidad doméstica: frente a esta situación el empleador tiene la obligación de dar un permiso remunerado mientras persistan la orden de aislamiento.
- Salario sin prestación de servicios: teniendo en cuenta por situaciones de salud pública y atendiendo la naturaleza de la labor contratada con el trabajador, el empleador deberá asumir los salarios del empleado sin recibir la prestación de servicio.
- Vacaciones: acordar con el empleado el inicio del disfrute del periodo de vacaciones durante el tiempo del aislamiento. Pueden ser las vacaciones que ya tenga causadas, o se pueden anticipar. Estas pueden ser anticipadas cuando el empleado no haya laborado un año para causar el derecho y colectivas. El inicio del disfrute de las vacaciones anticipadas, anuales o colectivas se puede notificar al empleado con 1 día de anticipación. Durante las vacaciones, el empleador debe pagar el salario habitualmente y hacer los pagos al sistema integral de seguridad social sin incluir los aportes al sistema de riesgos laborales. Cuando se pacte vacaciones anticipadas, el empleado no podrá exigir que se le asigne un nuevo periodo de vacaciones luego de cumplir el año de trabajo. Las vacaciones anticipadas que se otorguen, deberían quedar por escrito, que podría ser a través de correo electrónico. Es posible descontar de la liquidación definitiva el mayor valor pagado si el empleado se retira antes de haber causada completamente el derecho, la Compañía podrá descontar de la liquidación definitiva (salarios y prestaciones sociales) el mayor valor pagado por las vacaciones sin que sea necesario una autorización expresa de descuento.
- Licencia remunerada: debe ser previo acuerdo con el empleado, durante este tiempo se paga el salario habitual y el empleado no tiene que prestar sus servicios.

Existen otras posibilidades legales, las cuales de cierto modo podrían afectar derechos mínimos de los empleados, sin embargo, podrían aplicarse atendiendo a situaciones extremas del empleador y siempre cuando un acuerdo libre y voluntario tanto del empleador como del trabajador, este acuerdo, deberá quedar por escrito. Reiteramos la importancia de informar adecuadamente a los empleados de las consecuencias de cada una de las siguientes mediadas, para que su aceptación se haga libre de cualquier vicio jurídico, puesto que, de evidenciarse cualquier coacción al empleado implicaría la invalidez de la medida y podría ser objeto de sanción por parte del Ministerio de Trabajo, así mismo, condenado por un Juez Laboral a reconocer lo que se haya dejado de pagar, junto con las sanciones legales que sean procedentes. Licencia no remunerada. debe nacer de la solicitud unilateral del empleado. Es necesario precisar que, el Ministerio del Trabajo no prohíbe las mismas, lo que se censura es la coacción al trabajador para solicitar y tomar la licencia no remunerada.

Otrosí para cambio de condiciones laborales. las partes deberán acordar un cambio ya sea en la jornada de trabajo o respecto a la remuneración, lo cual deberán formalizar mediante un otrosí, es importante, que estos cambios no impliquen el reconocimiento de un salario inferior al mínimo legal cuando la jornada sea de 8 horas.

¿Qué puede pasar si decido hacer suspensiones del contrato de trabajo sin el cumplimiento de requisitos legales, o realizo acuerdo con mis empleados de tomar licencias no remuneradas sin que sean voluntarias?

El Ministerio de Trabajo está haciendo una investigación preferente sobre este tema y si evidencia que hubo presión para que el empleado solicitara la licencia no remunerada, o se efectúa una suspensión del contrato de trabajo sin cumplir los requisitos de ley puede iniciar procesos sancionatorios e imponer multas de hasta 5000 SMLMV.

¿Puedo solicitar al Ministerio de Trabajo la suspensión de los contratos de mis empleados por fuerza mayor?

El Ministerio se declaró incompetente para definir este tipo de solicitudes, por lo cual, si bien puede elevarse la petición el Ministerio no adoptará una decisión de fondo.

Es importante tener presente que esta causal requiere una justificación desde el punto de vista financiero y económico y si se llega a aplicar, el empleador continúa con la obligación de cotización a salud en lo que corresponde a su porcentaje legal, así como al sistema de pensiones. Este punto, está sujeto a revisión por el Gobierno Nacional por lo cual, estaremos informando si se presentan novedades.

¿Qué pasa si a un empleado le ordenen hacer cuarentena preventiva?

El solo aislamiento preventivo no genera la obligación de reconocer un auxilio de incapacidad laboral, pues para esto debe existir un certificado de incapacidad que debe ser emitido por un médico tratante perteneciente a la red prestadora de la EPS del empleado o si es expedida por un médico particular, deberá ser transcrita ante su EPS. De no contar con incapacidad, el empleador debe evaluar la posibilidad de implementar los mecanismos de flexibilidad laboral mencionados anteriormente.

Esta situación al no suspender el contrato de trabajo, obliga al empleador a continuar pagando salarios, prestaciones sociales y a realizar la cotización a salud, pensión y riesgos laborales.

¿En qué casos se puede terminar el contrato de trabajo?

El Ministerio de Trabajo no ha limitado la posibilidad de los empleadores de dar por terminados los contratos de trabajo, llama la atención para que las terminaciones no sean la medida que tomen los empresarios para disminuir los costos fijos para afrontar la crisis actual, por tal motivo, la facultad de terminar con justa causa un contrato de trabajo es viable, cumpliendo con las restricciones de ley y el respeto del debido proceso.

Es importante que se explore si los trabajadores cuentan con fuero de salud o protección laboral reforzada con el fin de cumplir con las exigencias legales para proceder con su terminación, en la medida que estas situaciones pueden terminar causando mayores costos a las empresas (salarios y prestaciones retroactivas, sanción legal y administrativa).

¿Se pueden revisar las condiciones del contrato de trabajo, respecto a la jornada y salario?

La revisión de estas condiciones implica una modificación del contrato de trabajo que debe hacerse con acuerdo de las partes, es decir, debe existir plena voluntad y conciencia del empleado. Así mismo, el empleador deberá justificar de manera técnica este acuerdo con el fin de demostrar que no es arbitraria. Este acuerdo debería hacerse por escrito mediante otrosí como se mencionó en el punto 4.

¿Qué pasa con las labores contratadas mediante contrato de prestación de servicios?

En primer lugar, se debe valorar si el objeto de contrato se puede continuar desarrollando, de no ser así, se debe acordar mediante un otrosí la suspensión del contrato hasta cuando se pueda cumplir.

¿Qué obligaciones generales de prevención y normas Seguridad y Salud en el Trabajo debo implementar como empleador?

- Difundir boletines y comunicaciones con información oficial sobre COVID-19.
- Establecer medidas de control y mitigación del riesgo de contagio.
- Suministrar EPP (Elementos de Protección Personal) para quien lo requiera.
- Reforzar medidas de limpieza y desinfección de las instalaciones y equipos de trabajo.

- Capacitar sobre técnicas adecuadas para el lavado de manos, promoviendo el lavado frecuente y el uso de jabón o sustancias desinfectantes.
- Tomar medidas de flexibilización laboral, teniendo especial énfasis en la población con mayor riesgo de contagio.
- Atender las orientaciones y recomendaciones de entidades estatales y ARL.

¿Qué debo hacer con los aprendices y estudiantes en práctica?

Las personas vinculadas mediante contratos de aprendizaje (aprendices), podrán continuar prestando sus servicios dentro del marco de los lineamientos aplicados a los empleados, recomendando el SENA que sea en trabajo en casa. En el caso de los estudiantes (convenio práctica pasantía o convenio docencia servicio) ya que se trata de estudiantes activos, y que el Gobierno Nacional decretó suspensión de actividades educativas presenciales y fortalecimiento de actividades virtuales, la entidad o empresa en la cual se realiza la práctica junto a la institución educativa, deben determinar el manejo que se le dará a estos estudiantes, debiendo siempre velar por su seguridad y el cumplimiento de las medidas preventivas y de aislamiento determinadas. La decisión se debe plasmar en el convenio correspondiente entre la empresa y la institución educativa.

¿Qué empleados pueden solicitar retiro anticipado de cesantías?

