

COVID-19

PREGUNTAS *FRECUENTES*

Desde la aparición de los primeros brotes de coronavirus (**COVID-19**), **SURA** estableció una mesa interdisciplinaria para el monitoreo permanente de los avances de la situación mundial. Entre los diferentes aspectos e impactos, se han evaluado las condiciones de salud y seguridad para evitar el contacto en situaciones de riesgo tanto de nuestros profesionales de salud como de nuestros pacientes.

Atendiendo la alerta mundial y las recomendaciones de la OMS - Organización Mundial de la Salud- te presentamos esta guía con las preguntas más frecuentes sobre esta enfermedad y sobre cómo entre todos podemos cuidarnos y hacer que el número de contagios sea menor.

GUÍA DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES

- 1. EL VIRUS Y LA ENFERMEDAD**
- 2. SÍNTOMAS**
- 3. PREVENCIÓN**
- 4. CONTAGIO**
- 5. TRATAMIENTO**

INFORMACIÓN SOBRE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD:

- 6. CUÁNDO Y CÓMO CONSULTAR**
- 7. DIAGNÓSTICO**
- 8. PACIENTES DIAGNOSTICADOS**
- 9. SERVICIOS EPS SURA**
 - POBLACIÓN GENERAL**
 - POBLACIÓN VULNERABLE**
- 10. SERVICIOS AYUDAS DIAGNÓSTICAS**



1. EL VIRUS Y LA ENFERMEDAD

¿QUÉ ES UN CORONAVIRUS?

Los coronavirus son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más complejas como el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS) y el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus **COVID-19**.

¿QUÉ ES COVID-19?

COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019.

¿CÓMO SE PROPAGA LA ENFERMEDAD COVID-19?

Una persona puede contraer **COVID-19** por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de gotas procedentes de la nariz o la boca que son expulsadas cuando una persona infectada tose o exhala. Estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden contraer **COVID-19** si tocan estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. También pueden contagiarse si inhalan las gotas que haya esparcido una persona con **COVID-19** al toser o exhalar. **Por eso es importante mantenerse a más de un (1) metro de distancia de una persona que se encuentre enferma.**

¿CUÁNTO DURA EL PERIODO DE INCUBACIÓN DEL COVID-19?

El «período de incubación» es el tiempo que transcurre entre la infección por el virus y la aparición de los síntomas de la enfermedad. La mayoría de las estimaciones respecto al periodo de incubación del **COVID-19** oscilan entre 1 y 14 días, y en general se sitúan en torno a cinco días.

¿SON LO MISMO EL COVID-19 Y EL SRAS?



No. El virus que causa **COVID-19** y el responsable del síndrome respiratorio agudo severo (SRAS) están genéticamente relacionados entre ellos, pero son diferentes. El SRAS es más letal pero mucho menos infeccioso que el **COVID-19**. No se han producido brotes de SRAS en ningún lugar del mundo desde 2003.

No olvides que lavarte las manos periódicamente disminuye la posibilidad de adquirir enfermedades infecciosas respiratorias (entre ellas Coronavirus)

2. SÍNTOMAS

¿ES POSIBLE QUE ME CONTAGIE DE COVID-19 POR ESTAR EN CONTACTO CON UNA PERSONA QUE NO PERESENTE NUNGUÍN SÍNTOMA?

La principal forma de propagación de la enfermedad es a través de las gotas respiratorias generadas por alguien al toser. El riesgo de contraer **COVID-19** de alguien que no presente ningún síntoma es muy bajo. Sin embargo, muchas personas que contraen **COVID-19** solo presentan síntomas leves. Esto es particularmente cierto en las primeras etapas de la enfermedad. Por lo tanto, es posible contagiarse de alguien que, por ejemplo, solamente tenga una tos leve y no se sienta enfermo.

¿CUÁLES SON LOS SÍNTOMAS Y SIGNOS DEL COVID-19?

Los síntomas más comunes del **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. La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recupera de la enfermedad sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial. Alrededor de 1 de cada 6 personas que contraen **COVID-19** desarrolla una enfermedad grave y tiene dificultad para respirar. Las personas mayores y las que padecen otras afecciones médicas, como hipertensión arterial, problemas cardíacos o diabetes, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en China el rango de víctimas fatales está entre el 2% y el 4%, pero fuera del país asiático la tasa se reduce al 0,7%.

Desde **SURA** hemos habilitado servicios virtuales de atención en salud para orientarte en casos que presentes síntomas:

- [Descarga la APP de seguros SURA en tu celular](#), opción Atención Virtual en Salud.
- [Llama a nuestro servicio de teleorientación:](#)

Para EPS, ARL y PAC, marcando la opción 0:



Desde: Bogotá 4897941 - Medellín 4486115 – Cali 3808941 – Barranquilla 3197901 y resto del país 018000 519519.

Para pólizas de Salud, marcando la opción 0:

Desde tu celular marcando #888 - Desde Medellín, Bogotá y Cali 437 8888 y resto del país 018000 51 8888

Comunícate vía WhatsApp al 3024546329 para la atención de Pólizas, EPS, PAC y ARL

Si vas a asistir a consulta (luego de recibir las recomendaciones del profesional en la APP) y tienes síntomas respiratorios, como tos, fiebre, dolor de garganta o secreción nasal, te recomendamos hacer uso de tapabocas, cubriendo nariz y boca. **Recuerda que solo debes asistir acompañado por una persona, si es estrictamente necesario.**

3. PREVENCIÓN

¿QUÉ PUEDO HACER PARA PROTEGERME Y PREVENIR LA PROPAGACIÓN DE LA ENFERMEDAD?

MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA TODAS LAS PERSONAS

Mantente al día de la información más reciente sobre el brote de **COVID-19**, a la que puedes acceder en el sitio web de la OMS y a través de las autoridades de salud pública pertinentes a nivel nacional y local.

El Gobierno Nacional de Colombia informó desde el Instituto Nacional de Salud que se están tomando todas las medidas necesarias y se dispusieron los canales pertinentes para brindar información útil en el menor tiempo posible.

Para cualquier información, los ciudadanos pueden comunicarse a la línea telefónica nacional 01 8000 955 590. Además, se habilitó la aplicación '**CoronApp** Colombia', para dispositivos móviles. Ya se puede descargar, gratuitamente, en la tienda virtual de Android; y próximamente en IOS.

- **Lávate las manos muy bien y con frecuencia, usando un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.**

¿POR QUÉ? Lavarse las manos con agua y jabón o usando un desinfectante a base de alcohol mata los virus que pueda haber en tus manos.



- **Mantén una distancia mínima de 1 metro con cualquier persona que tosa o estornude.**

¿POR QUÉ? Cuando alguien tose o estornuda, expulsa por la nariz o por la boca unas gotitas de líquido que pueden contener el virus. Si estás demasiado cerca, puedes respirar las gotas y con ellas el virus del **COVID-19**, si la persona que tose tiene la enfermedad.

- **Evita tocarte los ojos, la nariz y la boca**

¿POR QUÉ? Las manos tocan muchas superficies y pueden recoger virus. Una vez contaminadas, las manos pueden transferir el virus a los ojos, la nariz o la boca. Desde allí, el virus puede entrar a tu cuerpo y causarte la enfermedad.

