



VISITAR A Supersalud EPS Y MEDICINA PREPAGO A SUBAMERICANA S.A.

# Plan **Complementario** **EPS SURA**

El poder de cuidarlos más

EPS | **sura** 



## CONOCE LAS COBERTURAS DE NUESTRO PLAN COMPLEMENTARIO

### **Bienvenido al Plan Complementario EPS SURA**

Ahora puedes sumarle más servicios a tu POS y al de tu familia. Se trata de más beneficios y más cobertura en atención y especialidades; es un plan de salud más completo al alcance de tu presupuesto.

Con el Plan Complementario de EPS SURA cuentas con tres categorías diferentes con una amplia red clínica y médica que nos permitirán cuidar de ti y de los que más quieres.

---

Si se presentan modificaciones en las normas que sirvieron de soporte para la definición de los beneficios adquiridos a través de este Plan, EPS SURA se verá en la obligación de modificar el Plan para que se ajuste a los cambios requeridos por la norma, situación que no configurará un incumplimiento en las obligaciones del contrato.

## CONOCE LAS COBERTURAS DE NUESTRO PLAN COMPLEMENTARIO

PLAN COMPLEMENTARIO	BÁSICO	PLUS	PREFERENCIAL
<b>*Acceso directo a consulta especializada con:</b>			
<b>Internista</b>	X	X	X
<b>Pediatra</b>	X	X	X
<b>Ginecólogo</b>	X	X	X
<b>Ginecobstetra</b>	X	X	X
<b>Oftalmólogo</b>	X	X	X
<b>Urólogo</b>	X	X	X
<b>Ortopedista</b>			X
<b>Otorrinolaringólogo</b>			X
<b>Dermatólogo</b>			X
<b>Nutricionista</b>			X
<b>Bioenergético</b>			X
<b>**Habitación individual:</b> A partir de un directorio de instituciones contarás con la habitación individual durante tu permanencia.	X	X	X
<b>No cobro de copagos y algunas cuotas moderadoras del POS:</b> Los afiliados a este plan estarán exentos de pagar todos los copagos definidos en el Plan Obligatorio de Salud. Al igual que las cuotas moderadoras de los siguientes grupos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas médicas POS (Consultas con médico general y especialistas, no incluye las consultas de acceso directo).</li> <li>• Otras consultas POS (Consulta odontológica, optometra, nutricionista, psicología, etc. no incluye las consultas de acceso directo)</li> <li>• Ayudas diagnósticas POS (radiología, tomografía, resonancias, etc.).      • Laboratorio clínico POS (glucosa, hemogramas, uroanálisis, etc.)</li> </ul>	X	X	X
<b>**Ayudas diagnósticas de imagenología intrahospitalarias</b> , no cubiertas por el Plan Obligatorio de Salud (POS) y que sean solicitadas dentro de una hospitalización.		X	X
<b>**Ayudas diagnósticas de imagenología ambulatorias</b> , no cubiertas por el Plan Obligatorio de Salud (POS) y que son ordenadas por un profesional de la red de EPS SURA.		X	X
<b>Coberturas congénitas al recién nacido:</b> Si la madre se afilió 300 días antes del parto el bebé tendrá cobertura de congénitas, es decir, el bebé puede ingresar sin ningún tipo de evaluación médica al Plan Complementario y tendrá cobertura de esta enfermedad.	X	X	X

<b>Continuidad en la atención del parto con el mismo médico:</b> Tienes la posibilidad de que el médico especialista elegido durante tu embarazo para el control prenatal, sea quien atienda el parto.		<b>X</b>	<b>X</b>
<b>***Atención médica domiciliaria las 24 horas del día:</b> Por medio de un equipo de profesionales altamente capacitados.		<b>X</b>	<b>X</b>

Aplican condiciones descritas en [www.epssura.com/plancomplementario](http://www.epssura.com/plancomplementario)

\*El acceso directo a especialistas está sujeto a la red de atención dispuesta en el Plan Complementario EPS SURA.

\*\*Las ayudas diagnósticas y habitación individual están sujetas a la disponibilidad de la ciudad de afiliación del cliente.

\*\*\*El servicio de atención domiciliaria está sujeto a las zonas de cubrimiento del prestador del servicio.