Aplica para empleados que hayan visto afectados sus ingresos, es decir, podría aplicarse para aquellas personas que tengan un salario variable y hayan tenido una disminución, no podría aplicarse para quienes devenguen un salario fijo o para quienes se encuentren incapacitados:

1. Solo se puede solicitar ante AFC (Administradoras de Fondos de Cesantías) privadas, quien esté en el FNA (Fondo Nacional del Ahorro) no puede acceder a este beneficio.
2. El empleador debe expedir una certificación con la siguiente información:

- a. Nombre o razón social del empleador junto con el tipo y número de identificación
- b. Nombre y apellidos del trabajador junto con el tipo y número de identificación
- c. Datos de contacto del empleador
- d. Salario devengado por el trabajador a 1 de marzo de 2020
- e. El monto de la disminución del ingreso mensual del trabajador.

Si tienes dudas adicionales o cualquier inquietud podrás contactar a la Dirección Laboral y Contractuales, en la Gerencia de Asuntos Legales en el correo orientacionjuridica@asesorsura.com

Financiera

¿La compañía ha pensado en congelar el cobro de las primas de los seguros empresariales?

Los riesgos asociados a las soluciones empresariales continúan vigentes y por ello no es posible la congelación de las primas para estos clientes, sin embargo, estamos estudiando las posibilidades que podemos brindar a los clientes para facilitar el acceso y mantener sus pólizas vigentes.

¿Qué medidas, en términos de pago, financiamiento de primas y ampliación de tiempo de cancelaciones, está considerando la compañía para aliviar la situación financieras de los clientes?

Como Compañía estamos evaluando distintos escenarios que nos permitan seguir brindando soluciones a nuestros clientes y contribuyendo con la sostenibilidad de la Compañía.

Mercadeo

¿Cuáles son los canales de comunicación para los clientes?

Nuestras líneas de atención son: 4378888 en Medellín, 01800051888 en el resto del país o también puedes marcar gratis desde tu celular al #888. Recuerda que también tenemos nuestra app Sura, además de todos nuestros sitios web.

¿El canal de WhatsApp es exactamente para que personas y para que casos?

El Whatsapp 3024546329 es otro medio alternativo para la atención virtual para nuestros clientes SURA, EPS, PAC y Póliza, esta enfocado en la Orientación médica

¿Es posible tener el video de la App para nuestros clientes?

Este es el link del video de atención virtual

<https://www.youtube.com/watch?v=HBv7zZgX5ok>

¿Hay alguna línea de atención especial para clientes de pólizas colectivas que requieren orientación sobre el virus?

La atención virtual esta disponible hoy para todos nuestros clientes, además de otros canales propios para el COVID como WhatsApp 3024546329 y tele orientación médica póliza: 018000518888, celular # 888/ opción 0 y EPS 018000519519 / opción 1 - 3 Medellín 4486115

Movilidad

¿Se tiene dispuesto una restricción para que los consultores no se arriesguen a un contagio al usar transporte público, por aglomeración en transmilenio y SITP?

Te invitamos a ver los streaming para equipos de CGR en el que se entregan recomendaciones para estos equipos

https://www.segurossura.com.co/boletincovid191/Recomendaciones_COVID-19/home.html

¿Cuáles estrategias se están implementando desde los laboratorios clínicos para que la gente no salga de sus casas a hacerse exámenes de rutina?

Se está gestionando desde el direccionamiento de los médicos que ordenan estos exámenes, informando al paciente que el examen puede hacerse en 2 o 3 meses, los casos urgentes estamos implementando toma de muestras domiciliaria.

¿SURA tomará la muestra en el domicilio del asegurado?

Si el paciente ingresa por alguno de nuestros canales virtuales o es derivado del Ente Territorial si se realiza la toma de muestra domiciliaria.

¿Cómo estamos apoyando la labor en movilidad, para inspecciones y servicio de nuestros clientes, dado que los Autos SURA están cerrados hasta nuevo aviso?

A partir del jueves 19 de marzo tendremos el cierre de los Centros de servicios, por lo que las revisiones de asegurabilidad se realizarán de manera virtual a nivel nacional. También tendremos servicio de experto virtual y revisiones preventivas digitales (por video llamada).

Agradecemos la cartilla de actividades recreo-culturales para la familia.

Puedes encontrarla en el siguiente link

https://www.segurossura.com.co/boletincovid191/Recomendaciones_COVID-19/para-que-te-protejas.html

Prestación

¿Cómo podemos proteger adicional a los mensajeros que trasladan muestras de sangre, de los laboratorios médicos?

Para el personal auxiliar de transporte de muestras no se han tomado otras medidas de bioseguridad, pues al momento de recibir las muestras ya se encuentran con un triple embalaje y deben ser manipulada con los

guantes de látex y mascarilla convencional. Por lo tanto, se considera que tienen un riesgo mínimo de exposición.

¿Se tiene dispuesto una restricción para que los consultores no se arriesguen a un contagio al usar transporte público?

Nuestros consultores están trabajando casi todos remoto desde sus casas. Cada solicitud que recibimos de acompañamiento presencial excepcional durante esta cuarentena es analizada para confirmar la pertinencia de dicho acompañamiento. En el momento en el que se aprueba el acompañamiento generamos una comunicación a las autoridades de orden público de la ciudad para que conozca los motivos por los cuales nuestro consultor no está cumpliendo con el mandato de aislamiento obligatorio y en ese momento coordinamos con nuestro equipo de operaciones la logística para que nuestro consultor sea trasladado desde su residencia hasta el centro de trabajo en transporte público.

¿Cuáles estrategias se están implementando desde los laboratorios clínicos para que la gente no salga de sus casas a hacerse exámenes de rutina?

Se está gestionando desde el direccionamiento de los médicos que ordenan estos exámenes, informando al paciente que el examen puede hacerse en 2 o 3 meses, los casos urgentes estamos implementando toma de muestras domiciliaria.

Cuando llegan a la sede, se les realizan con las normas e implementos de bioseguridad pertinente y con educación para el auto cuidado, distribuyendo a los usuarios en las salas disponibles en la sede.

¿Cuáles son las indicaciones precisas para el personal asistencial, especialmente el personal odontológico?

Tanto el personal médico como el odontológico debe cumplir todas las normas de bioseguridad no solo para el Covid 19 si no para todas las enfermedades infectocontagiosas que normalmente vemos en nuestro día a día

Urgencias Odontológicas: • Si el paciente tiene nexo epidemiológico o diagnóstico confirmado para COVID -19, adicional a tus elementos de

protección personal y de bioseguridad, deberás realizar el lavado de manos y usar careta de acetato, gorro, bata antifluido y guantes quirúrgicos, que en este caso se usarán para el ajuste de los puños de la bata. • Para continuar con la atención, se debe preparar el cubículo cerrado que defina el Odontólogo líder. • Tener en cuenta la protección del personal auxiliar, nuestros pacientes, nuestras familias y de la ciudadanía en general. • Realizar un riguroso lavado de manos. Especialmente antes y después de cada paciente. • Duplicar la limpieza en superficies, cambio de batas y elementos para evitar contaminaciones cruzadas. • Cuando es necesaria la atención odontológica recordamos las medidas y cuidados:

- Evita el contacto directo como saludo de mano, beso en la mejilla, abrazos.
- Evita tocarte los ojos, boca o nariz mientras estés en consulta con el paciente.
- Evita usar dispositivos móviles dentro del área de trabajo ya que estos almacenan una importante cantidad de bacterias.
- Tener solo el instrumental necesario para la atención del paciente, trata de no tener objetos en los mesones que queden cerca de la unidad odontológica.

¿Después de atención virtual y envío de exámenes por síntomas asociados cual es el proceso? ¿Ir a un hospital, ayudas diagnosticas?

Luego de la atención y la toma de muestras, se debe esperar inicialmente 3 días (pero por capacidad del instituto nacional de salud pueden ser más). Desde Sura, continuamos realizando el seguimiento por nuestros canales virtuales cada 24 o 48 horas, dependiendo de las condiciones del paciente. El paciente continúa con aislamiento en casa, con incapacidad, manejo de síntomas (No hay tratamiento para el COVID-19) y recomendaciones. Si la muestra da positiva continuamos con este manejo, sino se hace manejo para otra etiología.

¿En caso de que una persona tenga el virus va estar aislada en alguna clínica u hospital?

No necesariamente, solo los pacientes que tengan criterios de gravedad o que tengan factores de riesgos y su condición de salud lo amerite se

remite a una institución hospitalaria. La mayoría de los pacientes se manejan en aislamiento domiciliario

¿En caso de seguir expandiéndose el virus, y que a las salas de urgencias lleguen cada vez mas personas con estos síntomas, es decir la visita médica domiciliaria y toma de muestras aplica para estos usuarios?