- **Tanto tú como las personas que te rodean deben asegurarse de mantener una buena higiene de las vías respiratorias. Eso significa cubrirse la boca y la nariz con el codo doblado o con un pañuelo de papel al toser o estornudar. El pañuelo usado debe desecharse de inmediato.**

¿POR QUÉ? Los virus se propagan a través de las gotitas. Al mantener una buena higiene respiratoria estás protegiendo a las personas que te rodean de virus como los del resfriado, la gripe y **COVID-19**.

- **No salgas de casa si no te encuentras bien. Si tienes fiebre, tos y dificultad para respirar, busca atención médica y llama con antelación. Sigue las instrucciones de las autoridades sanitarias locales.**

¿POR QUÉ? Las autoridades nacionales y locales dispondrán de la información más actualizada sobre la situación en tu zona. Llamar con antelación permitirá que tu prestador de servicios de salud te dirija rápidamente hacia el centro de salud adecuado. Esto también te protegerá a ti y te ayudará a prevenir la propagación de virus y otras infecciones.

- **Mantente informado sobre las últimas novedades en relación con el COVID-19. Sigue las recomendaciones de tu prestador de servicios de salud, de las autoridades sanitarias pertinentes a nivel nacional y local o de tu empleador sobre la forma de protegerte a ti mismo y a los demás ante el COVID-19.**

MEDIDAS DE PREVENCIÓN ESPECIALES

MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN EN ZONAS DONDE SE ESTÁ PROPAGANDO COVID-19 O QUE LAS HAN VISITADO RECIENTEMENTE EN LOS ÚLTIMOS 14 DÍAS



- Sigue las orientaciones antes expuestas (Medidas de protección para todas las personas)
- No salgas de casa si empiezas a sentirte mal, aunque se trate de síntomas leves como dolor de cabeza y congestión nasal, hasta que te recuperes. Solo sal de casa cuando estés enfermo si requieres atención médica.

¿POR QUÉ? Evitar los contactos con otras personas y las visitas a centros médicos permitirá que estos últimos funcionen con mayor eficacia y ayudará a protegerte a ti y a otras personas de posibles infecciones por el virus **COVID-19**, u otros.

• Si tienes fiebre, tos y dificultad para respirar, busca rápidamente asesoramiento médico, ya que podría deberse a una infección respiratoria u otra afección grave. Llama con antelación e informa a tu prestador de servicios de salud y si estas asegurado con SURA infórmalos a través de nuestros canales virtuales sobre cualquier viaje que hayas realizado recientemente o cualquier contacto que hayas mantenido con viajeros.

¿POR QUÉ? Llamar con antelación permitirá que tu prestador de atención de salud te dirija rápidamente hacia el centro de salud adecuado. Esto ayudará también a prevenir la propagación de virus y otras infecciones.

¿QUÉ ES EL AISLAMIENTO SOCIAL Y QUIÉNES DEBEN HACERLO?

El aislamiento social se da cuando una persona se aleja de su entorno y permanece dentro de su hogar sin salir de este, con restricción para interactuar con otros.

Para esto se debe reservar una habitación de la casa, ojalá con baño, para uso exclusivo de la persona aislada durante, al menos 14 días. Y dentro del hogar no se deberá tener contacto de menos de dos metros de distancia con otras personas.

Esta medida es fundamental para ayudar a reducir la transmisión del COVID-19 y así ayudar a los servicios de salud a que atiendan a los pacientes que más lo necesitan.

Si cumples con alguna de las siguientes características, es recomendable que realices aislamiento social:

- Tienes historial de viaje a países con casos confirmados de infección por COVID-19 en los últimos 14 días.
- Has tenido contacto estrecho en los últimos 14 días con un caso confirmado o probable con infección respiratoria aguda grave asociada al COVID-19.

El contacto estrecho con un caso probable de COVID 19 se define como:

- Contacto entre personas en un espacio de dos metros de distancia o menos, en una habitación o en el área de atención de un caso de COVID-2019 confirmado o probable, durante un tiempo mayor a 15 minutos.
- Contacto directo con secreciones de un caso probable o confirmado de COVID-19 mientras el paciente es considerado infeccioso.



¿CÓMO PROTEGERME SI NECESITO HACER DESPLAZAMIENTOS FUERA DE CASA?

Antes de desplazarte, piensa:

- ¿Es necesario realizar este traslado o podría hacer la diligencia de manera virtual o telefónica?
- ¿Qué pasaría si me quedo donde estoy y evito exponerme?
- ¿Podría pedir un domicilio? (si finalmente lo solicitas, limpia el producto antes de consumirlo o usarlo).
- ¿Hay concentraciones de personas en el recorrido o se han detectado casos de covid-19 en mi lugar de destino?

Si después de hacer este balance decides salir, toma las medidas necesarias en el medio de transporte que vas a usar para el desplazamiento.

Si tu desplazamiento es caminando:

Mantén una distancia superior a un metro con otros peatones y evita caminar por lugares con basuras, charcos y posibles focos de contaminación.

Si debes usar el transporte público:

Desde antes del viaje, busca las recomendaciones dadas por la empresa transportadora y otras entidades oficiales.

- Mantén, en lo posible, una distancia superior a un metro de otros usuarios del sistema y evita desplazarte en horas pico para alejarte de las aglomeraciones.
- **No manipules tu celular mientras viajas.** Puede contaminarse durante el recorrido.
- Evita contacto con pasamanos, barras de agarre y otras superficies que diariamente son usadas por miles de personas. En caso de que debas usarlas, lávate luego las manos con agua y jabón o usa gel antibacterial.
- No te toques la cara ni adquieras o recibas alimentos durante el recorrido.
- En caso de que debas usar efectivo, paga con el valor exacto.
- Abre las ventanas para favorecer la ventilación interna del vehículo.
- **Para viajes cortos, considera caminar o usar bicicleta.** De esta manera permites más espacio a otros usuarios que no tienen otras alternativas para moverse.

Si decides desplazarte en bicicleta, moto o patineta:

- Usa guantes durante todo el recorrido y límpialos frecuentemente. Además, recuerda limpiar tu vehículo a diario, especialmente en la parte de los manubrios.
- **Mantén desinfectados:** casco, gafas y elementos de protección. No permitas que otras personas los usen. Realízales una limpieza especial en caso de que tengas estornudos o tos. Si este es el caso, usa tapabocas.



- **Ten cuidado al acercarte o sobrepasar un vehículo.** Sus ocupantes podrían estornudar o toser sin advertir tu presencia.

Si vas a desplazarte en carro:

- En condiciones normales, mantener los vidrios arriba puede contribuir a que respires un mejor aire, puesto que la mayoría de carros cuentan con filtros.
- Evita viajar junto con personas que tengan síntomas de infecciones respiratorias y, si lo haces, pídeles que usen tapabocas y mantén ventilado el vehículo durante el desplazamiento.
- **Limpia las superficies del vehículo con las que estés en contacto:** cinturón de seguridad, volante, tablero, radio y freno de mano.
- Verifica el estado del filtro de aire acondicionado o filtro de polen. Es importante que los ductos de aireación permanezcan limpios.
- Permanece atento a la interacción con otros usuarios de la vía y cuida especialmente a peatones, ciclistas y motociclistas.