## Acceso a servicios POS y Plan Complementario.



### ¿Cómo pido una cita con médico general?

- Como afiliado al POS de EPS SURA debes llamar a tu IPS para pedir la cita con tu Médico de Familia o solicitarla directamente a través de la página de internet [www.epssura.com/plancomplementario](http://www.epssura.com/plancomplementario) botón: “Trámites virtuales PAC” opción “Solicitud y cancelación cita medicina general, odontología y optometría”.
- El día de la cita debes presentarte en la IPS, con mínimo quince minutos de anticipación y presentar tu documento de identidad.
- Si no puedes asistir a la cita deberás cancelarla con 2 horas de anterioridad, para que otra persona tenga la oportunidad de utilizar esta cita.
- Como afiliado al Plan Complementario EPS SURA el servicio de consulta con tu Médico de Familia no genera cobro de Cuota Moderadora.



## ¿Cómo solicito la autorización de Ayudas Diagnósticas y Exámenes de Laboratorio cuando tenga el Plan Complementario?

- El Médico de Familia o Especialista es quien ordena las Ayudas Diagnósticas pertinentes de acuerdo al estado de salud de la persona. En caso de que requieras Exámenes de Laboratorio u otras Ayudas Diagnósticas, en la autorización te indicarán el nombre de la institución en la cual deben realizarse, con su dirección y teléfono.
- Al estar afiliado al Plan Complementario EPS SURA, este servicio no generará cobro de Cuota Moderadora.



## ¿Qué es un bono o Copago del Plan Complementario (PAC)?

- Es un valor fijo que se cobra al momento de utilizar algunos servicios adicionales prestados por el Plan Complementario.



## ¿Qué servicios generan cobro de bono o Copago del Plan Complementario?

- Consulta de acceso directo (las consultas de especialidades incluidas en el plan).
- Ayudas Diagnósticas (imagenología) ambulatorias PAC, no cubiertas por el POS.
- Atención Médica Domiciliaria.
- Anualmente se ajustará el valor de este bono o copago del Plan Complementario. Para consultar los valores de cada uno de estos servicios ingresa a la página de internet [www.epssura.com/plancomplementario](http://www.epssura.com/plancomplementario) botón “Bono o Copago PAC”.



## ¿Cómo accedo al servicio de Atención Domiciliaria?

- Para acceder a este servicio es necesario comunicarte a los teléfonos que se indican en el Directorio del Plan Complementario.
- En el momento de hacer la llamada, el personal médico se encargará de evaluar tu estado y te indicará el tiempo aproximado en el cual estarán visitándote.
- El médico domiciliario realizará una revisión sobre tu estado de salud, si este te ordena medicamentos genéricos, luego de la atención, te debes dirigir a tu IPS Básica para autorizar las órdenes correspondientes o realizar el trámite a través de la página de internet [www.epssura.com/plancocomplementario](http://www.epssura.com/plancocomplementario) botón “Trámites Virtuales PAC” opción “Autorizaciones de Salud.”
- Este servicio está sujeto a cobro de un Bono o Copago PAC definido según el plan que hayas adquirido.
- Si el médico lo determina, el servicio incluye traslado en ambulancia.
- El servicio cuenta con áreas restringidas de acuerdo con la ciudad de afiliación.



## ¿Cómo pido una cita con un especialista de mi Plan Complementario?

- Para solicitar una cita con un especialista debes consultar el Directorio del Plan Complementario y la especialidad de tu interés, según el plan que hayas adquirido. La cita la pides directamente en el consultorio del médico, en el número telefónico que aparece en el Directorio que puedes consultar en [www.epssura.com/plancocomplementario](http://www.epssura.com/plancocomplementario)
- El día de la cita debes cancelar con bono o Copago PAC definido para este servicio.



## ¿Qué debo hacer si requiero ser atendido por urgencias?

- En caso de tener el Plan Complementario Básico, el cual no incluye la cobertura de Atención Médica Domiciliaria, debes acudir a cualquiera de las instituciones pertenecientes a la red de urgencias del POS que puedes consultar en [www.epssura.com/plancomplementario](http://www.epssura.com/plancomplementario) botón “Directorio del Plan Complementario opción Urgencias.”
- Quienes se encuentren afiliados al Plan Complementario Plus o al Plan Complementario Preferencial cuentan con la cobertura de Atención Médica Domiciliaria, por lo tanto, en caso de tener una urgencia puedes hacer uso de éste servicio o acudir a las instituciones de la red de urgencias del POS EPS SURA.
- Para hacer uso del servicio de Atención Médica Domiciliaria debes comunicarte con el teléfono indicado en el Directorio. Una vez hecha la solicitud la atención se prestará en un plazo máximo de 2 horas. De acuerdo con tu estado de salud, en caso de requerir una hospitalización, el médico de Atención Médica Domiciliaria determinará a qué institución de la red serás remitido.