En condiciones normales la toma de muestras domiciliaria tiene un costo adicional y se puede programar con Ayudas Dx Sura. Y la visita domiciliaria solo esta cubierta en caso de requerir hospitalización domiciliaria (no consulta) o si pertenece a nuestro programa "Para Siempre"

En relación a urgencias la cobertura que tiene el Plan Complementario es la atención médica y odontológica domiciliaria, si el usuario decide ir a una sala de urgencias el tiempo de atención dependerá del triage que realicen en el ingreso donde las urgencias vitales serán siempre la prioridad.

Importante utilizar antes de un desplazamiento herramientas actuales como Atención virtual y otros canales propios para el COVID como WhatsApp 3024546329 y teleorientación médica Póliza: 018000518888, celular # 888/ opción 0 y EPS 018000519519 / opción 1 - 3 medellin 4486115

¿SURA tomará la muestra en el domicilio del asegurado?

Si el paciente ingresa por alguno de nuestros canales virtuales o es derivado del Ente Territorial si se realiza la toma de muestra domiciliaria

¿Si un cliente quiere practicarse por su cuenta la prueba en salud SURA lo podría hacer?, como es el trámite?

La prueba para COVID solo la hace el instituto nacional de salud en Colombia y solamente por orden médica a pacientes sintomáticos y con nexos epidemiológicos. Tarda 72 horas el resultado. La prueba se realiza con un aspirado nasofaríngeo, no es de sangre.

La prueba no tiene ningún costo para el cliente, ya que esta solo se hace en caso tal que sea remitido por el INS o por el médico de la EPS y Póliza. En este caso esta cubierta tanto el Plan básico de salud como en la póliza

¿Tenemos en Sura Kits de diagnóstico disponibles?

En este momento estamos en la evaluación técnica de los kits disponibles en el mercado desde la sensibilidad, especificidad y disponibilidad para la toma de decisión pertinente.

¿Cómo nos estamos preparando para la sobre demanda en nuestra atención virtual en salud?

Hemos abierto nuevos canales de contacto diferentes a la IPS Virtual, por ejemplo, la línea de atención de Whatsapp para atención del COVID: 3024546329. Además, nuestro personal asistencial en las sedes empezará a contactarse con las personas vía virtual y/o telefónica para estar acompañando a los pacientes

¿SURA está considerando algún acompañamiento especial para la población más vulnerable?, por ejemplo: adultos mayores

Si, en este momento estamos revisando varias estrategias para las personas adultas mayores de 60 años. Hay diferentes mesas trabajando en estas definiciones que estaremos informando más adelante

¿En Salud SURA se lleva a cabo la prueba del covid19?

Sura actualmente si toma la muestra de nuestros pacientes en casa, pero la enviamos al INS. Hasta la fecha el gobierno es quien las ha procesado, pero se espera que para la próxima semana algunos departamentos puedan hacerlo, acortando el tiempo de entrega

¿Han pensado en ampliar las líneas de atención con Colsubsidio para la entrega de medicamentos a domicilio? Actualmente están saturados y no responden llamadas

Se están revisando permanentemente las estrategias para fortalecer los canales de comunicación y domicilio en primera instancia para la población vulnerable.

Para conocer estos canales y las estrategias definidas visita el sitio <https://www.epssura.com/informacion-medicamentos>, allí podrás encontrar las estrategias para población general y población vulnerable

¿Quiénes hacen parte de la población vulnerable?

Mayores de 70 años, maternas en riesgo y personas que presenten las siguientes enfermedades:

- Hipertensión (mayores de 60 años)
- Diabetes
- VIH
- Autoinmunes (lupus, artritis, psoriasis)
- Cáncer
- EPOC
- Trasplantados

¿Respecto al cuidado de poblaciones vulnerables que requieren consultas médicas normales por sus enfermedades de base, ¿cómo va a ser la logística?

En este momento nos encontramos distribuyendo la atención de forma virtual y para apacientes que deban ser evaluados de forma presencial estaremos reubicando sedes que se consideren de bajo riesgo de infección para cuidar a las personas más vulnerables

¿Las IPS´s ambulatorios de salud y médicos en sus consultorios, deben suspender los servicios?, ¿Cómo ayudará SURA a mitigar el impacto de esta decisión?

El Ministerio de Salud ha expedido varias normas con lineamientos dirigidos a médicos con consultorio particular e IPS, donde se debe dar prioridad a los servicios urgentes y aquellos electivos o no prioritarios deberán ser reprogramados. Así mismo, las EPS e IPS deben tomar las medidas necesarias para que los afiliados puedan tener acceso a servicios de tele asistencia, toma de muestras y atención en el domicilio, en forma oportuna.

¿Cómo estamos prestando el servicio de vacunación?

El servicio de vacunación se seguirá prestando en las diferentes sedes a nivel nacional. Sin embargo, es importante que tengas en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si el esquema de vacunación se encuentra atrasado, llama a tu IPS al servicio de vacunación para agendar la cita de manera prioritaria. No te desplaces de manera inmediata, esto evitará aglomeraciones en las sedes y ayudará a cuidarnos frente a la contingencia del COVID-19, coronavirus.
- Si el esquema de vacunación se encuentra al día, por favor solicita la cita después del 26 de abril.

En el momento no tenemos habilitado el servicio domiciliario, pero se definieron como poblaciones vulnerables Mayores de 70, patologías crónicas, maternas, niños menores de 6 años con algún faltante de esquema de vacunación para iniciar proceso vacunación domiciliaria, el cual está en construcción

¿Por qué el servicio de oral home ha estado tan limitado en estos días?

Oral home está atendiendo solo urgencias por el mismo motivo de proteger a los pacientes y a su personal, se entiende como urgencia odontológica:

1. Urgencias derivadas de dolor espontaneo
 - Urgencias pulpares - nervio dental-
 - Periodontales (tejidos de soporte, abscesos periodontales)
2. Hemorragia
3. Trauma (golpes que aplican en la categoría de urgencia)

Salud y EPS

¿Si al iniciar la jornada laboral se evidencia que un trabajador presenta síntomas gripales qué se debe hacer, debe presentarse a trabajar y cómo se manejan las incapacidades?

El Ministerio de Trabajo a través de la Circular 0018 de 2020 fomentando el teletrabajo y trabajo en casa, permite a los empleadores que sus

empleados trabajen desde sus casas sin lugar a cumplimiento de los requisitos que establece la norma de teletrabajo Ley 1221 de 2008, es de manera excepcional y por el estado de emergencia actual. El empleador deberá adoptar medidas o lineamientos para la implementación de esta modalidad. Quienes no puedan teletrabajar, el empleador deberá adoptar medidas de prevención y cuidado a través horarios flexibles, disminución en el número de reuniones laborales, entre otros. Si hay incapacidad médica, no deberá laborar. Las incapacidades deben ser dadas por un profesional de la salud quien al momento de evaluar al paciente definirá si el mismo requiere no asistir al trabajo por síntomas médicos. Luego la EPS o la ARL podrán calificar si se trata de una incapacidad por riesgo laboral o común.

¿Si un colaborador resulta positivo estando bajo la modalidad de trabajo en casa, se consideraría accidente de trabajo o se debe tratar como enfermedad general?

Esta condición debe ser evaluada por la EPS o por la ARL para que estas entidades definan si se trata de una enfermedad laboral o común, todo dependerá si el contagio se dio por causa o con ocasión del trabajo. Lo importante es que la atención del trabajador no se debe limitar por esta definición.

¿si un empleado está enfermo, descartando el COVID, y recomiendan no ir a la EPS por la incapacidad, quien paga los días que no trabaje después del tercer día?

Mientras la persona no tenga una incapacidad los sistemas de salud y de riesgos laborales no pueden reconocer las prestaciones económicas, la recomendación es que acceda a los servicios de atención virtual de las IPS. Aunque la invitación es no acudir de forma presencial a la IPS, la idea es que nuestros usuarios puedan acudir a nuestros canales de comunicación para recibir orientación y en caso de requerirlo atención virtual en salud. Desde allí se le generará la incapacidad que le corresponda. Si ya se le realizó la prueba de COVID-19 y salió negativa al día de hoy los empleadores deberán acoger las medidas que expidió el Ministerio de trabajo para manejar el tema. De todas formas, el día de hoy se están validando de forma interna la validación final.

¿La cobertura de la póliza de salud tiene cubrimiento para atender el virus en pacientes en el exterior mediante Assistcard?