Al llegar a tu destino:

- Lávate las manos antes de acercarte a las personas y usa antibacterial para eliminar posibles contaminaciones durante el recorrido.
- Saluda de lejos, evitando contacto directo con otras personas.
- Mantén ventilados los espacios donde estés.

¿QUÉ DEBO TENER EN CUENTA SI NECESITO SALIR DE CASA A COMPRAR VÍVERES?

Si necesitas comprar víveres ten en cuenta:

- Si todos salimos a comprar a la vez contribuimos con la propagación exponencial del virus COVID-19
- Compra virtualmente o a domicilio en supermercados o droguerías
- Sé solidario, si tienes vecinos adultos mayores, ayúdales con sus compras.
- Si no es posible usar los medios virtuales, una sola persona de cada familia puede salir a comprar, manteniendo la distancia recomendada por el personal de salud (2 mts.).
- Haz una compra racional e inteligente: si compras solo lo necesario, alcanzará para todos.

Adicionalmente, ten en cuenta las recomendaciones relacionadas con los desplazamientos hacia el lugar donde vas a hacer tus compras.

USO DE TAPABOCAS O MASCARILLA DESECHABLE



¿DEBO LLEVAR TAPABOCAS PARA PROTEGERME?

Las personas que no manifiestan síntomas respiratorios **no necesitan usar tapabocas**. La OMS recomienda el uso de mascarillas en el caso de las personas que presentan síntomas de **COVID-19** y en el de quienes cuidan de personas que tienen síntomas como tos o fiebre. El uso de mascarillas es crucial para los trabajadores de la salud y las personas que cuidan de alguien (sea en casa o en un establecimiento sanitario).

Utiliza tapabocas únicamente si presentas síntomas respiratorios (tos o estornudos), si eres un caso sospechoso de infección por **COVID-19** con síntomas leves o si estás cuidando de alguien que sea un caso sospechoso de infección. La sospecha de infección por **COVID-19** está relacionada con los viajes a zonas en las que se han notificado casos, o con el contacto cercano con personas que hayan viajado a esas zonas y hayan enfermado.

Las formas más eficaces de protegerse a uno mismo y a los demás frente al **COVID-19** son: lavarse las manos con frecuencia, cubrirse la boca con el codo o con un pañuelo de papel al toser y mantener una distancia de al menos 1 metro con las personas que tosen o estornudan.

¿CÓMO PONERSE, USAR, QUITARSE Y DESECHAR UN TAPABOCAS?

1. Recuerda que solo deben usar tapabocas los trabajadores sanitarios, los cuidadores y las personas con síntomas respiratorios como fiebre y tos.
2. Antes de tocar la mascarilla, lávate las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.
3. Inspecciona la mascarilla para ver si tiene rasgaduras o agujeros.
4. Orienta hacia arriba la parte superior (donde se encuentra la tira de metal).
5. Asegúrate de orientar hacia afuera el lado correcto de la mascarilla (el lado coloreado).
6. Ubícalo sobre la cara. Pellizca la tira de metal o el borde rígido de la mascarilla para que se amolde a la forma de tu nariz.
7. Tira hacia abajo de la parte inferior de la mascarilla para que te cubra la boca y la barbilla.
8. Después de usarla, quítate la mascarilla; retira las cintas elásticas de detrás de las orejas manteniendo la mascarilla alejada de la cara y la ropa, para no tocar las superficies potencialmente contaminadas de la mascarilla.



9. Desecha la mascarilla en un contenedor cerrado inmediatamente después de su uso.

10. Lávate las manos después de tocar o desechar la mascarilla. Usa un desinfectante a base de alcohol o, si están visiblemente sucias, lávatelas con agua y jabón.

¿HAY ALGO QUE NO DEBA HACER?

Las siguientes medidas **NO SON** eficaces contra el **COVID-19** y pueden resultar perjudiciales:

- Fumar
- Tomar remedios herbarios tradicionales
- Llevar varias mascarillas
- Automedicarse con antibióticos u otros medicamentos

En cualquier caso, si tienes fiebre, tos y dificultad para respirar, comunícate con tu prestador de servicios de salud para consultar sobre tu estado y qué debes hacer. Así podrás reducir el riesgo de desarrollar una infección más grave.

4. CONTAGIO

¿QUÉ PROBABILIDADES HAY DE QUE CONTRAIGA COVID-19?

El riesgo depende del lugar donde te encuentres y, más concretamente, de si se está produciendo un brote de **COVID-19** en dicho lugar.

Para la mayoría de las personas, el riesgo de contraer esta enfermedad continúa siendo bajo. Sin embargo, sabemos que hay algunos lugares (ciudades o zonas) donde se está propagando y donde el riesgo de contraerla es más elevado, tanto para las personas que viven en ellas como para las que las visitan.

Los gobiernos y las autoridades sanitarias están actuando con determinación cada vez que se detecta un nuevo caso de **COVID-19**

Es importante que todos respetemos las restricciones relativas a los viajes, los desplazamientos y las concentraciones multitudinarias de personas.

Si cooperamos con las medidas de lucha contra la enfermedad, reduciremos el riesgo que corremos cada uno de nosotros de contraerla o de propagarla.



Como se ha comprobado en China y en otros países, es posible detener los brotes de **COVID-19** y poner fin a su transmisión.

¿DEBO PREOCUPARME POR EL COVID-19?

Si no te encuentras en una zona donde se esté propagando el **COVID-19**, no has viajado desde alguna de esas zonas ni has estado en contacto cercano con alguien que lo haya hecho y se sienta mal, tus posibilidades de contraerla son actualmente bajas. Sin embargo, es comprensible que la situación te cause estrés y ansiedad. Es una buena idea que te informes sobre los hechos para que puedas determinar con precisión los riesgos que corres y adoptes precauciones razonables. Puedes obtener información precisa sobre el **COVID-19** y su presencia en la zona donde te encuentras a través de tu prestador de atención de salud, de las autoridades nacionales de salud pública y de tu empleador. Es importante que te mantengas informado sobre la evolución de la situación en el lugar donde vives y que tomes las medidas adecuadas para protegerte.

Si te encuentras en una zona en la que se haya producido un brote de **COVID-19**, debes tomar muy en serio el riesgo de infección. Sigue las recomendaciones de las autoridades sanitarias nacionales y locales. En algunas circunstancias (muy poco comunes) la enfermedad puede ser letal. Las personas mayores y las que padecen otras enfermedades (como hipertensión arterial, problemas cardíacos o diabetes) son más vulnerables. (Véanse las Medidas de protección para las personas que se encuentran en zonas donde se está propagando **COVID-19** o que las han visitado recientemente (en los últimos 14 días)).

¿PUEDO CONTAGIARME DE COVID-19 POR CONTACTO CON LAS HECES DE UNA PERSONA QUE PADEZCA LA ENFERMEDAD?

