

MANUAL DEL **USUARIO**

# PLAN MASTER

**Conoce y  
benefíciate**  
con los servicios  
de este Plan



# COBERTURA DE SERVICIOS

## PLAN MASTER

### ÍNDICE

1. ATENCIÓN **MEDICA DOMICILIARIA**
2. ATENCIÓN **PREHOSPITALARIA**
3. TRASLADOS **AMBULANCIA**
4. MEJORAMIENTO DE **ESTANCIA HOSPITALARIA**
5. ELEMENTOS **ORTOPÉDICOS Y DE REHABILITACIÓN**
6. DIRECTORIO DE **ESPECIALISTAS Y SERVICIOS**
7. MORAS
8. INCLUSIONES
9. RETIROS
10. EXCLUSIONES



# 1.

## ATENCIÓN MÉDICA DOMICILIARIA

Queremos que sea más fácil para ti saber cómo operamos y la forma correcta de acceder al servicio de Atención Médica Domiciliaria, conoce y ten presente siempre la siguiente información:

1. Para solicitar nuestro servicio se debe comunicar a la línea de emergencia médica **5248880 – 4855454 Móvil 3207277701**.

2. Al momento de llamar, suministra siempre la siguiente información:

- No. de documento del paciente o No. de contrato.
- Síntomas presentados por el paciente
- Ubicación/dirección exacta donde se encuentra el paciente.
- Teléfono de contacto

3. Según los síntomas presentados por el paciente, el servicio será clasificado, así:

• **Triage 1/Emergencia:** La condición clínica del paciente representa un riesgo vital, se requiere maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, hemodinámico respiratorio y/o neurológico. Pérdida de miembro u órgano.

**TIEMPO MAXIMO DE ATENCIÓN:** 20 minutos posterior a la clasificación.

• **Triage 2/Urgencia:** La condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro, se requiere asistencia médica en un lapso reducido de tiempo según la condición, para evitar complicaciones mayores.

**TIEMPO MAXIMO DE ATENCIÓN:** 40 minutos posterior a la clasificación.

• **Triage 3/Consulta Prioritaria:** La condición clínica del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas. Paciente que se encuentra estable desde el punto de vista fisiológico.

**TIEMPO MAXIMO DE ATENCIÓN:** 90 minutos posterior a la clasificación.

- **Triaje 4/Consulta Ambulatoria:** el paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representa un riesgo evidente para su vida, ni para la funcionalidad de miembro u órgano.

**TIEMPO MAXIMO DE ATENCIÓN:** 180 minutos posterior a la clasificación.

4. El servicio llegará en los tiempos establecidos e indicados por el agente especializado. A su llegada usted recibirá una atención humanizada por parte de nuestro equipo de profesionales encargados del cuidado de su salud.

2.

## ATENCIÓN PREHOSPITALARIA



Este servicio está dirigido a aquellos usuarios que requieran la asistencia médica domiciliaria, esta atención se presta las 24 horas del día durante los 365 días del año en la ciudad de Santiago de Cali.

### REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN

Una vez se comunique con la línea de emergencia, usted deberá suministrar la siguiente información:

- Nombre y/o número de documento de identidad de la persona que requiere el servicio.
- Nombre del cotizante o de la persona que requiere el servicio.
- Dirección y/o ubicación del paciente.
- Número telefónico.
- Descripción de los síntomas de la emergencia.

## 2.

# ATENCIÓN PREHOSPITALARIA



### IMPORTANTE

- Al momento de solicitar la programación de sus servicios por favor exprese todos los signos y síntomas que este presentado el paciente en ese momento, no omita ningún detalle. Recuerde que la información que usted nos suministre es importante para la adecuada clasificación del servicio.
- Tenga en cuenta, que todos los servicios son clasificados según el TRIAGUE establecido, el cual determina el tiempo de respuesta para cada atención así:
  - **Emergencia:** hasta 20 minutos.
  - **Urgencia:** hasta 40 minutos.
  - **Consulta Prioritaria:** hasta 90 minutos.
  - **Consulta Ambulatoria:** hasta 120 minutos.
- Al momento de recibir el servicio médico, deberá identificarse presentado un documento de identidad con foto.
- La validación de derechos y el despacho del servicio estarán a cargo del radioperador que recibe la llamada, es importante suministrar información clara y veraz para efectos de ser más oportunos.
- Tenga en cuenta que, si los síntomas persisten después de la atención usted deberá remitirse a la EPS.
- El servicio de atención médica domiciliaria se prestará única y exclusivamente dentro de los límites geográficos determinados en la ciudad donde se presten los servicios.