La atención con nuestros proveedores de asistencia en el exterior, Assist Card y MoK, cubre la atención del Coronavirus. Esto aplica para todos los clientes de póliza que tengan contratado desde el clausulado está cobertura, es decir todos los planes Globales, los Clásicos Familiares y los Clásicos Colectivos que lo tengan específicamente contratado.

¿Qué recomendaciones nos dan a quienes tenemos contratadas personas que nos ayudan en el aseo de nuestro hogar y/o cuidado de niños en nuestras casas?

Debemos seguir los cuidados generales, cuidados respiratorios, lavado de manos, limpieza de superficies de contacto como mesas, pisos, etc. y todos tratar de hacer el aislamiento voluntario, con el fin de disminuir las posibilidades de contacto y llevarla a personas vulnerables.

¿Porqué 14 días de aislamiento?

La Organización Mundial de la Salud (OMS) informa que "la mayoría de las estimaciones respecto al período de incubación de la COVID-19 oscilan entre 1 y 14 días, y en general se sitúan en torno a 5 días". Siendo así, el periodo para el aislamiento preventivo debe ser el mismo del periodo de incubación para evitar que estando sin síntomas podamos contagiar a otros o llegar a estados críticos por tener el virus.

Según la OMS, aun no se sabe cuánto tiempo vive el 2019-nCoV (nombre técnico del coronavirus) sobre las superficies, si bien la información preliminar apunta a que puede sobrevivir unas horas. Un simple desinfectante puede matarlo e impedir que sigan infectando. Se sabe que los virus respiratorios tienden a vivir más tiempo en condiciones frías y húmedas y menos en ambientes cálidos.

¿En caso de aislamiento hay una dieta especial q se deba seguir?

Por ahora no debemos hablar de dieta especial, sólo que debemos procurar llevar una alimentación sana pues probablemente estemos un

poco más "quietos en casa". Se recomienda incrementar la ingesta de agua y el consumo de frutas y verduras.

¿Si soy una paciente con espondilitis anquilosante, qué cuidados especiales debo tener en mi área de trabajo?, ya que estoy en contacto con los pacientes.

La recomendación es que por ser personas susceptibles por la enfermedad de base- inmunocompromiso- y más aún si reciben tratamiento inmunomodulador es que deber trabajar en casa y no exponerse a la atención directa de pacientes. Hay que validar la profesión de la persona que pregunta y revisar desde salud ocupacional las posibilidades de adaptación en sus labores como telemonitoreo, tele orientación y seguimientos no presenciales. Esta respuesta no la emiten profesionales de ART MEDICA y MEDICARTE-- reumatólogos- igual aplican para estas condiciones las medidas definidas para población general relacionadas con higiene de manos y etiqueta respiratoria.

¿Al tener una persona enfermedad autoinmune síndrome de Sjogren y otras, el riesgo cambia? es mas alto a pesar de los cuidados

Si es verdad, las personas con una enfermedad autoinmune, como síndrome de Sjogren y otras, deben tener cuidados especiales generales y mayor aislamiento social, sin importar que sean jóvenes, adultos o adultos mayores.

Consulté en la app si la Hipertensión era un factor de riesgo y me dijeron que no, ¿pero los pacientes hipertensos Si son parte de la población más vulnerable, que debemos hacer?

Hoy los estudios sobre el coronavirus y los factores de riesgos asociados a él son pocos, sin embargo, por tener esta enfermedad crónica, si se considera una persona vulnerable.

¿Nuestros clientes de pólizas de salud y PAC igual seguirán teniendo prioridad?

En relación a urgencias la cobertura que tiene el Plan Complementario es la atención médica y odontológica domiciliaria, si el usuario decide ir a una sala de urgencias el tiempo de atención dependerá del triage que realicen en el ingreso donde las urgencias vitales serán siempre la prioridad. Importante utilizar antes de un desplazamiento herramientas actuales como Atención virtual y otros canales propios para el COVID como WhatsApp 3024546329 y tele orientación médica Póliza: 018000518888, celular # 888/ opción 0 y EPS 018000519519 / opción 1 - 3 Medellín 4486115

¿Cuál es la distancia que se debe tener ya que hemos escuchado que son 3 metros y otros dicen que un metro nos aclaran por favor?

En realidad, son 2 metros, porque es la distancia que pueden volar las partículas o gotas de saliva

¿Las IPS ambulatorias de salud y médicos en sus consultorios, deben suspender los servicios? ¿Cómo ayudará SURA a mitigar el impacto de esta decisión?

El Ministerio de Salud ha expedido varias normas con lineamientos dirigidos a médicos con consultorio particular e IPS, donde se debe dar prioridad a los servicios urgentes y aquellos electivos o no prioritarios deberán ser reprogramados. Así mismo, las EPS e IPS deben tomar las medidas necesarias para que los afiliados puedan tener acceso a servicios de teleasistencia, toma de muestras y atención en el domicilio, en forma oportuna.

¿Si debo solicitar autorizaciones médicas, hay posibilidad de hacerlo virtual o telefónica o debo de ir a las oficinas de atención?

Actualmente se han habilitado canales virtuales para las autorizaciones médicas, para ver el detalle y paso a paso de como hacerlo puedes consultar en el siguiente link: - Tutorial de servicios a un clic https://www.youtube.com/watch?v=7cW-8_63Eul&feature=youtu.be

y servicios aun clic <https://www.epssura.com/afiliados>

Si eres cliente de PAC puedes ver el link para trámites en:
<https://www.epssura.com/index.php/pac-tramites>

También tenemos a disposición las líneas de atención 018000519519 a nivel nacional y en Medellín 4486115

¿Si se tiene una cliente con todos los síntomas y no tiene la App, existe alguna posibilidad de habilitar la App sin tener que loguearse?

Es importante entender que para poder habilitar los servicios en la App debemos tener la información del cliente y sus vinculaciones con la Compañía, razón por la cual debe loguearse. La Compañía cuenta con otros medios de atención para aquellas personas que no tienen descargada la App, como nuestras líneas de atención: 4378888 en Medellín, 01800051888 en el resto del país o también puedes marcar gratis desde tu celular al #888, además de la línea de whatsapp: 3024546329.

¿La atención de los grupos de atención de pyp se continúan ejecutando o serán aplazados?

Dentro de las IPS todas las actividades de Promoción y prevención, educativas y grupales fueron canceladas y pospuestas hasta nueva orden con el objetivo de disminuir el flujo de personas en las sedes.

¿Si un cliente tiene póliza y quiere realizarse el examen porque se siente enfermo, lo puede hacer? ¿Y cómo debe hacerlo?

En este momento la compañía está siguiendo todos los protocolos de atención establecidos por el Ministerio de Salud, el cual busca privilegiar el acceso remoto y domiciliario para evitar la propagación del virus. El examen hace parte del protocolo de atención y solo se hace en caso tal que el profesional médico determine que hay síntomas o sospechas de la presencia del virus. Si te sientes enfermo o con síntomas, lo más importante es seguir las recomendaciones como el aislamiento voluntario y consultar a través de los medios y líneas habilitadas por la compañía y los organismos de salud nacionales.

En una empresa de confección, construyeron sus propios tapabocas de tela. Refieren que los están suministrando al personal sintomático. ¿funcionan?

Si, en este momento ante la escasez de mascarillas convencionales desechables, podemos utilizarlas, pero deben lavarse diariamente. RECUERDA que solo deben usar mascarillas las personas con síntomas respiratorios o que por su condición de salud de base lo requiera (ejemplo: cáncer).

Según las recomendaciones de la alcaldía, en caso de ser positivo en Covid 19, ¿nos debemos quedar en casa en aislamiento?

Es cierto, la mejor medida para no propagar el virus es el aislamiento. En caso de ser positivo tu diagnóstico frente al Covid 19, para acompañarte vamos a realizar seguimiento de tu estado de salud a través de nuestros canales virtuales.

Colombia solo tiene la capacidad de procesar 1.800 pruebas de diagnóstico diarias. ¿Tenemos kits para nuestros asegurados?

Los kits están escasos en el mundo porque es un virus nuevo, sin embargo tanto el Ministerio de Salud como Sura estamos avanzando en la consecución de los mismos.

¿Cómo funciona la prueba para detectar si eres Covid19? ¿Es una prueba de Sangre? ¿Dónde la hacen? ¿Cuánto tarda el resultado?

La prueba para Covid solo la hace el instituto nacional de salud en Colombia y solamente por orden médica a pacientes sintomáticos y con nexos epidemiológicos. Tarda 72 horas el resultado. La prueba se realiza con un aspirado nasofaríngeo, no es de sangre.