El riesgo de contraer **COVID-19** por contacto con materia fecal o excrementos de una persona infectada parece ser bajo. Aunque las investigaciones iniciales apuntan a que el virus puede estar presente en algunos casos, la propagación por esta vía no es uno de los rasgos característicos del brote. La OMS está estudiando las investigaciones en curso sobre las formas de propagación del **COVID-19** y seguirá informando sobre los nuevos resultados. No obstante, se trata de un riesgo y por lo tanto es una razón más para lavarse las manos con frecuencia, después de ir al baño y antes de comer.

¿PUEDEN LOS HUMANOS CONTRAER EL VIRUS COVID-19 POR CONTACTO CON UN ANIMAL?



Los coronavirus son una extensa familia de virus que son comunes entre los murciélagos y otros animales. En raras ocasiones las personas se infectan por estos virus, que luego pueden propagarse a otras personas. Por ejemplo, el SRAS-CoV iba asociado a las civetas y el MERS-CoV se transmite a través de los dromedarios. Todavía no se ha confirmado el posible origen animal de **COVID-19**

Como medida de protección al visitar mercados de animales vivos o en otras situaciones parecidas, evita el contacto directo con los animales y las superficies que estén en contacto con ellos. Asegúrate de que en todo momento se observen prácticas adecuadas de higiene de los alimentos. Manipula con cuidado la carne, la leche o los órganos de animales crudos para evitar la contaminación de alimentos no cocinados y evita el consumo de productos animales crudos o poco cocinados.

¿PUEDO CONTRAER EL VIRUS COVID-19 POR CONTACTO CON MI MASCOTA?

No. No hay datos que indiquen que animales de compañía o mascotas como gatos y perros hayan sido infectados o puedan propagar el virus causante del **COVID-19**

¿CUÁNTO TIEMPO SOBREVIVE EL VIRUS EN UNA SUPERFICIE?

No se sabe con certeza cuánto tiempo sobrevive el virus causante del **COVID-19** en una superficie, pero parece comportarse como otros coronavirus. Los estudios realizados (incluida la información preliminar disponible sobre el virus del **COVID-19**) indican que los coronavirus pueden subsistir en una superficie desde unas pocas horas hasta varios días. El tiempo puede variar en función de las condiciones (por ejemplo, el tipo de superficie, la temperatura o la humedad del ambiente).

Si crees que una superficie puede estar infectada, límpiala con un desinfectante común para matar el virus y protégete de este modo a ti mismo y a los demás. Lávate las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón. Evita tocarte los ojos, la boca o la nariz.

¿ES SEGURO RECIBIR UN PAQUETE DE UNA ZONA EN LA QUE SE HAYAN NOTIFICADO CASOS DE COVID-19?

Sí. La probabilidad de que una persona infectada contamine artículos comerciales es baja, y el riesgo de contraer el virus causante de **COVID-19** por contacto con un paquete que haya sido manipulado, transportado y expuesto a diferentes condiciones y temperaturas también es bajo.



¿QUÉ DEBO HACER SI VIVO CON ALGUIEN QUE ACABA DE LLEGAR DE UN VIAJE DEL EXTERIOR?

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 **aislamiento social**.

Si la persona que llegó tiene síntomas respiratorios y es cliente SURA, debe acceder a nuestros servicios de atención virtual, así:

- Descargar la APP de seguros SURA en tu celular, opción Atención Virtual en Salud.
- Llamar a nuestro servicio de teleorientación:

Para EPS, ARL y PAC, marcando la opción 0:

Desde: Bogotá 4897941 - Medellín 4486115 – Cali 3808941 – Barranquilla 3197901 y resto del país 018000 519519.

Para pólizas de Salud, marcando la opción 0:

Desde tu celular marcando #888 - Desde Medellín, Bogotá y Cali 437 8888 y resto del país 018000 51 8888

- Comunicándose vía WhatsApp al 3024546329 para la atención de Pólizas, EPS, PAC y ARL

¿QUIÉN CORRE RIESGO DE DESARROLLAR UNA ENFERMEDAD GRAVE?

Todavía tenemos mucho por aprender sobre la forma en que el **COVID-19** afecta a los humanos, pero parece que las personas mayores y las que padecen afecciones médicas preexistentes (como hipertensión arterial, enfermedades cardíacas o diabetes) desarrollan casos graves de la enfermedad con más frecuencia que otras.

5. TRATAMIENTO

¿SON EFICACES LOS ANTIBIÓTICOS PARA PREVENIR O TRATAR EL COVID-19?

No. Los antibióticos no son eficaces contra los virus, solo contra las infecciones bacterianas. El **COVID-19** está causado por un virus, de modo que los antibióticos no sirven frente a ella. No se deben usar antibióticos como medio de prevención o tratamiento del **COVID-19**. Solo deben usarse para tratar una infección bacteriana siguiendo las indicaciones de un médico.



¿EXISTE ALGUNA VACUNA, MEDICAMENTO O TRATAMIENTO PARA EL COVID-19?

Todavía no. Hasta la fecha, no hay ninguna vacuna ni medicamento antiviral específico para prevenir o tratar **COVID-19**. Sin embargo, los afectados deben recibir atención de salud para aliviar los síntomas. Las personas que presentan casos graves de la enfermedad deben ser hospitalizadas. La mayoría de los pacientes se recuperan con la ayuda de medidas de apoyo.

Se están investigando posibles vacunas y distintos tratamientos farmacológicos específicos. Hay ensayos clínicos en curso para ponerlos a prueba. La OMS está coordinando los esfuerzos dirigidos a desarrollar vacunas y medicamentos para prevenir y tratar el **COVID-19**.

Las formas más eficaces de protegerse a uno mismo y a los demás frente a el **COVID-19** son: lavarse las manos con frecuencia, cubrirse la boca con el codo o con un pañuelo de papel al toser y mantener una distancia de al menos 1 metro con las personas que tosen o estornudan.

INFORMACIÓN

SOBRE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

6. CUÁNDO Y CÓMO CONSULTAR

¿SI TENGO SÍNTOMAS DE RESFRIADO DEBO ASISTIR A UNA INSTITUCIÓN DE SALUD?

Si tienes síntomas respiratorios como tos, fiebre superior a los 38 grados, dolor de garganta o secreción nasal; y si estuviste durante los últimos 14 días en algún país donde esté confirmado el coronavirus, o en contacto con alguien enfermo o que haya estado viajando y requieres atención en salud, accede a nuestros servicios de atención virtual, así:

- Descarga la APP de seguros SURA en tu celular, opción Atención Virtual en Salud.
- Llama a nuestro servicio de teleorientación:

Desde: Bogotá 4897941 - Medellín 4486115 – Cali 3808941 – Barranquilla 3197901 y resto del país 018000 519519.

Desde tu celular marcando #888 - Desde Medellín, Bogotá y Cali 437 8888 y resto del país 018000 51 8888



· Comunícate vía WhatsApp al 3024546329 para la atención de Pólizas, EPS, PAC y ARL

Si vas a asistir a consulta (luego de recibir las recomendaciones del profesional en la APP) y tienes síntomas respiratorios, como tos, fiebre, dolor de garganta o secreción nasal, te recomendamos hacer uso de tapabocas, cubriendo nariz y boca. **Recuerda que solo debes asistir acompañado por una persona, si es estrictamente necesario.**

¿QUÉ DEBO HACER SI TENGO UN(A) NIÑO(A) PEQUEÑO(A) QUE PRESENTA SÍNTOMAS RESPIRATORIOS?

