

EPS



**TÚ TAMBIÉN ERES
UN GENERADOR
DE BIENESTAR**

Guía práctica para
gestiones administrativas
como prestador de EPS SURA

Entregarte la información necesaria para facilitar tus procesos administrativos es entregarte bienestar a ti y a tus pacientes.

En EPS SURA contamos contigo como un aliado estratégico para entregar bienestar y competitividad sostenibles a las personas y al país. Por eso, somos conscientes de que entregarte información pertinente relacionada con tus trámites administrativos es hacerles la vida más fácil a ti, a tus equipos de trabajo y a todas las personas que se benefician de tus atenciones.

Hemos realizado la siguiente guía en la cual te entregaremos recomendaciones para tu gestión relacionada con autorizaciones para atención de pacientes, proceso de facturación, pagos, módulo de prestadores en el sitio web de EPS SURA, conciliación de facturas y actualización de datos.



¿Cómo puedes solicitar a EPS SURA la autorización para la atención de un paciente?

A continuación te contamos los pasos que debes seguir cuando requieras prestar un servicio a nuestros afiliados de EPS SURA.

1. Autorización urgencias:

- Para tramitar la autorización de los servicios de urgencias, puedes hacerlo a través de la **Línea del Prestador 01 8000 519 519 opción 2 “Prestador”**, seleccionando la opción que se ajusta al tipo de servicio que requiere el paciente o escribiendo al correo sucruch@epssura.com.co

2. Autorización de hospitalización o procedimientos quirúrgicos:

- Si requieres una autorización para ordenar alguno de estos servicios debes solicitar un nuevo código de evento, a través de la **Línea del Prestador 01 8000 519 519 opción 2** o escribiendo al correo sucruch@epssura.com.co

3. Autorización de servicios usuarios con portabilidad:

Si la atención corresponde a servicios de urgencias y hospitalización y/o procedimiento quirúrgico aplican los ítems 1 y 2.

Si se trata de consultas, ayudas diagnósticas, medicamentos o procedimientos electivos, debes realizar la solicitud a través del correo cna@suramericana.com.co con el asunto **“Portabilidad”** o llamando a la Línea del Prestador 01 8000 519 519 opción 2 y luego 2.

Para la facturación es indispensable presentar el código de la autorización de urgencias o el número de evento en caso de hospitalización y/o procedimientos quirúrgicos, para éstos dos últimos servicios se requiere tramitar la Orden de Cobro documento que indica las prestaciones autorizadas y es el soporte para el pago de la factura.





Facturación

1. Requisitos de la facturación:

- a. Cumplimiento del Estatuto Tributario
- b. Soportes por tipo de factura, de acuerdo con la Resolución 3047 de 2008
- c. Se debe presentar factura separada por Tipo de Régimen (Contributivo y Subsidiado) y Plan (PBS, NO PBS y Plan Complementario)

Si los servicios son NO PBS para afiliados del régimen subsidiado, la factura debe ser dirigida al Ente Territorial. Cada Ente define los cumplimientos y requisitos de acuerdo con el capítulo al que se acogieron de la Resolución 1479 de 2015. La factura del homólogo PBS debe ser dirigida a EPS SURA.

2. Radicación de facturas

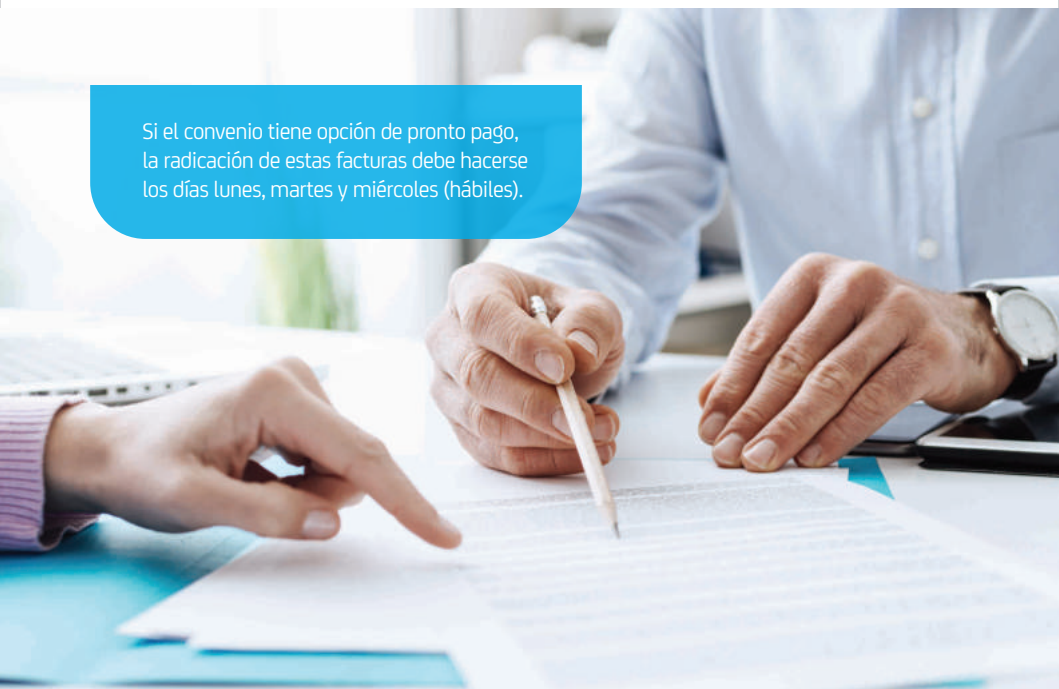
- a. Estas son las fechas sugeridas para la radicación de facturas