¿SURA está considerando algún acompañamiento especial para la población más vulnerable, por ejemplo: adultos mayores?

Sí, en este momento estamos revisando varias estrategias para las personas adultas mayores de 60 años. Hay diferentes mesas trabajando en estas definiciones que estaremos informando más adelante.

¿Cómo se evita contagiarse del virus en un niño de 1 año?

El autocuidado es la principal herramienta para prevenir la propagación del virus, y uno de los mecanismos de contención es evitar el contacto con otras personas, gestos como dar la mano, saludar de beso, dar abrazos o hablar muy cerca

Tenemos dispuesta información sobre: qué es y qué no es el COVID-19, también como cuidarnos y como ayudar a cuidar

Esta biblioteca está en constante actualización. El link para acceder es el siguiente:

https://www.segurossura.com.co/boletincovid191/Recomendaciones_COVID-19/home.html

¿Cuál es la línea que indican se debe llamar si hay una sospecha? ¿En todas las ciudades es la misma?

La línea nacional es: 018000 955590, adicionalmente cada ciudad cuenta con una línea específica para reportar los posibles casos.

Si eres cliente de Sura te recomendamos llamar a nuestras líneas de atención en póliza de salud: 4378888 en Medellín, 01800051888 en el resto del país o también puedes marcar gratis desde tu celular al #888; EPS y PAC Medellín 4486115, Bogotá 4897941, desde otras ciudades 018000519519 opción 0 y ARL Medellín 4444578, Bogotá 4055911, desde otras ciudades 018000511414 opción 0

¿Cuáles son los síntomas más representativos?

Los principales síntomas son fiebre mayor a 38 grados, moqueadera, cansancio, tos seca, congestión nasal, dolor de garganta o diarrea, así como falta de aliento y dificultad para respirar

¿La diarrea es síntoma?

Los síntomas más comunes de la COVID-19 son fiebre, cansancio y tos seca. Algunos pacientes pueden presentar dolores, congestión nasal, dolor de garganta o diarrea. Estos síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. Algunas personas se infectan, pero no desarrollan ningún síntoma y no se encuentran mal.

¿Es prudente vacunarse contra la Influenza en esta época?

Históricamente las vacunas de influenza llegan en los meses de abril y mayo, porque traen las nuevas cepas del virus. En este momento la vacuna no está disponible a nivel nacional (en todo el territorio nacional). Pero en el momento que se tenga abastecimiento SI es recomendable la vacuna.

¿Está circulando una gráfica donde nos advierte que, en los días transcurridos Vs el número de infectados, estamos peor que Italia ¿Cuál es tu concepto?

En el momento está circulando mucha información a través de redes sociales, medios de comunicación e internet en general; por eso nuestra recomendación es solo utilizar las fuentes oficiales, para no generar pánico basados en información falsa.

¿Hablan de micro gotas de saliva, que pasa con el sudor, orina? también allí se encuentra el virus?

Hasta el momento no se ha encontrado que se pueda transmitir por sudor u orina. Se ha encontrado en heces, por no se ha encontrado contagio por este medio.

¿Cuáles son o con que secuelas puede quedar una persona que haya tenido esta enfermedad?

El COVID-19 es un virus nuevo. Y si bien, gracias a los avances científicos, un par de meses después de la aparición de los primeros casos sabemos muchas cosas sobre cómo actúa en el cuerpo humano, aún desconocemos cuáles son las consecuencias a largo plazo para las personas que lo han sufrido. Los primeros estudios dicen que algunos pueden tener una reducción de su capacidad pulmonar de entre el 20 y

30 % después de su recuperación, pero no tienen mucha validez en el momento.

¿Cómo identificar que estamos en estado grave y debemos acudir a urgencias, que ya no debemos quedarnos en casa?

Los síntomas que pueden indicarnos necesidad de atención en clínicas y hospitales son: dificultad para respirar, respiración rápida, expectoración abundante, signos de deshidratación, vómito que no se controla y algún deterioro neurológico. La indicación es que, aunque se sientan mal, deben acudir inicialmente a los canales de atención virtual para poder coordinar el traslado del paciente.

¿Las personas mayores si deben de salir de sus casas deben usar tapabocas así no tenga infecciones respiratorias?

El uso del tapabocas o mascarilla convencional solo se recomienda en los casos de personas que presenten síntomas respiratorios o que tengan un diagnóstico de una enfermedad que amerite su uso, es decir que tenga las defensas bajas. Ejemplo: pacientes con cáncer o enfermedades, del sistema inmune, descompensadas.

Según las recomendaciones de la Alcaldía, en caso de ser positivo en COVID-19, ¿nos debemos quedar en casa en aislamiento?

Es cierto, la mejor medida para no propagar el virus es el aislamiento. En caso de ser positivo tu diagnóstico frente al COVID-19, para acompañarte vamos a realizar seguimiento de tu estado de salud a través de nuestros canales virtuales.

¿Qué se ha pensado en la extensión de cobertura de asistencia en viaje a los asegurados que se encuentran en aislamiento en otro país?

Aquellos clientes que se encuentran de viaje (en lugar de destino o en lugares de tránsito), SURA realizó una extensión de su seguro de viaje hasta el 30 de abril de 2020 sin ningún costo. Si es tu situación o la de alguno de tus clientes la siguiente es la línea de atención para reclamaciones o acompañamientos durante el viaje:

Whatsapp: +57 315 275 7888

[Consultar información en el boletín Nos cuidamos y actuamos >
https://www.segurossura.com.co/boletincovid191/Edicion6/Edicion6.html](https://www.segurossura.com.co/boletincovid191/Edicion6/Edicion6.html)

¿Si se cumplen los 90 días de cobertura en el exterior por asistencia, teniendo en cuenta que no pueden viajar, cómo opera la cobertura si es Clásico?

Nuestros proveedores de asistencia en el exterior (Assist Card y MoK) extenderán la cobertura más allá de los 90 días pactados en caso de retención en el país de destino por cierre de fronteras o por aislamiento por causas médicas. Importante aclarar que nuestra cobertura en el exterior es de 50.000 US.

¿En caso de aislamiento hay una dieta especial que se deba seguir?

Por ahora no debemos hablar de dieta especial, sólo que debemos procurar llevar una alimentación sana pues probablemente estemos un poco más "quietos en casa". Se recomienda incrementar la ingesta de agua y el consumo de frutas y verduras.

¿Si ambos padres, de niños en edad de primera infancia, somos médicos asistenciales (alto riesgo), y enfermamos que hacemos con nuestros hijos?

Lo que se debe tener en cuenta son todos los factores de protección para minimizar el riesgo, en caso tal que enfermen se haría necesario tener en cuenta las recomendaciones médicas entre las que estarán, estar en cuarentena con todos los miembros de la familia y la protección debida.

¿Si ya estoy trabajando desde la casa y no estoy saliendo, sigue siendo importante la lavada de manos cada rato?

El lavado de manos no solo protege contra el COVID-19, es una medida que previene otras enfermedades respiratorias o gastrointestinales. Por eso es recomendable siempre realizar una correcta higiene de manos: antes y después de comer, antes y después de ir al baño, luego de estar en contacto con dinero o al sentir las manos sucias.

¿Todos los casos de COVID-19 al paciente lo hospitalizan?

Ante síntomas de alarma es importante consultar, aunque no necesariamente de forma presencial, existen medios virtuales y telefónicos para consultar, de esto mismo se deriva que dependiendo del caso se pueda atender en casa para su recuperación o que sea necesario acudir a los servicios de salud y de esta atención igualmente se podrían recibir recomendaciones para ser tratado en caso, o ya en casos de mayor cuidado ser hospitalizado.

Se entiende que la internación en clínicas u hospitales solo se considera en pacientes con criterios de gravedad (signos de infección, algunos síntomas gastrointestinales o neurológicos) y ocurre en muy pocos casos.

¿Según la experiencia de otros países que ya han vivido esta situación, ¿Cuál es el medicamento esencial a uno debería tener en su casa?

Lo más importante es mantenerse hidratado, alimentarte con muchas frutas y verduras. Para los síntomas generales de malestar y fiebre Acetaminofen

¿Para ciudades intermedias cuál es el plan de contingencia con los proveedores para atender a nuestros asegurados si requieren asistencia, va a ser a domicilio o en centros médicos y cuáles serían?

Las definiciones en las ciudades intermedias son las mismas definidas a nivel nacional. El foco principal son los canales virtuales y en caso de requerirse la atención domiciliar

¿La cobertura de enfermedades graves incluye COVID19?

