

Orientación MÉDICA VIRTUAL

¿Qué incluye esta orientación?

Orientación virtual con médico general:

Cuando requieras una orientación médica no presencial, podrás acceder a través de teleconferencia o videoconferencia (a tu elección) a un médico general, para orientarte en manejos primarios ante una emergencia en salud o un dolor latente, o en su defecto, solucionar dudas de tipo médico en cuanto a la ingesta de medicamentos, síntomas, revisión de exámenes básicos, prevención de enfermedades o información general.

Te brindarán consejos o recomendar medicamentos de uso común, con el fin de solventar el problema de forma temporal o definitiva, únicamente cuando lo crean conveniente, entendiendo que se aplica el término de la pertinencia médica como premisa fundamental. De igual forma, por evaluación del triage internacional, el médico podrá sugerirte que asistas de forma presencial a una institución prestadora de salud.

El horario de atención es



**HORAS
AL DÍA**



**7 DÍAS
A LA SEMANA**



**POR UN
TIEMPO NO
MAYOR A** **30
MINUTOS**

Tienes derecho cada año de vigencia de la póliza a:

EVENTOS	MONTO MÁXIMO DE REEMBOLSO	TIPO DE SERVICIO
5	10 SMDLV	ORIENTACIÓN MÉDICA GENERAL TELEFÓNICA

***EVENTOS:** son la cantidad de servicios o solicitudes a los que tendrás derecho como asegurado durante la vigencia de tu seguro.

***MONTO MÁXIMO DE REEMBOLSO:** solo se autorizará cuando SURA incurra en una falla que imposibilite la prestación del servicio, siempre y cuando esta falla sea notificada y se realice la evaluación del caso. El reembolso será el valor expresado en la factura de pago del proveedor que contraste de forma particular, este monto no podrá superar los SMDLV (salario mínimo diario legal vigente) expresados en los términos del servicio. Se te reembolsará en un término no mayor a 5 días calendario.

Podrás solicitar en reembolso por la línea de atención #888 de SURA.

Orientación virtual con médico especialista:

Cuando requieras una orientación médica no presencial, especializada en temas relacionados con dermatología, gastroenterología, nutrición, obstetricia, oftalmología, ortopedia u odontología, SURA te pondrá en teleconferencia o videoconferencia (a tu elección) con un profesional especializado.

Dermatología: te brindarán consejos sobre el cuidado de la piel, te orientarán frente a tratamientos para preservación o regeneración del tejido o solucionarán preguntas frente a tonos y formas de lunares o formaciones en la piel, pero no podrán realizarte tratamientos, ya que para ello se requiere evaluación presencial y llevar una trazabilidad de tu evolución.

Gastroenterología: te brindarán recomendaciones sobre los hábitos de alimentación que debes llevar acordes a las molestias intestinales reportadas, así como consejos y alertas sobre posibles complicaciones mayores, otorgando un panorama más amplio.

Nutrición: te brindarán apoyo frente a preguntas en temas de hábitos de alimentación, consumo de suplementos o proteínas, medición de porcentajes de grasa corporal y recomendaciones generales para una vida sana.

Obstetricia: te brindarán recomendaciones y consejos frente a dolores o síntomas en tu periodo de embarazo o lactancia, así mismo, podrán determinar alertas ante posibles complicaciones teniendo en cuenta el reporte de tus síntomas.

Oftalmología: te brindarán recomendaciones para el cuidado de los ojos, buenas prácticas laborales y de higiene, así mismo, según los síntomas que reportes, te podrán otorgar un concepto inicial.

Ortopedia: el ortopedista te brindará recomendaciones sobre tu postura, posiciones ergonómicas para el trabajo o el estudio, referencia de elementos de apoyo o corrección en casa que acostumbras en calzado, o correctas formas de cargue de peso y desempeño físico óseo.

Odontología: te brindarán apoyo frente a consultas relacionadas con tratamientos odontológicos, higiene oral, definición para direccionamiento a especialidades dentro de la rama de la odontología y solución de inquietudes generales.