Es importante validar si tu niño(a) tiene nexos epidemiológicos con la enfermedad:

- ¿Tiene historial de viaje a países con casos confirmados de infección por COVID-19 en los 14 días anteriores al inicio de los síntomas?
- ¿Ha tenido contacto estrecho en los últimos 14 días con un caso confirmado o probable con infección respiratoria aguda grave asociada al COVID-19?

En caso afirmativo a alguna de las preguntas anteriores, te recomendamos acceder a través de los canales dispuestos por la compañía a una consulta virtual.

¿DEBO CONSULTAR SI RECIENTEMENTE LLEGUÉ DE UN VIAJE DEL EXTERIOR, PERO NO TENGO SÍNTOMAS RESPIRATORIOS?

Cualquier persona que llegue de un viaje del exterior debe tener aislamiento social por 14 días, el cual consiste en dejar una habitación de la casa (si es posible con baño) para que la persona permanezca allí durante 14 días.

Si tienes síntomas respiratorios, debes comunicarte a través de los canales dispuestos por la compañía para acceder a teleorientación (línea, WhatsApp o a través de la App).

¿DEBO CONSULTAR SI HE ESTADO EN CONTACTO CON ALGUIEN QUE LLEGÓ DE UN VIAJE DEL EXTERIOR?

En primer lugar, es importante saber si el país del que llegó la persona presenta brote de COVID-19, y posteriormente identificar el tipo de contacto que se tuvo con esa persona.

El contacto estrecho con un caso probable de COVID 19 se define como:

- Contacto entre personas en un espacio de dos metros de distancia o menos, en una habitación o en el área de atención de un caso de COVID-2019 confirmado o probable, durante un tiempo mayor a 15 minutos.



- Contacto directo con secreciones de un caso probable o confirmado de COVID-19 mientras el paciente es considerado infeccioso.

En caso de que cumplas estas condiciones, debes hacer un **aislamiento social** preventivo por 14 días y estar atento a la aparición de síntomas respiratorios.

¿SI UN USUARIO SOLICITA ATENCIÓN MÉDICA DOMICILIARIA, SURA IRÍA HASTA SU DOMICILIO?

Únicamente en casos en los que el usuario ya se encuentre hospitalizado o sea sospechoso de portar el virus. Esta decisión depende de los análisis del personal médico. Sin embargo y de acuerdo con las coberturas de tu plan de salud voluntario (póliza o PAC) si esta prestación está incluida puedes solicitarla, preferiblemente primero haciendo uso de los servicios virtuales y bajo la recomendación previa de nuestros profesionales de atención virtual.

¿EN CUÁLES CASOS SE ENTREGA INCAPACIDAD?

Se entregará incapacidades a pacientes sobre los cuales se sospeche que están infectados por **COVID-19** (coronavirus). Se realizará la prueba y se incapacitará hasta que llegue el resultado. De acuerdo con los resultados y las condiciones clínicas, el equipo de salud definirá la prórroga a la que haya lugar.

¿MI PÓLIZA CUBRE CUALQUIER COMPLICACIÓN POR CONTAGIO DE CORONAVIRUS?

Frente al anuncio de la Organización Mundial de la Salud –OMS- de declarar como pandemia la propagación del **COVID-19**, queremos entregarte tranquilidad sobre las coberturas de algunas de nuestras principales soluciones:

- Los clientes de **pólizas de salud, vida y seguros de viaje** cuentan con cobertura para esta enfermedad de acuerdo con las condiciones específicas contratadas con la Compañía.
- **EPS SURA** atenderá a los afiliados que presenten casos de **COVID-19**, de acuerdo con lo incluido en el **Plan de Beneficios en Salud**, así como en su **Plan de Atención Complementaria**.
- Por su parte, **ARL SURA** atenderá situaciones derivadas del brote que puedan presentarse en los trabajadores que, en el desarrollo de su labor, estén expuestos al virus.



Todas las compañías de Seguros **SURA** y su red de prestación de servicios de salud estamos trabajando de la mano del Ministerio de Salud y del Instituto Nacional de Salud para hacer frente a esta coyuntura de manera efectiva, de acuerdo con los protocolos establecidos.

Todos los productos y soluciones, aquí no descritas, tienen claridad sobre las coberturas y las exclusiones. Esto puede revisarse en compañía del asesor de seguros en el clausulado de la póliza en específico.

¿CÓMO DEBE SER LA ALIMENTACIÓN PARA PACIENTES CON SÍNTOMAS?

La alimentación de todas las personas debe ser balanceada, deberá hacer un aumento en el consumo de agua potable y de frutas y verduras. Recuerda preguntarle al médico que te atienda si debes tener en consideración el consumo de otros alimentos que no acostumbres.

¿DEBO DESPLAZARME A LA IPS PARA QUE ME ENTREGUEN LA FÓRMULA?

Para renovación de fórmulas, puedes hacerlo a través de Trámites a un Clic, en el sitio Web de **EPS SURA** www.epssura.com.co o para la póliza en www.segurossura.com.co. Hacer este trámite por este medio, ayudará a disminuir el riesgo de contagios, al evitar aglomeraciones.

Si fuiste atendido a través de servicios virtuales como teleorientación o la IPS Virtual, la fórmula será generada durante la atención y enviada a través de tu correo electrónico. No deberás desplazarte a las IPS.

¿QUÉ MEDICAMENTOS DEBO TOMAR O CÓMO DEBO SEGUIR EL PLAN DE MANEJO SI CONTINUÓ PRESENTANDO SÍNTOMAS?

El tratamiento debe seguirse estrictamente como lo ordenó tu equipo de salud. Por ningún motivo debes auto medicarte.

¿VA A TENER LA EPS JORNADAS DE PREVENCIÓN?

Ahora mismo estamos trabajando de manera enfática y coordinada en este tema desde toda la estrategia de comunicaciones, en las **IPS**, con la participación de toda nuestra red de prestación.

¿SI NECESITO IR A UNA CITA MÉDICA QUE NO ESTÁ RELACIONADA CON COVID-19, QUÉ MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEBO TENER?



Recuerda que solo se debe asistir a consultas médicas que sean totalmente necesarias. En caso de que debas hacerlo, ten en cuenta seguir todos los cuidados generales:

- No tener contacto estrecho con las personas durante el desplazamiento ni en el lugar de la cita.
- Realizar lavado de manos frecuente.
- Usar tapabocas si tienes síntomas respiratorios.
- Al regresar al hogar debes cambiarte de ropa y zapatos, lavar estas prendas por separado y hacer un buen lavado de manos.

7. DIAGNÓSTICO

¿ME PUEDO HACER UNA PRUEBA EN ALGÚN LABORATORIO DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS SURA PARA SABER SI TENGO CORONAVIRUS?