No, dentro de la cobertura de enfermedades graves dado que no está definida dentro de las enfermedades que cubrimos. Si a raíz de covid se desencadena por ejemplo un estado de coma, dado que estado de coma es una de las enfermedades cubiertas, tiene lugar a indemnización según condiciones pactadas en cada póliza. Te invitamos a consultar las condiciones de la póliza, dentro de ella el COVID 19 tiene el mismo manejo de otras enfermedades

¿Cuánto puede durar el virus sobre las superficies materiales?

Según la OMS, aun no se sabe cuánto tiempo vive el 2019-nCoV (nombre técnico del coronavirus) sobre las superficies, si bien la información preliminar apunta a que puede sobrevivir unas horas. Un simple desinfectante puede matarlo e impedir que sigan infectando. Se sabe que los virus respiratorios tienden a vivir más tiempo en condiciones frías y húmedas y menos en ambientes cálidos.

¿Qué actividades como pausas dinámicas que se puedan hacer desde casa, ahora que todos van a estar en sus casas?

Te invitamos a visitar el sitio de Pausas activas, allí encontrarás una guía muy completa de ejercicios que se pueden realizar, incluso en casa: <https://www.arlsura.com/index.php/173-noticias-riesgos-profesionales/noticias/2249-aprende-a-hacer-pausas-activas-en-tu-trabajo>

¿En muchas de las redes sociales se ha divulgado que el tratamiento correcto es: Hidroxicloroquina y Azitromicina, ¿qué tan cierto es esto?

Lo más importante es seguir las indicaciones de tu médico y no auto medicarte. Por el momento es importante mantenernos hidratado, alimentarte con muchas frutas y verduras. Te recomendamos adicionalmente solo informarte a través de los medios oficiales del Gobierno Nacional, quienes están actualizando y dando las indicaciones válidas alrededor del tema.

¿Existe una guía o recomendaciones generales para personal en embarazo?

En el momento la recomendación es igual que para la población general. Estamos revisando que recomendaciones adicionales debemos tener. Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o usar un gel a base de alcohol. Toser o estornudar sobre el codo flexionado, o con un pañuelo desechable. Evitar el contacto cercano con personas que tengan síntomas de gripe. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar. Limpiar y desinfectar los objetos y superficies que se tocan con frecuencia. Si ha viajado a áreas donde circula el virus o ha estado en contacto cercano con alguien que lo tiene y presenta fiebre, tos o

dificultad para respirar, deberá buscar atención médica. Evitar asistir a eventos o sitios con gran afluencia de personas o en los cuales no sea posible guardar una distancia mínima de 2 metros entre cada persona.

¿Tengo un familiar con tos y flema hace 3 días, no presenta ningún otro síntoma como fiebre o malestar, que debo hacer? o como le digo sin que se siente señalado?

En caso de gripa o presentar síntomas respiratorios, usar tapabocas y quedarse en casa.

Consultar o contactar a la entidad de salud en caso de requerirlo con base a

las recomendaciones de las entidades de salud respectivas.

Ten presente las medidas preventivas, de higiene y control:

- Lávate las manos con agua y jabón de manera frecuente (6 – 8 veces al día, durante 20 segundos).
- Evita tocar tus ojos, nariz y boca.
- Toma abundante agua potable.
- Mantén limpios los objetos y espacios personales y de trabajo.
- Si vas a toser o estornudar tápate nariz y boca con la parte interna del codo (no con la mano), o utiliza pañuelos de papel que debes desechar una vez se usen y acto seguido lavarte las manos.
- Evita el contacto directo, no saludes de mano ni de beso, no abrazar.
- Mantén 1 metro de distancia con las personas que interactúes.
- Evita asistir a eventos o sitios con gran afluencia de personas o en los cuales no sea posible guardar una distancia mínima de 1 metro entre cada persona.

¿Cómo manejar encierro en personas mayores, donde no se puede ni visitarlos; ¿esto previene, pero se van a enfermar y grave de salud mental (soledad, abandono) qué hacer? Es importante considerar que el aislamiento es físico, a nuestros adultos mayores podemos llamarlos, video, hacerles sentir la cercanía.

En la página del Ministerio de Salud se encuentran varias recomendaciones, te invitamos a que las consultes para identificar qué medidas de prevención se deben tener en cuenta con nuestros adultos mayores.

Previo control de intensidad, ¿Se puede pensar en instalar "túneles" con lámparas UV para que el trabajador los atraviese y se dé un efecto profiláctico que permita detectar el virus?

Los últimos estudios científicos al respecto han demostrado que la luz UV no es efectiva inactivando el COVID19.

¿Los asegurados de pólizas de salud pueden escoger la clínica de su preferencia, en caso de necesitar ser hospitalizados?

En el momento pueden escoger instituciones de servicios de urgencias, la hospitalización la define según capacidad y nivel de complejidad que tenga la institución, Sin embargo, llegado el momento que la capacidad se desborde, las secretarías de salud podrían tomar el manejo del direccionamiento tratando de respetar el direccionamiento de cada compañía.

¿Se van a modificar los copagos póliza, teniendo en cuenta que hoy son virtuales?

Hasta el momento la consulta virtual continúa siendo igual, por tanto no se ha contemplado variar el pago del copago adicional los honorarios del médico siguen intactos.

Talento Humano

¿Dónde se pueden encontrar los diferentes streaming que hemos podido ver por estos días, en relación a la contingencia actual?

Puedes acceder a la biblioteca virtual encontraras información sobre: https://www.segurossura.com.co/boletincovid191/Recomendaciones_COVID-19/home.html

Que es el coronavirus

Como usar atención virtual en salud

Para lideres sobre viajes y vacaciones

Infórmate para informar ARL y CGR

Conversación sobre COVID con equipos comerciales

Recomendaciones ergonomía en trabajo remoto

¿Cuál es la estrategia para las personas que no pueden hacer virtualidad y tienen familiares en casa vulnerables?

En este caso es muy importante que converses con tu líder, ampliar la información sobre la vulnerabilidad y tu líder tomara decisiones respecto al caso particular.

De igual forma tener en cuenta todas las medidas de prevención para ti y los tuyos, al llegar a casa. ¡LA PREVENCIÓN ESTÁ EN TUS MANOS!

1. Es preferible ir con manga larga. Aunque el virus no penetra en nuestro cuerpo a través de la piel, evitaremos que éste pueda quedar en nuestros brazos y que pueda acabar infectándonos si nos tocamos la cara sin querer.
2. Precisamente evitar tocarnos la cara, por lo que, como precaución, es mejor si nos recogemos el cabello. Si lo llevamos suelto, podemos tocárnoslo inconscientemente para apartarlo de la cara.
3. Intenta no usar el transporte público.
4. Si vas en tu vehículo, las autoridades recomiendan que lo hagas solo. A no ser que debas acompañar a una persona que necesite que le lleves (niños, personas vulnerables...).
5. Ponerse guantes desechables o bien llevar siempre encima pañuelos de usar y tirar.

6. Si toses o estornudas, hazlo en el codo, no en la mano o en el aire.
7. Si vas a comprar, es preferible que pagues con tarjeta o con el móvil.
8. Sobre todo, al llegar a casa, lavate las manos, y si es posible bañarte y cambiarte la ropa y lavar la que llevabas puesta.

Consulta la biblioteca "para que te protejas"

https://www.segurossura.com.co/boletincovid191/Recomendaciones_COVID-19/home.html

¿Qué ha pensado SST para identificar y retirar a nuestros compañeros que son vulnerables y no pueden trabajar en casa?

Para el caso que puntualizas sobre las definiciones de SST, son las mismas de SURA, cómo te comentábamos en este caso es muy importante que converses con tu líder, ampliar la información sobre la vulnerabilidad y tu líder tomara decisiones respecto al caso particular. De igual forma tener en cuenta todas las medidas de prevención para ti y los tuyos, al llegar a casa. ¡LA PREVENCIÓN ESTÁ EN TUS MANOS!

consulta la biblioteca "para que te protejas"

https://www.segurossura.com.co/boletincovid191/Recomendaciones_COVID-19/para-que-te-protejas.html

¿Qué se ha pensado para las madres y padres cabeza de familia con hijos en edad escolar, que deben seguir de cara al cliente y que a la vez tiene que cuidar los hijos?

Consolidamos actividades para realizar en casa para los hijos segmentado por edades, y páginas de acceso gratuito para acceder a contenido educativo y de diversión, que saldrán publicadas hoy.