\*El servicio cuenta con áreas de acuerdo con la ciudad de afiliación.





## ¿Cómo solicito autorización cuando el médico especialista me ordene una cirugía?

- El médico especialista expedirá directamente desde su sistema la solicitud respectiva y será el mismo quien la envíe manera virtual para su respectiva evaluación y autorización, en caso tal que el médico especialista te entregue la solicitud de forma manual recuerda que puedes realizar el trámite a través de la página de internet [www.epssura.com/plancomplementario](http://www.epssura.com/plancomplementario) botón “Trámites virtuales PAC” opción “Autorizaciones de Salud”, allí te indicarán como se debe realizar el proceso de radicación de tu solicitud.
- La institución que prestará el servicio se comunicará directamente contigo para coordinar el día y la hora del procedimiento. Adicionalmente a través de nuestra página [www.epssura.com/plancomplementario](http://www.epssura.com/plancomplementario) botón “Trámites virtuales PAC” opción “Autorizaciones de Salud” pestaña “Como va mi solicitud”, podrás consultar el estado de la solicitud, saber si está autorizada, y a través de cuál institución se prestará el servicio.



## ¿Cómo Solicito la autorización de una Ayuda Diagnóstica de imagenología PAC no cubierta por el POS?

- Esta cobertura aplica solo para planes Plus y Preferencial.
- Para acceder a este servicio el médico expedirá desde su sistema la solicitud de la Ayuda Diagnóstica requerida y la enviará para su respectiva evaluación y autorización. En caso tal que el médico especialista te entregue la solicitud de forma manual recuerda que puedes realizar el trámite a través de la página internet [www.epssura.com/plancomplementario](http://www.epssura.com/plancomplementario) botón “Tramites virtuales PAC” opción “Autorizaciones de Salud”, allí te indicarán cómo se debe realizar el proceso de radicación de tu solicitud.
- La institución prestadora de estas ayudas diagnósticas se comunicará contigo el día y hora del procedimiento.
- Recuerda que las ayudas diagnósticas ambulatorias PAC no incluidas en el POS y cubiertas por el Plan Complementario tiene cobro de un bono o Copago del Plan Complementario EPS SURA definido según el plan. Estas deben ser prestadas en la ciudad de la afiliación y deben tener registro INVIMA.
- Las ayudas diagnósticas PAC no cubiertas por el POS que sean ordenadas por el médico tratante dentro de una hospitalización, están exentas de pago.



## ¿Cómo accedo a la Habitación individual?

- Esta cobertura está incluida en los tres planes (Básico, Plus y Preferencial) y aplica solo para las instituciones de la red del Plan Complementario.
- Cuando el ingreso a la institución de la Red sea a través de un servicio de urgencias y como consecuencia de estás atención requieras una hospitalización, debes informar a la institución que está afiliado al Plan Complementario EPS SURA, para solicitar la autorización respectiva.
- Cuando se trate de una cirugía programada, ordenada a través de los especialistas del POS o del Plan Complementario, al momento de autorizar el procedimiento, automáticamente quedará autorizada la habitación individual en las instituciones de la red del Plan Complementario. Recuerda siempre indicar el Plan Complementario EPS SURA al que perteneces.
- La disponibilidad está sujeta a la ciudad de afiliación del cliente.



## ¿De qué se trata exactamente la continuidad en la atención del parto?

- Esta cobertura la ofrecen los Planes Plus y Preferencial.
- Al tener acceso directo a Ginecobstetricia a través del Plan Complementario, los controles prenatales durante todo el embarazo serán realizados por el Ginecobstetra elegido por ti del Directorio de Especialistas. Si la madre gestante cumple con el tiempo mínimo de afiliación requerido para la cobertura del parto en las condiciones del Plan Complementario, será el Ginecobstetra que atendió tus controles quien asista también el parto.

**\*Ver cuadro 1 Tiempo mínimo requerido para coberturas**



## ¿Debo tener un tiempo mínimo de afiliación para acceder a las coberturas del Plan?

- Sí, este tiempo mínimo requerido se llama período de carencia. Las siguientes son las coberturas que requieren un tiempo mínimo y constante de afiliación en el Plan Complementario EPS SURA:

### \*Cuadro 1 - Tiempo mínimo requerido para coberturas

Cobertura	Tiempo mínimo requerido de afiliación.
Ayudas diagnósticas de imagenología ambulatorias, no cubiertas por el Plan Obligatorio de Salud.	<b>60 días.</b>
Atención del parto en condiciones del Plan Complementario (Habitación individual, atención de parto con el ginecólogo tratante y ayudas intrahospitalarias no cubiertas por el POS).	<b>300 días</b> <b>antes del parto.</b>
Cirugías programadas en condiciones del Plan Complementario (Habitación individual y ayudas intrahospitalarias no cubiertas por el POS).	<b>150 días.</b>



## ¿Qué trámites puedo realizar sin tener que dirigirme a la EPS?

- Ahora puedes realizar desde tu casa Trámites virtuales PAC, conoce la nueva herramienta virtual del Plan Complementario EPS SURA, te permitirá disfrutar de tu tiempo sin necesidad de desplazarte a tu EPS. Esta herramienta te brindará comodidad, facilidad y agilidad.