### 3.

## TRASLADOS EN AMBULANCIAS



Una vez el paciente ha sido valorado por nuestro equipo de profesionales, puede suceder que producto de su diagnóstico y/o valoración el profesional determine que el paciente debe ser trasladado hacia un centro hospitalario o institución médica, SSI será el encargado de realizar el traslado del paciente en vehículos - Ambulancias básica o medicalizada dependiendo de su condición o estado de salud. Este traslado se realiza bajo los protocolos nacionales y los indicados en nuestro programa de seguridad del paciente el cual garantiza que se realicen de manera oportuna, segura y confiable.

### RECOMENDACIONES

La información que nos suministre es importante para la adecuada clasificación del servicio.

No debe exagerar los síntomas presentados, pues existen otras personas que están presentando una situación crítica que pone en riesgo su vida.

Tenga en cuenta que el tiempo establecido puede variar en situaciones de congestión del servicio, emergencia o desastre de múltiples víctimas.

Contamos con Unidades móviles básicas y especializadas, debidamente habilitadas las cuales están dotadas con equipos de alta tecnología y profesionales capacitados que garantizan la adecuada movilización del paciente en caso de ser necesario.

### IMPORTANTE

- Este servicio está incluido dentro de los beneficios del plan al que se encuentra afiliado, sin embargo, es importante tener en cuenta QUE EL SERVICIO DE AMBULANCIA ES PRESTADO, TODA VEZ QUE SE DERIVE DE LA ATENCION MEDICA Y VALORACION REALIZADA POR EL DE MEDICO DE SSI.

### ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

- La orientación médica telefónica es una línea habilitada las 24 horas del día, atendida por profesionales médicos, con el fin de:

- Brindar orientación ante dudas o inquietudes relacionadas con una situación de salud, que no amerite la visita médica.
- Orientar a los usuarios ante situaciones que ameriten indicaciones médicas, previo a la consulta presencial.

**Nota:** Bajo ninguna circunstancia éste servicio deberá suplantar la atención médica presencial en las situaciones que lo amerite.

4.

## MEJORAMIENTO DE ESTANCIA HOSPITALARIA



Contribuimos al bienestar y comodidad de una estancia hospitalaria, entregamos al paciente la posibilidad de gozar de comodidad y privacidad en un espacio que le permita compartir con su familia durante la hospitalización otorgándole el beneficio de hospitalización en habitación unipersonal básica.

### REQUISITOS DE AUTORIZACIÓN

En el evento que el usuario se encuentre hospitalizado y previa certificación de la entidad Pbs, SSI S.A cancelará al usuario un valor equivalente hasta el 19.22% de un salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV) por cada día de hospitalización, hasta 45 días por año contractual para que dicha suma sea utilizada en el pago de la diferencia para mejorar la estancia hospitalaria.

- Presentar constancia de hospitalización emitida por la entidad
- Documento de identidad.
- Presentar copia de la Historia Clínica.
- Presentar factura detallada.

## IMPORTANTE

- La prestación de este servicio está condicionado a la disponibilidad específica de la institución en la que se encuentre hospitalizado el usuario.
- Todo usuario que requiera el servicio de Habitación Unipersonal. Podrá tener acceso a él, una vez se demuestre que el afiliado se encuentra en una habitación unipersonal como mejora de su estancia hospitalaria y no por su condición de salud.
- En el evento que no se tenga convenio con la institución, un representante de nuestra organización hará las gestiones respectivas con la entidad a fin de asumir el excedente de la habitación o bien el usuario podrá cancelar el excedente y solicitar vía reembolso en nuestras oficinas, presentando la factura original.
- La autorización de este servicio queda sujeto a las condiciones de auditoria.

## 5.

# ELEMENTOS ORTOPÉDICOS Y DE REHABILITACIÓN



Este servicio hace referencia a la entrega de suministros de medicina física y de rehabilitación, los cuales podrán ser utilizados de manera temporal o permanente mientras exista la vigencia contractual.

A continuación relacionamos los suministros a los que tendrá derecho:

- Medias elásticas de soporte (degradientes).
- Fajas para inmovilización costal o quemaduras.
- Corsét de exclusivo uso ortopédico.
- Plantillas medicadas sobre medidas.
- Silla de ruedas convencional.
- Calzado ortopédico.

- Inmovilizadores.
- Caminadores.
- Muletas.

