

## Utilización de los servicios –Planes Complementarios

### ¿Cómo solicito una cita con médico general o especialista?

Consulta con médico general:

- Debes llamar a tu IPS para pedir la cita con tu médico de familia o solicitarla directamente por la página de internet [www.epssura.com](http://www.epssura.com) opción solicitud citas médicas en línea. Como afiliado al plan complementario la consulta con tu Médico de Familia estás exento del pago de cuota moderadora.

### Consulta con especialista:

- Debes consultar el directorio médico físico o a través de la página [www.epssura.com](http://www.epssura.com) opción directorio de instituciones y médicos.
- Eliges la especialidad de acuerdo a tu necesidad y al plan contratado.
- Si no tienes acceso directo a la especialidad que necesitas puedes consultar un médico internista para que te remita de acuerdo a su criterio al especialista que necesitas, teniendo en cuenta que la atención sería a través de EPS.

### ¿Cómo solicito la autorización de ayudas diagnósticas y exámenes de laboratorio?

*El médico de familia o especialista es quien ordena las ayudas diagnósticas.*

- 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, este no generará cobro de cuota moderadora. ¿Cómo accedo al servicio de atención médica domiciliaria?
- Para acceder a este servicio, es necesario comunicarte al teléfono que se indica 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 te ordena medicamentos genéricos, luego de la atención, te debes dirigir a tu IPS básica para autorizar las órdenes correspondientes.
- Este servicio está sujeto al cobro de bono o copago.
- El servicio cuenta con áreas restringidas de acuerdo a la ciudad de afiliación.

### ¿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](http://www.epssura.com)**.
- Quienes se encuentran 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 este servicio o acudir a las instituciones de la red de urgencias del POS, EPS o SURA.
- Cuando se trata de una urgencia vital se debe acudir a cualquiera de las instituciones que hacen parte de la red de urgencias del POS.

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

- El médico especialista expedirá directamente desde su sistema la solicitud respectiva y será él mismo quien la envíe de manera virtual, para su respectiva evaluación y autorización.
- La institución que prestará el servicio se comunicará directamente con el asociado para coordinar el día y la hora del procedimiento. Adicionalmente a través de la página **www.epssura.com** y por medio de la opción cómo va mi solicitud ubicada en la página de inicio, podrás consultar el estado de la solicitud, saber si ya está autorizada, y a través de cuál institución se prestará el servicio, así mismo los asesores de PRESENTE, también podrán darte información a través del mismo medio de consulta.

### ¿Cómo solicito la autorización de una ayuda diagnóstica de imagenología PAC?

*Esta cobertura aplica solo para los 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.
- La institución prestadora de estas ayudas diagnósticas se comunicará contigo para coordinar el día y la hora del procedimiento.
- Recuerda que las ayudas diagnósticas de imagenología ambulatorias PAC tienen cobro de un bono.

### ¿Cómo accedo a la habitación individual?

*Esta cobertura está incluida en los tres planes (Básico, Plus y Preferencial).*

- Cuando el ingreso a la IPS sea a través de un servicio de urgencias y como consecuencia de esta atención requieras una hospitalización, debes informar a la institución que estás afiliado al Plan Complementario de 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.
- *Recuerda siempre indicar el Plan Complementario EPS SURA al que perteneces.*

### ¿Qué es la continuidad en la atención del parto?

*Esta cobertura la ofrecen los planes Plus y Preferencial.*

- Al tener acceso directo a ginecología, a través del Plan Complementario, los controles prenatales durante todo el embarazo serán realizados por el ginecólogo elegido por ti del directorio de especialistas.
- Si la madre gestante cumple con el tiempo de afiliación requerido para la cobertura del parto en las condiciones del Plan Complementario, será el ginecólogo que atendió los controles quien asista también el parto.