Se está realizando gestión de convenios para acceso a información y actividades desde las casas.

Realización de pregrabado de En familia con información de actividades en casa, para los empleados y asesores padres de familia.

Debemos centrarnos en que, gracias a el aislamiento, estamos haciendo un bien para los demás y la sociedad, que estamos haciendo algo que es esencial para el bien común.

- Disfrutar el trabajo remoto es posible ...
- Trabajo remoto con niños en casa ...
- Sacar tu lado creativo con quienes más quieres ...

https://www.segurossura.com.co/boletincovid191/Recomendaciones_COVID-19/para-que-te-protejas.html

¿Cuál es el medio habilitado para los empleados y sus familias...? la app y el whats App es para clientes y ¿Los que no tenemos pólizas, por donde consultamos?... por ARL?

Por la ARL reportaría si es médico o personal asistencial que está expuesto al contagio del virus, si se presenta alguna duda específica puedes canalizarla también con Luisa Fernanda Urazán, Analista de Salud Integral de Talento Humano lurazan@sura.com.co - (4) 430 7100 - ext: 41364 ó 41158. Adicionalmente también están disponibles las líneas de EPS y PAC Medellín 4486115 / Bogotá 4897941 desde otras ciudades 018000519519 /opción 0

¿Existiría la posibilidad que en la atención virtual y línea de Whatsapp, si alguno del grupo familiar no está en la póliza, se le pueda dar una atención?

Si claro, si tiene EPS o ARL con SURA

¿La compañía debería enviar todos los días comunicados: tips de cuidado, actualización, líneas de contacto, ¿etc?

Desde el inicio de esta epidemia SURA está enviando por todos los medios esos tips y seguirá enviándolos de forma permanente

¿Qué deben hacer quienes están en contacto directo con clientes?

Si tienes síntomas respiratorios, repórtalo a tu líder, utiliza mascarilla convencional y quédate realizando las asesorías bajo la modalidad de trabajo remoto. Si es necesario, consulta a través de Atención Virtual en Salud en la app Seguros SURA, solo si los síntomas empeoran acude a tu IPS habitual. Privilegia con tus clientes la comunicación virtual (teléfono, WhatsApp, Teams, Zoom, Skype, etc), en coherencia

con los lineamientos de las autoridades sanitarias.

Ten presente que las reuniones presenciales no deben superar 10 personas.

Ten presente las medidas preventivas, de higiene y control:

- Lávate las manos con agua y jabón de manera frecuente (6 – 8 veces al día, durante 20 segundos).
- Evita tocar tus ojos, nariz y boca.
- Toma abundante agua potable.
- Mantén limpios los objetos y espacios personales y de trabajo.
- Si vas a toser o estornudar tápate nariz y boca con la parte interna del codo (no con la mano), o utiliza pañuelos de papel que debes desechar una vez se usen y acto seguido lavarte las manos.
- Evita el contacto directo, no saludes de mano ni de beso, no abrazar.
- Mantén 1 metro de distancia con las personas que interactúes.

Para conocer más, visita la biblioteca de contenidos

https://www.segurossura.com.co/boletincovid191/Recomendaciones_COVID-19/home.html

¿Qué recomendaciones nos dan a quienes tenemos contratadas personas que nos ayudan en el aseo de nuestro hogar y/o cuidado de niños en nuestras casas?

Debemos seguir los cuidados generales, cuidados respiratorios, lavado de manos, limpieza de superficies de contacto como mesas, pisos, etc. y todos tratar de hacer el aislamiento voluntario, con el fin de disminuir las posibilidades de contacto y llevarla a personas vulnerables.

¿Qué pasa con los ingresos de los asesores, ya que no tenemos salario como los empleados?

Aunque la dinámica comercial no ha disminuido hasta el momento, consideramos que es un momento para potenciar la observación de los clientes y potenciar acercamientos con ellos a través de medios virtuales.

Hemos identificado buenas prácticas de asesores que están potenciando el uso de los widgets para la renovación del SOAT a través de sus sitios, priorizar y anticipar las renovaciones para conversar con el

cliente, priorizar clientes de salud que cumplen 40 años para orientarlos acerca del cambio de prima, identificar aquellos clientes que no tienen medios de recaudo virtuales para facilitarles pago o reclamaciones y no requieran presencialidad para evitar exposición. En esta coyuntura sabemos que contamos con un equipo dinámico y creativo que buscará incansablemente formas para mantenerse cerca a sus clientes.

¿Cómo podemos hacer llegar ideas de publicidad como por ejemplo la contención de cómites, a las personas con capacidad de decisión para ejecutarlas?

Todas las ideas de comunicación y publicidad que nos ayuden de cara a nuestros clientes pueden ser enviadas a Juan Carlos Rodriguez, Director de Comunicaciones y Relacionamiento con el cliente, al correo: juanroos@sura.com.co

¿Cuál es el link de la biblioteca de contenidos? ¿es posible tener el video de la App para nuestros clientes?

Este es el link donde podrás encontrar la biblioteca de contenidos. Allí está el video de la App:

https://www.segurossura.com.co/boletincovid191/Recomendaciones_COVID-19/home.html

¿Cuál es el número de atención por Whatsapp?

El número para la atención por Whatsapp es 3024546329.

Agradecemos la cartilla de actividades recreo-culturales para la familia.

Puedes encontrarla en el siguiente link

https://www.segurossura.com.co/boletincovid191/Recomendaciones_COVID-19/para-que-te-protejas.html

Mi esposo por motivos laborales estaba en España y llega el día de hoy, mi hijo y yo ¿qué precauciones deberíamos de tomar?

Si tienes algún familiar que se encontraba en alguno de los países en donde se han detectado un gran número de infectados del virus y regresa

a tu casa, lo primero que deben realizar es "distanciamiento social", que consiste en dejar una habitación de la casa (si es posible con baño) para que él permanezca allí durante 14 días.

Tecnología y transformación digital

¿Si se tiene una cliente con todos los síntomas y no tiene la app, existe alguna posibilidad de habilitar la app sin tener que loguearse?

Es importante entender que para poder habilitar los servicios en la App debemos tener la información del cliente y sus vinculaciones con la compañía, razón por la cual debe loguearse. La compañía cuenta con otros medios de atención para aquellas personas que no tienen descargada la App, como nuestras líneas de atención: 4378888 en Medellín, 01800051888 en el resto del país o también puedes marcar gratis desde tu celular al #888, además de la línea de whatsapp: 3024546329

¿Cómo nos estamos preparando para la sobre demanda en nuestra atención virtual en salud?

Hemos abierto nuevos canales de contacto diferentes a la IPS Virtual, por ejemplo, la línea de atención de Whatsapp para atención del COVID: 3024546329. Además, nuestro personal asistencial en las sedes empezará a contactarse con las personas vía virtual y/o telefónica para estar acompañando a los pacientes

Teletrabajo

Si la idea es hacer trabajo remoto hasta donde sea posible, ¿Porque estamos enviando personal administrativo a clínicas e IPS's cuando este puede hacer teletrabajo?

En este momento la indicación es hacer trabajo remoto como medida de mitigación del riesgo, es posible que algunas personas estén en otras sedes acompañando la gestión de cara a los usuarios, sin embargo, te invitamos a conservarlo con tu líder o el líder de la sede para estar atento a alguna situación que no sea con prioridad al plan de contingencia actual.

¿Cómo hacer entender a los líderes que a pesar de las decisiones que está tomando la Compañía están haciendo ir a su equipo de trabajo a la oficina?

Si nos encontramos con este tipo de situaciones es importante indicar a talento humano en que sede está sucediendo, pues queremos que de verdad se cumplan las definiciones de la Compañía en el cuidado de nuestros empleados y asesores.

¿Por qué estamos enviando personal administrativo a clínicas e IPS cuando este puede hacer teletrabajo?

En este momento la indicación es hacer trabajo remoto como medida de mitigación del riesgo, es posible que algunas personas estén en otras sedes acompañando la gestión de cara a los usuarios, sin embargo, te invitamos a conversarlo con tu líder o el líder de la sede para estar atento a alguna situación que no sea con prioridad al plan de contingencia actual.

¿Las nuevas políticas de la Compañía, nos están exigiendo los documentos de SARLAFT y firma cliente en original, ¿En este momento se podrían recibir vía e-mail?

La sugerencia es maximizar el uso de las opciones virtuales como firma remota, solicitud electrónica y SARLAFT electrónico. En aquellos casos que no se disponga de estas herramientas deben conservarlos y una vez

pase esta coyuntura que creemos será temporal se deben enviar a la oficina para su radicación.