El horario de atención para este servicio es de



**LUNES A SÁBADO
DE 8 A.M. A 5 P.M.**



**TU SOLICITUD SERÁ
ATENDIDA EN UN
TIEMPO NO MAYOR A** | **48 HORAS
HÁBILES.**

Tienes derecho cada año de vigencia de la póliza a:

EVENTOS	MONTO MÁXIMO DE REEMBOLSO	TIPO DE SERVICIO
2	10 SMDLV	ORIENTACIÓN MÉDICA ESPECIALISTA TELEFÓNICA

***EVENTOS:** son la cantidad de servicios o solicitudes a los que tendrás derecho como asegurado durante la vigencia de tu seguro.

***MONTO MÁXIMO DE REEMBOLSO:** solo se autorizará cuando SURA incurra en una falla que imposibilite la prestación del servicio, siempre y cuando esta falla sea notificada y se realice la evaluación del caso. El reembolso será el valor expresado en la factura de pago del proveedor que contraste de forma particular, este monto no podrá superar los SMDLV (salario mínimo diario legal vigente) expresados en los términos del servicio. Se te reembolsará en un término no mayor a 5 días calendario.

Podrás solicitar en reembolso por la línea de atención #888 de SURA.

Debes de tener en cuenta:

- Proporcionar información veraz y oportuna, que permita atender debidamente la asistencia.
- Los servicios se deben solicitar siempre a través de la línea de atención y no operan por reembolso, a no ser que se especifique lo contrario.
- SURA no cubrirá los costos para medicamentos, tratamientos, exámenes, cirugías o procedimientos derivados de la atención médica virtual.
- El servicio se presta en cualquier ubicación geográfica siempre y cuando se cuente recepción de señal telefónica o conexión estable a internet.
- Se entenderá como un evento agotado la llamada en la que se logre un contacto médico – paciente con finalización voluntaria, así mismo las nuevas consultas o eventos se agotarán únicamente cuando el segundo servicio no tenga relación o se genere por síntomas diferentes a la primera intervención.
- El profesional médico que te brinde la atención virtual, se apega al protocolo que establezca el ministerio de salud, así mismo, se aclara que se trata de un servicio de medio, más no de resultado. La asistencia en orientación médica virtual, no opera como una asistencia integral en salud.
- Si como paciente requieres una copia o resumen de la comunicación y/o prescripción de medicamentos, el profesional médico que te está tele orientando puede remitirte esta documentación por medio virtual, siempre y cuando los medicamentos no sean de control especial. Las incapacidades se generarán bajo el marco de la autonomía médica, y deberás transcribirlas en tu EPS.
- Es obligación del paciente cuando los síntomas persistan, acudir a una cita presencial por su cuenta, por lo que SURA no se harán responsable por las determinaciones que tome el paciente a raíz de la orientación médica virtual.
- SURA no se hace responsable las decisiones que tome el paciente en cuanto a la ingesta de medicamentos, alimentos, hábitos y conductas de salud, ni por el perjuicio que esto le cause, entendiendo que todos los organismos reaccionan de forma diferente.
- Este servicio no aplica para la atención de pacientes que, bajo las claves internacionales de servicios pre-hospitalarios de emergencia médica, estén clasificados como código rojo o amarillo.

¿Qué no se incluye en esta asistencia?

SURA no prestará los servicios de asistencia cuando la solicitud médica sea causa directa o indirecta de:

- Enfermedades que requieran ser tratadas por especialidades diferentes a las cubiertas en esta asistencia.
- Diagnósticos o tratamientos para los cuales se requiera conocer el antecedente médico y/o evaluación física del paciente.
- Fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, entre otros.
- Actos terroristas en el territorio colombiano, guerra interior o exterior, revolución, rebelión, sedición, asonada o actos violentos motivados por conmoción social o por aplicación de la ley marcial, prestación del servicio militar, naval, aéreo o de policía.
- Fisión o fusión nuclear o radioactividad.



Descarga o actualiza aquí nuestra **App Seguros SURA** disponible en:

Consíguelo en el

App Store

DISPONIBLE EN

Google Play

Línea de atención 01 8000 518 888

Bogotá, Cali y Medellín 437 88 88

Celular # 888

segurossura.com.co