La decisión de solicitar una prueba en un laboratorio es exclusiva de un profesional de la salud. Nosotros estamos tomando las pruebas en nuestros laboratorios una vez el profesional de salud lo remite, pero la única entidad autorizada para analizarlas es el Instituto Nacional de Salud.

Cuando a las IPS llegan personas que cumplen con ciertas características que las vuelve sospechosas de contagio de **COVID-19**, realizamos las pruebas y las debemos enviar a la Secretaría de Salud, quienes son los encargados de analizar las pruebas para confirmar o desestimar las sospechas. En estos casos nuestras IPS le brindaran la asesoría sobre el asilamiento preventivo mientras los resultados son evaluados.

Para evaluar los síntomas del paciente y determinar si requiere la prueba, puede consultar a través de:

- **Línea de Orientación y Atención Médica:** Póliza de Salud #888 - 01 8000 51 8888 / EPS 018000 519 519 / ARL 018000 511 414.
- **WhatsApp:** 302 454 6329.
- **Atención Virtual en Salud:** descargando la App Seguros SURA en el celular.

¿SURA A QUIÉNES LES HACE LA PRUEBA PARA DESCARTAR EL VIRUS?



Los siguientes son los casos en los que exclusivamente debe practicarse la prueba de COVID-19. Es importante que tengas en cuenta que el personal médico es quien tiene el criterio para identificar si es necesario o no realizarla.

- Si presentas síntomas como fiebre igual o mayor a 38°, tos, dificultad respiratoria, dolor para tragar, fatiga o debilidad muscular.
- Si has tenido contacto estrecho con alguien confirmado con COVID-19. Debes practicarte la prueba de inmediato si tienes los síntomas descritos en el punto anterior. Si no tienes síntomas, te la debes hacer pasados siete días luego del contacto.
- Si tienes una infección respiratoria aguda grave con fiebre y tos no mayor a 10 días, que requiera o haya requerido atención médica en una clínica u hospital.
- Si eres un profesional de la salud o si trabajas en entornos donde se atiende a pacientes con infecciones respiratorias graves.
- A todas las personas que fallecen por infección respiratoria aguda grave sin que se conozcan las causas.

Recuerda que, en cualquier caso, **la prueba solo se realiza según criterio médico**. Estas recomendaciones pueden variar de acuerdo a lo que defina el Ministerio de Salud y Protección Social.

¿SE TIENE QUE CANCELAR COPAGO POR LOS LABORATORIOS?

Para la toma de esta prueba específica no se debe cancelar copago.

¿SURA ME PUEDE REALIZAR EL EXÁMEN DE DIAGNÓSTICO DEL COVID-19 A DOMICILIO?

Si. Luego de que el médico determina que requieres el examen, serás contactado por parte del equipo de agendamiento de Ayudas Diagnósticas SURA, para asignarte la cita más próxima que haya disponible para la toma de la muestra, que podría ser para ese mismo día o para el día siguiente.

¿SURA REALIZA TOMA DE MUESTRA PARA EL DIAGNÓSTICO DEL COVID-19 DESDE EL AUTOMOVIL?

Si. Desarrollamos el primer servicio de toma de muestras desde automóviles en el país, para el diagnóstico de COVID-19, como un canal complementario a la toma de muestras domiciliaria que ya realizamos, y que serán clave para atender con oportunidad a todos nuestros asegurados y afiliados en la actual emergencia sanitaria.

El servicio de toma de muestra para el diagnóstico de COVID-19 es **exclusivamente** para pacientes que tienen una cita programada, después de haber sido ordenada por un médico



a través de los servicios de atención virtual o teleorientación, y cumplan con los criterios definidos por el Ministerio de Salud.

Este es un servicio que garantiza todos los criterios de bioseguridad y entrega todas las recomendaciones pertinentes para la protección de usuarios y profesionales.

Para la programación de la cita el paciente será contactado por parte del equipo de agendamiento de Ayudas Diagnósticas SURA, luego de que el médico determine que requiere el examen.

Se habilitarán diez sedes en el país para la toma de muestras. Hoy ya se encuentran activas en Salud SURA Industriales y Sao Paulo en Medellín y próximamente también se contará con este servicio de manera escalonada, en Bogotá, Rionegro, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.

¿CUÁNTO SE DEMORA LA TOMA DE LA MUESTRA PARA EL EXÁMEN DE DIAGNÓSTICO DEL COVID-19?

Existen dos tipos de pruebas

- **Aspirado nasofaríngeo:** puede tardar hasta 15 minutos en realizarse el procedimiento.
- **Hisopado nasal:** puede tardar 2 minutos para realizar el procedimiento.

8. PACIENTES DIAGNOSTICADOS

¿QUÉ DEBO HACER SI VIVO CON UN FAMILIAR DIAGNOSTICADO CON COVID-19?

Si vives con un paciente diagnosticado o eres su cuidador, ten en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Mantén la calma, usa tapaboca y garantiza el uso de una habitación individual con condiciones sanitarias favorables y bien ventiladas.
- Limita los movimientos dentro de la casa y reduce al mínimo los espacios compartidos (por ejemplo, cocina y baño). En caso de que compartas el baño, debe ser desinfectado luego de cada uso y garantizar su ventilación. Mantén una distancia mínima de 1 metro con el resto de las personas, idealmente 2 metros.
- Lava tus manos frecuentemente con agua, jabón y sécate con toallas de un único uso o de tela limpias, esto disminuye en un 50 % la posibilidad de infección del virus.
- Evita tocarte los ojos, nariz y la boca con las manos sin lavar.
- Los elementos como sábanas, toallas, platos y cubiertos no deben compartirse y deben lavarse con agua y jabón después de cada uso.
- Antibacterial: este es un complemento del lavado de manos y logra eliminar la mayor cantidad de organismos cuando no tienes acceso al lavado con agua y jabón. Recuerda que el gel debe tener por lo menos, 70 % de alcohol en su composición.



- Desinfecta las superficies: debes limpiar las superficies o los objetos que usas. Por ejemplo: el celular, las llaves y otros artículos que manipules con frecuencia. Puedes hacerlo con una toalla con alcohol o algún desinfectante.
- Consulta fuentes oficiales: recuerda actualizarte con información de fuentes oficiales como el Ministerio de Salud y Protección Social y la Organización Mundial de la Salud. Por ningún motivo divulgues datos sin confirmar su veracidad.

¿SI UN FAMILIAR O YO SOMOS DIAGNOSTICADOS CON COVID-19

QUÉ SIGNOS DE ALARMA SE DEBEN TENER EN CUENTA?

Si tu o algún familiar está diagnosticado y presenta los siguientes síntomas alarmantes, comunícate a través de la App Seguros SURA opción Atención Virtual en Salud:

- **Dificultad para respirar:** si respiras más rápido de lo normal
- Si presentas **fiebre superior a 38°** que no disminuye ni con medidas locales (como bañarse) ni con medicamentos.
- **Confusión:** cuando la persona se siente perdida, desubicada de un momento a otro dentro de la casa.
- Si el pecho te suena o te duele al respirar
- Si pasas mucho tiempo dormido o tienes dificultad para despertar
- Si presentas ataques o convulsiones
- Si tienes decaimiento
- Si presentas un deterioro del estado en forma rápida.