## A través de [www.epssura.com/plancomplementario](http://www.epssura.com/plancomplementario) botón “Trámites Virtuales PAC” Podrás realizar trámites como:

- **Autorizaciones de Salud:** Te permitirá enviar y consultar solicitudes de autorizaciones como:
  - Ayudas diagnósticas.
  - Transcripción de medicamentos.
  - Laboratorio clínico.
  - Cirugías ambulatorias.
- **Pagos de Facturanet:** FACTURANET es un servicio de Bancolombia práctico y seguro que le permitirá conocer nuestros clientes la información de sus facturas, administrarlas y pagarlas de manera cómoda fácil y segura en internet. Aplica para clientes de Bancolombia.
- **PagoExpress:** Pago Express es una plataforma transaccional y en línea, la cual ofrece practicidad, comodidad y seguridad al cliente final al momento de realizar el pago del Plan Complementario EPS Sura. Aplica para tarjetas débito, crédito y PSE.
- **Citas medicina general, odontología y optometría:** A través de esta opción podrás solicitar y cancelar de manera virtual las citas con tu médico de familia, odontología primera vez y optometría. Recuerda que por ser

afiliado al Plan Complementario estas citas no generarán cobro de Cuota Moderadora.

- **Transcripción de Incapacidades:** A través de esta opción puedes enviar tu solicitud para la transcripción de incapacidades y/o licencias de maternidad y paternidad, de manera fácil sin desplazamientos ni tiempos de espera en la IPS. Una vez sean recibidos y revisados todos los documentos solicitados para la transcripción estaremos dando respuesta en dos días hábiles a tu correo electrónico.



## Afiliación al Plan Complementario EPS SURA

### ¿Cómo puedo afiliarme al nuevo Plan Complementario EPS SURA?

- A través de un asesor comercial de EPS SURA o de Seguros Suramericana puedes hacer la solicitud de ingreso.
- También puedes contactarnos a través de [www.epssura.com/plancomplementario](http://www.epssura.com/plancomplementario), haciendo clic en el botón de contáctenos o llama a la línea de Atención en Medellin 448 61 15 y el resto del país 018000519519.
- Para los solicitantes que tienen el POS y cobertura completa con EPS SURA se evalúa la solicitud, y de ser asegurable, se expide el contrato y se ingresa el afiliado a partir de la fecha de aceptación por parte de EPS SURA.
- Para quienes tienen POS, con una EPS diferente a EPS SURA, deben primero solicitar el traslado a su asesor y así él procederá con los trámites de afiliación al Plan Complementario.



## ¿Cuáles son los anexos o requisitos para afiliarme al Plan Complementario EPS SURA?

- Para poder afiliarte al Plan Complementario EPS SURA, el único requisito es que tengas cobertura completa en el POS de EPS SURA. La solicitud no requiere anexos tales como: historia clínica, documento de identidad, exámenes médicos de ingreso, entre otros.



## ¿Si estoy afiliado al Plan Complementario EPS SURA y acabo de tener a mi bebé cómo puedo afiliarlo?

- Si la madre se afilió 300 días antes del parto el bebé tendrá cobertura de congénitas, es decir, el bebé puede ingresar sin ningún tipo de evaluación médica al Plan Complementario y tendrá cobertura de esta enfermedad.

A partir del nacimiento del bebé, tienes 1 mes máximo (30 días calendario) para hacer su afiliación.

Debes informar de inmediato al asesor comercial, para hacer efectiva la afiliación al POS y a la vez ingresar la solicitud del bebé al Plan Complementario.

En caso de no cumplir el tiempo establecido (300 días de afiliación antes del parto o pasado el mes de nacido el bebé) se debe esperar 3 meses y es posible que se requiera realizar evaluación médica.



## ¿Qué ocurre si no estoy al día con mis pagos del POS?

- Estar al día con tus pagos del POS te permite un cubrimiento completo. En caso de no estarlo, el cubrimiento del Plan Complementario no podrá hacerse efectivo.