[Consultar lineamientos corporativos sobre SARLAFT >](#)

<https://www.segurossura.com.co/boletincovid191/Edicion6/Edicion6.html>

¿Los asesores que no logremos garantizar condiciones para home office, podemos tener consecuencias legales si seguimos trabajando normal con trabajo presencial?

Estamos ante una coyuntura temporal y su evolución nos irá mostrando que acciones debemos tomar como Compañía, ante esta coyuntura la recomendación es trabajar desde la casa.

¿Nosotros como gestores de venta cruzada debemos seguir realizando visitas comerciales presenciales o solo virtual, podemos salir a realizar visitas?

En este momento es prudente. Por nosotros y por nuestros clientes que la atención sea virtual, es un momento para acercarnos de otras formas.

Si bien la Compañía ha dado recomendaciones de teletrabajo no han sido muy explícitos con las sucursales que atienden asesores y clientes, ¿cuál es la indicación?

Las recomendaciones de teletrabajo son para toda la Compañía. En este momento toda la gestión en sitios de SURA debe ser solo enfocada al plan de contingencia por temas que sean de cara a la mitigación del riesgo.

Si el empleado en su casa no tiene Internet o hay daño en los servicios públicos, y su función se puede hacer desde la casa, ¿podrán ir a la oficina a trabajar?

La invitación es a conversar con los líderes este tipo de situaciones y definan lo más pertinente dada la situación en particular.

¿Si la promotora tiene la capacidad del tener su equipo al 100% en remoto y reuniones con sus asesores virtuales, se

considera mejor no exponer al equipo a movilizarse si se garantiza el servicio?

Sí, efectivamente es mejor, la Compañía cuenta con los medios digitales para que nuestros asesores y red comercial siempre estén en contacto permanente y así apoyarlos en sus labores de seguir siendo relevantes con sus clientes en estos momentos de contingencia nacional.

Vida y Renta

¿Un cliente que adquiera hoy la póliza de salud o vida tiene cobertura inmediata respecto del coronavirus?

El COVID 19 tiene cobertura inmediata como cualquier otra enfermedad, respetando los periodos de carencia o espera que tienen algunas coberturas. te invitamos a revisar las coberturas específicas en cada condicionado. No existe una condición especial para Covid 19

En el seguro de vida, si el asegurado eventualmente quede con afectación del sistema respiratorio y le declaran incapacidad total, ¿aplica invalidez por enfermedad?

Así es, si se genera una reclamación por una invalidez causada por COVID-19 estaría cubierto de acuerdo con las condiciones contratadas y definiciones de cada cobertura. COVID-19 tiene el mismo manejo de otra enfermedad dentro de las pólizas de vida.

¿Podemos seguir comercializando pólizas nuevas de vida y salud, partiendo que no tienen exclusión para esta pandemia?

Así es. En caso de que una persona esté en proceso de estudio de esta o cualquier otra enfermedad, pasa a evaluación médica, donde se analiza caso a caso

¿En renta, para pólizas de vida individual y colectiva se requiere certificado médico?

En el amparo de renta por hospitalización (vida individual y grupo) solo se cubrirá si en efecto una persona es hospitalizada en clínica o en casa con aplicación de medicamento intravenoso.

En el amparo de renta por incapacidad (vida grupo) se cubrirá siempre y cuando exista incapacidad emitida para el cotizante del régimen contributivo. El aislamiento social preventivo no tiene cobertura. Te invitamos a consultar las condiciones específicas de cada cobertura.

¿La cuarentena o aislamiento por contagio no corresponde a hospitalización, por lo anterior, no se pagaría la renta diaria?

En el amparo de renta por hospitalización (vida individual y grupo) solo se cubrirá si en efecto una persona es hospitalizada en clínica o en casa con aplicación de medicamento intravenoso.

Desde las pólizas de vida el Covid tiene el mismo manejo de otra enfermedad

¿La póliza de Salud cubre la renta diaria si es una hospitalización en casa u hospital por Coronavirus?

Tiene cobertura siempre y cuando la hospitalización sea en Clínica o en Hospital. Es importante aclarar que ésta es una cobertura de nuestra póliza global únicamente.

¿En caso de muerte por cualquier causa en el amparo básico de vida individual el Covid no se vuelve exclusión por ser una enfermedad de salud pública?

Las pólizas de vida (individual y grupo) no tienen exclusión de COVID 19, ni de ninguna otra pandemia, quiere decir esto que bajo las condiciones contratadas se cubren los eventos que se generen por el COVID.

¿Tenemos alguna restricción para ingreso de clientes nuevos en pólizas vida? Me refiero si ya tiene algún síntoma de COVID

Seguiremos ofreciendo nuestras soluciones. Desde el punto de vista de personas con diagnóstico de COVID o sospecha del mismo evaluaremos cada caso de acuerdo con los criterios médicos pertinentes, la condición de cada persona, etc.

¿Nuestros clientes de pólizas de vida podrían acceder a las líneas de atención virtuales de Sura?

Las pólizas de vida no cuentan con anexos de atención médica. Las líneas de atención están actualmente prestando servicio a afiliados a EPS y pólizas de salud

¿La cobertura de la póliza es solo para salud o aplica también para vida?

Las pólizas de vida (individual y grupo) no tienen exclusión de COVID 19 ni de ninguna otra pandemia, quiere decir esto que bajo las condiciones contratadas se cubren los eventos que se generen por COVID

¿Qué va a pasar con los asegurados de las pólizas de VG contributivo si los tomadores los envían a licencia no remunerada y quieren continuar con el seguro?

La opción que tienes es crear una nueva póliza con quienes vayan a pagar por débito automático.

En caso de que sean solo algunas de las personas de la póliza actual, el asesor debe hacer por modernización el retiro de los asegurados y pedir a la oficina la expedición de una nueva póliza con debito asegurado y continuidad de la póliza anterior. Para cada asegurado debe diligenciarse el formato de débito de cuenta bancaria.

Si se trata de todas las personas de la póliza solicita cancelación y expedición de una nueva con continuidad de la anterior. Para cada asegurado debe diligenciarse el formato de débito de cuenta bancaria

¿En el tema de cuarentena las EPS emitirán incapacidad y tendrán cobertura en VG por renta por incapacidad?

Para el pago de la cobertura se requiere estar afiliado como cotizante al régimen contributivo de seguridad social en salud y que la incapacidad esté certificada. Te invitamos a consultar las condiciones de la póliza que aplican de igual manera para eventos de COVID u otras enfermedades

¿Cómo será el soporte de siniestros ante restricciones de operación de las notarías?

Esta gestión aplica para reclamos de fallecimiento / fallecimiento accidental y de auxilio de maternidad/paternidad.

Dadas las dificultades de acceso a las registradurías / notariaa, por esta razón y Alineados con la Circular 037 de 2020 de Super notariado los

servicios notariales continúan, pero con restricciones; así mismo únicamente durante la contingencia de Covid 19 se podrán soportar las reclamaciones con el certificado de defunción emitido por el médico que declara el fallecimiento y el certificado de nacido vivo. P/ incluir en los casos de nacimiento el soporte con la información de los progenitores (carta especificando el nombre de ambos padres), pues muchas veces el certificado de nacido vivo no contiene la información del padre”

¿Cómo se gestionarán saldos del fondo de ahorro de las pólizas de vida?

Dada la contingencia por coronavirus COVID-19 que ha impactado no solo la salud de las personas, sino también otros sectores como el financiero, queremos contarte los impactos que pueden presentarse en el fondo de ahorro.

El fondo de ahorro de los productos de Vida individual al no tener tasa garantizada y estar invertido en el mercado de renta fija, se ha visto afectado por la desvalorización de este tipo de inversiones. Esto quiere decir que quien invierte en un fondo de ahorro de un seguro de vida, un fondo de inversión colectiva de renta fija, un fondo de pensiones voluntarias de renta fija puede ver afectado negativamente su capital, consecuencia de la desvalorización que presentan las inversiones del fondo en el mercado.

Lo invitamos a mantener la calma, y recordar que los mercados después de altas volatilidades de corto plazo se estabilizan y vuelven a la normalidad en el mediano y largo plazo, por tanto, cada inversionista con base en su estrategia de ahorro debe evaluar si es pertinente tomar decisiones en medio de la turbulencia de corto plazo y revisar si es mejor el largo plazo que ha demostrado termina generando resultados satisfactorios.