9. SERVICIOS EPS SURA

POBLACIÓN GENERAL

¿QUÉ DEBO TENER EN CUENTA PARA RECLAMAR MEDICAMENTOS?

Debido a la alta demanda de servicios domiciliarios de medicamentos, hemos priorizado estas entregas en la población vulnerable definida por el Ministerio de Salud. Por ello, ten en cuenta que mientras habilitamos nuevos medios para estas solicitudes, será necesario que en caso de requerir un medicamento y no hagas parte de esta población, te acerques a nuestras farmacias.

De acuerdo con la definición del Ministerio de Salud, la **población vulnerable** corresponde a:



- Personas mayores de 70 años
- Maternas en riesgo
- Personas que presenten las siguientes enfermedades: hipertensión (mayores de 60 años), diabetes, VIH, autoinmunes (lupus, artritis, psoriasis), EPOC, cáncer y trasplantados.

Todas nuestras farmacias estarán abiertas y se dispondrá de medidas para el ingreso y horarios para la entrega presencial, acatando siempre las disposiciones del Gobierno Nacional, donde solo una persona por familia puede salir. De esta manera tienes la posibilidad de ir personalmente o que alguien reclame por ti los medicamentos. Esta persona solo debe tener tu documento de identidad y debe dirigirse hasta la farmacia donde los reclamas usualmente.

Para tu desplazamiento, ten en cuenta las medidas adoptadas en cada municipio, como por ejemplo el pico y cédula.

Consulta [aquí](#) la ubicación y horarios de los servicios farmacéuticos.

Al momento de reclamar tus medicamentos ten presente que las personas se atenderán en orden de llegada y el ingreso solo se realizará de diez en diez. Al interior de nuestras farmacias ya se han tomado las medidas de precaución para generar el distanciamiento, asepsia y bioseguridad permanente de los espacios.

¿CÓMO PUEDO

RENOVAR LAS FÓRMULAS DE MEDICAMENTOS?

¿Qué debes tener presente?

- La próxima fecha de entrega para acceder a la renovación de la fórmula.
- Fecha de vencimiento. (Puedes renovar la fórmula hasta cinco días antes de su vencimiento).
- Fecha de finalización del tratamiento.

Sigue estos pasos para la renovación de tus fórmulas:

- Ingresa a epsssura.com, opción **Servicios a un clic**.
- Dirígete a la opción **Renovar fórmulas**.
- Ingresa tus datos personales.
- Escribe el código de tratamiento médico indicado en la fórmula. Si no recuerdas este número puedes consultarlo en tu anterior fórmula o debes estar pendiente de tu celular porque recibirás un mensaje de texto con esta información.
- Da clic en el botón **Renovar** o **Reimprimir**.

Haz clic [aquí](#) para ver el instructivo.



Si no tienes acceso a internet puedes llamar a la línea de atención 01 8000 519 519 opción 1.

Estamos trabajando para que este trámite sea automático, por lo tanto, es posible que recibas antes de tu fecha de renovación un mensaje de texto o un correo electrónico con toda la información, ¡debes estar atento!

¿CÓMO CONSULTAR

MIS FÓRMULAS MÉDICAS?

1. Si tu fórmula corresponde a medicamentos que normalmente reclamabas en la farmacia cerca a tu IPS básica, puedes acceder así:

- Ingresa a epsssura.com, opción Servicios a un clic.
- Dirígete a la opción Renovar fórmulas.
- Ingresa tus datos personales.
- Escribe el código de tratamiento médico indicado en la fórmula.

Si no recuerdas este número puedes consultarlo en tu anterior fórmula o debes estar pendiente de tu celular porque recibirás un mensaje de texto con esta información.

- Da clic en el botón Reimprimir para acceder a la fórmula digital.

Haz clic [aquí](#) para ver el instructivo.

2. Si son medicamentos NO PBS (Mipres), puedes acceder así:

- Ingresa a epsssura.com, opción Servicios a un clic.
- Dirígete a la opción: Consultar órdenes.
- Ingresa tus datos personales.
- Dirígete a la opción: Consulta fórmulas NO PBS.
- Escribe el número de Mipres indicado en la fórmula que te dio el médico tratante.

Si presentas alguna dificultad en este proceso reporta esta novedad en nuestras líneas de atención de EPS SURA 018000 519 519, opción 1.

¿QUÉ HACER SI TIENES MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO O MIPRES YA AUTORIZADOS?



Debes esperar un mensaje de texto o correo electrónico por parte de EPS SURA que te indica a dónde debes dirigirte por tus medicamentos.

¿CÓMO PUEDO

TRANSCRIBIR LAS FÓRMULAS DE MEDICAMENTOS?

Si tu tratamiento ha finalizado y debes continuar con este o el médico te envió una nueva fórmula y requieres gestionar la autorización con EPS SURA, te damos las siguientes opciones:

1. Antes de que se acabe la cita, valida con el médico que te atendió si cuenta con las herramientas para radicar la solicitud ante EPS SURA, de ser así pídele que gestione la radicación.
2. Si el médico no radicó la fórmula ante EPS SURA, puedes realizarla a través de eppsura.com siguiendo estos pasos:
 - Servicios a un clic.
 - Autorización de órdenes.
 - Diligencia tus datos y adjunta los documentos que soportan dicha solicitud (historia clínica de donde se deriva la remisión y la remisión al servicio solicitado por el médico).

Si no tienes acceso a internet puedes llamar a la línea de atención 01 8000 519 519 opción 1

En caso de presentar dudas frente a la continuidad del tratamiento puedes comunicarte con tu [IPS](#) para recibir la orientación.

POBLACIÓN VULNERABLE

De acuerdo con la definición del Ministerio de Salud, la **población vulnerable** corresponde a:

- Personas mayores de 70 años
- Maternas en riesgo
- Personas que presenten las siguientes enfermedades: hipertensión (mayores de 60 años), diabetes, VIH, autoinmunes (lupus, artritis, psoriasis), EPOC, cáncer y trasplantados.

¿QUÉ DEBO TENER EN CUENTA PARA

RECLAMAR MEDICAMENTOS?



Considerando los riesgos a los que puedes estar expuesto y con el fin de evitar que te desplaces a reclamar tus medicamentos, priorizaremos la entrega de tus medicamentos a domicilio a través de nuestros aliados. Para ello es importante que tengas presente las siguientes consideraciones:

1. Para garantizar una comunicación eficaz, actualiza tus datos a través de nuestra línea de atención 018000 519 519, opción 1.
2. Recibirás una llamada por parte del prestador para coordinar la entrega en tu domicilio o donde te encuentres. En caso de no recibir esta llamada, comunícate a las líneas que encontrarás [aquí](#).

Servicio Farmacéutico:

Debido al alto volumen de solicitudes que el proveedor puede recibir, te recomendamos programar la entrega de tus medicamentos con ocho días de anterioridad.

Si presentas alguna dificultad en este proceso reporta esta novedad en nuestras líneas de atención de EPS SURA 018000 519 519, opción 1.