TIPO DE CONVENIO	TIEMPO PARA RECEPCIÓN
CAPITA	Luego que reciban el listado de los afiliados activos
SUCITA	Los primeros días del mes siguiente a la prestación
RÉGIMEN SUBSIDIADO NO-PBS	Tercer día hábil del mes
ACTIVIDAD	Del 1 al 25 (o día hábil anterior)
CONVENIOS ESPECIALES	Del 1 al 25 (o día hábil anterior)
P Y P	Del 1 al 25 (o día hábil anterior)

b. Sitios de radicación

CIUDAD	HORARIO RADICACIÓN	DIRECCIÓN
ARMENIA	7:30 a.m. - 12:00 p.m.	Av. Bolívar 1A Norte 118 Ed. Bolo Club, piso 4
BARRANQUILLA	Instituciones: 7:30 a.m. - 10:00 a.m. Médicos: 7:30 a.m. - 1:00 p.m.	ClL. 82 # 51B-64
BOGOTÁ	7:30 a.m. a 11:00 a.m. 8:00 a.m. a 1:00 p.m.	Autopista Norte # 122-35 Cra. 106 # 15A-25 Of. 316 - 317 - 318 Zona Franca en Fontibón
BUCARAMANGA	7:30 a.m. a 11:00 a.m.	Cra. 29 # 45-94 Of. 701 - 801
CALI	7:30 a.m. - 1:00 p.m.	ClL. 64 Norte # 5B-146 Centro Empresa, locales 44 - 45 - 46
CARTAGENA	7:30 a.m. - 10:00 p.m.	Pie del Cerro ClL. 30 # 17-109 C.C. Portales de San Felipe, local 1-20
MANIZALES	7:30 a.m. - 12:00 p.m.	Cra. 23 # 65A-41 Parque Médico Entrada 2, local P306, piso 2
MEDELLÍN	7:30 a.m. - 1:00 p.m.	ClL. 46 # 41-69 Itagüí Complejo Industrial Amtex, bloque 3
PEREIRA	7:30 a.m. - 12:00 p.m.	ClL. 15 # 13-110 C.C Pereira Plaza, Of. 227B

Si el convenio tiene opción de pronto pago, la radicación de estas facturas debe hacerse los días lunes, martes y miércoles (hábiles).



Pagos

1. Inscripción de cuenta bancaria:

Es requisito indispensable para el pago tener previamente inscrita la cuenta bancaria a la cual se realizará el desembolso. Para inscribir la cuenta bancaria se debe enviar un correo electrónico a la cuenta **cuentaspagos@sura.com.co**, con el asunto “Solicitud de Matrícula de Cuenta Bancaria” adjuntando la certificación bancaria.