## ¿Quiénes pueden afiliarse al Plan Complementario EPS SURA?

- Cualquier persona natural entre los 3 meses y 59 años de edad, y que tengan POS vigente con EPS SURA.



## ¿Si estoy en el POS de EPS SURA y vengo de otro Plan Complementario, una medicina prepagada o una póliza de salud de otra compañía, puedo afiliarme al Plan Complementario EPS SURA y se me conservaría la antigüedad?

- Sí, te puedes afiliar, pero debes estar en el rango de edad especificado en el ítem anterior. La antigüedad se conserva siempre y cuando no transcurra más de un mes entre el retiro del plan anterior y el ingreso al nuevo Plan Complementario EPS SURA que vayas a adquirir.



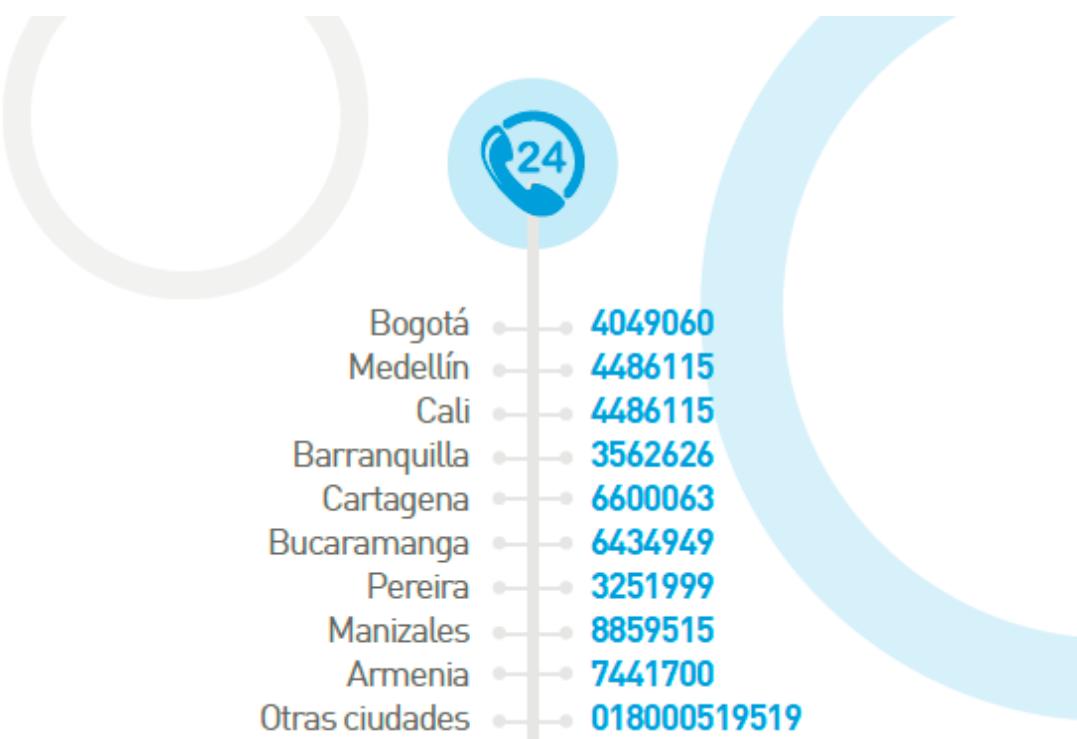
## ¿Puede una solicitud de afiliación pasar a devolución?

- La solicitud genera devolución cuando se entregue con datos incompletos, información errónea o falsa. De igual manera se genera devolución si debes ser trasladado al POS de EPS SURA para adquirir el Plan Complementario y la solicitud es rechazada, o si tu estudio de afiliación al Plan Complementario EPS SURA tiene un resultado negativo.



## ¿Si tengo inquietudes acerca de mi Plan Complementario a quién acudo?

- Para resolver tus inquietudes acerca de las coberturas de este plan y de cómo utilizarlo, puedes ingresar a [www.epssura.com/plancomplementario](http://www.epssura.com/plancomplementario)
- Adicionalmente, podrás comunicarte con tu asesor de confianza o con nuestra Línea de Atención EPS SURA en los siguientes teléfonos:



Bogotá	4049060
Medellín	4486115
Cali	4486115
Barranquilla	3562626
Cartagena	6600063
Bucaramanga	6434949
Pereira	3251999
Manizales	8859515
Armenia	7441700
Otras ciudades	018000519519