3. Para recibir los medicamentos ten presente que:
 - No requieres la fórmula médica impresa, con una foto o el nombre del prestador de medicamentos y el número de la orden será suficiente.
 - En caso que te aplique, debes cancelar el valor total de la cuota moderadora.
 - El valor del domicilio es asumido por EPS SURA.

¿CÓMO PUEDO

RENOVAR LAS FÓRMULAS DE MEDICAMENTOS?

Para facilitar tus trámites, renovaremos tu fórmula automáticamente. Antes de tu fecha de renovación recibirás un mensaje de texto o un correo electrónico con toda la información, ¡debes estar atento! Por ello, si no tienes datos registrados con nosotros actualiza la información en nuestra línea de atención de EPS SURA 018000 519 519, opción 1.

¿CÓMO PUEDO

CONSULTAR MIS FÓRMULAS MÉDICAS?



Si tu fórmula corresponde a medicamentos que normalmente reclamabas en la farmacia cerca a tu IPS básica, puedes acceder así:

- Ingresa a epsssura.com, opción Servicios a un clic.
- Dirígete a la opción Renovar fórmulas.
- Ingresa tus datos personales.
- Escribe el código de tratamiento médico indicado en la fórmula.
- Si no recuerdas este número, puedes consultarlo en tu anterior fórmula o debes estar atento de tu celular porque recibirás un mensaje de texto con esta información.
- Da clic en el botón Reimprimir para acceder a la fórmula digital, la cual puedes guardar como PDF en tu computador.

Haz clic [aquí](#) para ver el instructivo.

¿QUÉ HACER EN CASO DE TENER UNA FÓRMULA QUE INCLUYE UN MEDICAMENTO MIPRES?

El médico que te formula este medicamento debe subir el requerimiento a una plataforma del Ministerio de Salud, de esta manera EPS SURA evalúa y autoriza tu fórmula y luego de esto te envía un mensaje de texto con la confirmación para que puedas solicitar tu domicilio a la farmacia.

¿CÓMO CONSULTAR MI FÓRMULA MIPRES?

Para consultar tu fórmula Mipres puedes acceder así:

- Ingresa a epsssura.com, opción Servicios a un clic.
- Dirígete a la opción: Consultar órdenes.
- Ingresa tus datos personales.
- Dirígete a la opción: Consulta fórmulas NO PBS.
- Escribe el número de Mipres indicado en la fórmula que te dio el médico tratante.

Si presentas alguna dificultad en este proceso reporta esta novedad en nuestras líneas de atención de EPS SURA 018000 519 519, opción 1.



¿QUÉ DEBO HACER SI TENGO

MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL?

Ya no es necesario tu desplazamiento hasta la IPS. Para gestionar la solicitud de prescripción puedes hacerlo en nuestra página web epssura.com, ingresando a la opción: Servicios a un clic/Autorización de órdenes, diligencia tus datos y en los campos siguientes regístralos así:

Observaciones: SOLICITUD DE MEDICAMENTO DE CONTROL ESPECIAL (describe brevemente la justificación).

Adjunta los documentos:

- Fórmula con la que se prescribió el tratamiento o medicamento de control solicitado.
- Imagen de la cédula original.

¿CÓMO PUEDO

TRANSCRIBIR LAS FÓRMULAS DE MEDICAMENTOS?

Si tu tratamiento ha finalizado y debes continuar con este, o el médico te envió una nueva fórmula y requieres gestionar la autorización con EPS SURA, te damos las siguientes opciones:

1. Antes de que se acabe la cita, valida con el médico que te atendió si cuenta con las herramientas para radicar la solicitud ante EPS SURA, de ser así pídele que gestione la radicación.
2. Si el médico no radicó la fórmula ante EPS SURA, puedes realizarla a través de epssura.com siguiendo estos pasos:
 - Servicios a un clic.
 - Autorización de órdenes.
 - Diligencia tus datos y adjunta los documentos que soportan dicha solicitud (historia clínica de donde se deriva la remisión y la remisión al servicio solicitado por el médico).

Si no tienes acceso a internet puedes llamar a la línea de atención 01 8000 519 519 opción 1.

En caso de presentar dudas frente a la continuidad del tratamiento puedes comunicarte con tu [IPS](#) para recibir la orientación.

Estamos trabajando para garantizar tu bienestar y presentarte nuevas alternativas que reduzcan la posibilidad de propagación del COVID-19. Tu principal contribución será el lavado



de manos, permanecer en casa y seguir las instrucciones dadas por los entes gubernamentales.

Debes estar atento a las comunicaciones que desde SURA te estaremos enviando con el fin de entregarte nuevas alternativas que nos permitan cuidar tu bienestar y el de quienes te rodean.

10. SERVICIOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS

¿PUEDO PEDIR UNA CITA PARA UN EXAMEN NO RELACIONADO CON COVID-19 EN AYUDAS DIAGNÓSTICAS?

La invitación es a agendar únicamente citas de ayudas diagnósticas que sean prioritarias. En caso de que consideres que tu solicitud es prioritaria, puedes comunicarte con nosotros y tomaremos tus datos. Nuestro personal de salud te contactará para evaluar el caso, y en caso de cumplir con la validación de criterios de riesgo según el examen solicitado, se procede al agendamiento, de lo contrario después del 20 de abril nos comunicaremos nuevamente contigo para agendar la cita.

¿HABRÁ NOVEDADES CON LA CITA QUE YA TENGO PROGRAMADA EN AYUDAS DIAGNÓSTICAS?

Si tienes una cita ya agendada, nos comunicaremos contigo y nuestro personal de salud evaluará tu caso. En caso de cumplir con la validación de criterios de riesgo según su examen se procede al agendamiento, de lo contrario después del 20 de abril nos comunicamos nuevamente para reagendar la cita.

¿LAS SEDES DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS SURA ESTÁN ABIERTAS AL PÚBLICO?

Ayudas Diagnósticas SURA no prestará servicios en sus sedes ambulatorias hasta que el Ministerio de Salud y el Gobierno Nacional determinen que la emergencia nacional ha concluido. De esta manera se prestarán servicios a través de la red de urgencias de SURA en cada ciudad.

¿QUÉ RECOMENDACIONES DEBO TENER EN CUENTA ANTES DE



ASISTIR A UNA CITA DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS?

La recomendación es no asistir a menos que sea un tema prioritario. En caso de tener que asistir hacerlo sin acompañante a menos que pertenezca a uno de los grupos vulnerables (niños, mujeres en embarazo o adultos mayores) y recordar que de ser así es máximo un acompañante por persona. Además de todas las recomendaciones para su desplazamiento, que puedes encontrar en: <https://blog.segurossura.com.co/articulo/movilidad/movilidad-segura-coronavirus>

¿SE REALIZARÁN TOMAS DE MUESTRAS A DOMICILIO?

Si, se realizarán exámenes a domicilio bajo los mismos criterios de gestión y reagendamiento de citas mencionados previamente.

¿CÓMO PUEDO CONSULTAR RESULTADOS DE EXÁMENES DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS?

Para consultar los resultados de tus ayudas diagnósticas, lo puedes hacer a través de nuestro sitio web siguiendo instrucciones que encontrarás en este link.

Tu médico tratante también los recibirá para saber cómo estás y continuar con tu proceso.