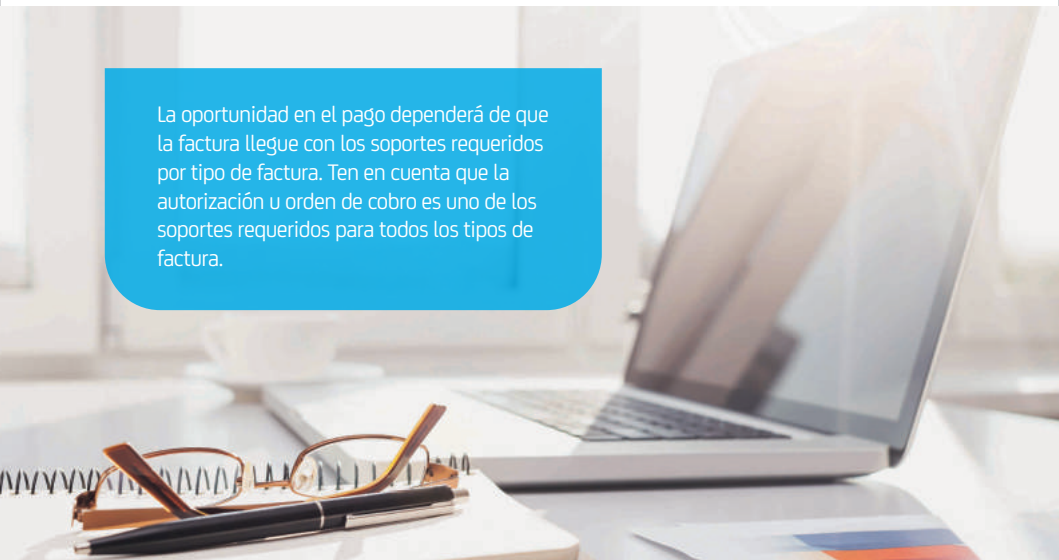
2. Fechas de pago:

Las facturas serán desembolsadas a la cuenta bancaria inscrita en las fechas definidas por la normatividad vigente, de acuerdo con las fechas de radicación o las fechas pactadas en el convenio.

3. Cruces de cartera:

Como prestador tienes la opción de realizar cruces de cartera, lo cual te permitirá conocer el estado actual de las facturas, fechas de pago, deducciones y causas de devolución. Puedes hacerlo a través del módulo de Prestadores, del sitio web **www.epssura.com/** prestadores de servicio/ microsítio Servicios/ opción servicios para prestadores/ transacciones/ cruces de cartera, cargas magnéticas y respuesta a glosas.

La oportunidad en el pago dependerá de que la factura llegue con los soportes requeridos por tipo de factura. Ten en cuenta que la autorización u orden de cobro es uno de los soportes requeridos para todos los tipos de factura.





Módulo de Prestadores

En nuestro sitio web www.epssura.com está dispuesto el módulo o micrositio para Prestadores de Servicios. Allí, entre otras, podrás gestionar:

Transacciones:

- a. Gestión de respuesta a glosa
- b. Solicitud o modificación de clave
- c. Actualización de datos
- d. Cruces de cartera, cargas magnéticas y respuesta a glosas

Consultas:

- a. Consultas de glosas y devoluciones
- b. Consulta de facturas radicadas
- c. Estadísticas y calendario de facturación

Descargas:

- a. Instructivo para cruce de cartera
- b. Soportes por tipo de factura
- c. Facturación régimen subsidiado

En caso de no tener clave, puedes solicitarla al correo electrónico igaleano@sura.com.co o egutierrez@sura.com.co

Conciliación de Facturas

En EPS SURA, contamos con un proceso de conciliación de facturas que involucra la participación del Prestador y de la Aseguradora, para resolver las no conformidades encontradas en una atención médica, y así llegar a un acuerdo de pago.

Conciliación ordinaria:

Proceso mediante el cual el Prestador gestiona la glosa total o parcial generadas por la Aseguradora. Recuerda que puedes gestionar de forma permanente las respuestas a glosas, a través del sitio web www.epssura.com.co

Conciliación no ordinaria:

Proceso cuyo objetivo es el cierre de un periodo para quedar a paz y salvo. En este proceso solo ingresan aquellas facturas que tengan saldos que no pudieron ser dirimidos entre las partes durante el proceso de conciliación ordinaria.

En caso de que requieras iniciar un proceso de conciliación, debes presentar tu solicitud al gestor operativo asignado o al correo electrónico conciliacioncmepsura@suramericana.com.co

Contáctenos

Si requieres ampliar información sobre Cuentas Médicas o los demás temas aquí tratados, ponemos a tu servicio la **Línea del Prestador 01 8000 519 519**, marcando **Opción 2 / Opción 8 / Opción 1**.

Líneas de atención

01 8000 519 519

Medellín: 448 6115

Bogotá: 489 7941

Cali: 380 8941

Barranquilla: 319 7901

Bucaramanga: 691 7941

Cartagena: 642 4946

Armenia: 731 4936

Pereira: 325 1999

Manizales: 885 9515

Apartadó: 828 8233