## REQUISITOS PARA LA ENTREGA DEL SUMINISTRO

Para solicitar la autorización de entrega deberá presentar:

- Fórmula prescrita por el médico tratante.
- Presenta documento de identidad.
- Copia de la Historia Clínica, según pertinencia.

## PASOS PARA EL ACCESO AL SERVICIO UNA VEZ ES INFORMADO EL CÓDIGO DE LA AUTORIZACIÓN

- Tramitar la solicitud en la oficina de Ssi más cercana
- Una vez se reciba el código del servicio autorizado contacte telefónicamente al prestador. (No aplica para medicamentos)
- Acuda al prestador de servicios (Red) de acuerdo con la cita programada, presente código de autorización y documento de identidad original con foto.

## IMPORTANTE

- Los suministros se entregaran a los usuarios, una vez al año contractual a través de los proveedores adscritos en su red.
- Para el caso de los suministros que requieran devolución, su autorización se otorgara por 30 días, una vez cumplido el tiempo de utilización este será retirado de domicilio por el proveedor autorizado.
- En caso contrario, deberá solicitar la prórroga del mismo presentado en nuestras oficinas la documentación inicial.
- El usuario será responsable de mantener y regresar en buen estado, los elementos de ayuda ortopédica.

6.

## DIRECTORIO DE ESPECIALISTAS Y SERVICIOS



Este servicio hace referencia al beneficio de Acceso Directo para Consultas con Médicos Especialistas, contamos con un directorio de médicos especialistas de las mejores entidades de la ciudad, donde usted puede acceder a consultas a una tarifa preferencial, con descuentos entre el 30% y 70%. (Ver anexo)

### ACCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO

- Establecer comunicación con el centro de Coordinación de Citas.
- Tener claridad sobre la especialidad que desea ser atendido.
- Presentar carné o certificación de afiliación.
- Tener presente la tarifa a cancelar.

### IMPORTANTE

El directorio se encuentra sujeto a cambios y modificaciones según la entidad y los profesionales, por lo tanto sugerimos al momento de programar una cita comunicarse con nuestro Centro de Coordinación de Citas.

7.

## MORAS



El incurrir en mora por el no pago, le puede generar inconvenientes en la prestación del servicio o en ocasiones no tener acceso a los beneficios.

### IMPORTANTE

Si usted no recibe la factura de SSI para realizar el pago, esta situación no lo exime de la obligación adquirida en el contrato, es por esto que mes a mes se deberá cancelar el valor correspondiente al plan al que se encuentre afiliado.

8.

## INCLUSIONES



Luego de haber tomado vigencia el contrato de SSI Medicina Prepagada con sus usuarios iniciales, en cualquier momento durante su vigencia el tomador podrá solicitar la inclusión de una o más personas de su grupo familiar, notificándolo por escrito en las oficinas de SSI y adjuntando copia del documento de identidad.

### IMPORTANTE

- Las inclusiones se realizan de acuerdo a las condiciones vigentes.

9.

## RETIRO DE BENEFICIARIOS Y/O CONTRATO



En cualquier momento usted podrá solicitar la exclusión de uno o más usuarios registrados mediante comunicado escrito firmado por el tomador del contrato, anexando copia del documento de identidad entregado en las oficinas de SSI.

### IMPORTANTE

- Para generar el retiro usted deberá estar al día en el pago de sus obligaciones.
- Recuerde que la solicitud de retiro deberá entregarse antes de que se genere el corte de su próximo pago.
- En su solicitud de retiro deberá anexar los carnés de los usuarios adscritos.
- Las solicitudes de retiro deberá realizarlas durante los primeros diez días de cada mes.
- Además de las causales establecidas en las disposiciones legales y en el clausulado del contrato, éste podrá darse por terminado mediante comunicación escrita dirigida a SSI con no menos de treinta (30) días comunes de antelación a la fecha deseada. Las cancelaciones por parte de SSI se harán cuando se compruebe alguna de las situaciones expuestas en el capítulo de sanciones y causales de no atención.

# 10.

## EXCLUSIONES



- SSI S.A no asume el costo ni autoriza la prestación de servicios de hospitalización y cirugía de ningún tipo.
- El servicio de atención médica domiciliaria se prestara única y exclusivamente, dentro de los límites geográficos definidos como zona de cobertura en el contrato.
- Mejoramiento de estancia hospitalaria a los usuarios que presenten las siguientes situaciones:
  - Mujeres que al momento de la contratación se encuentren en periodo de 32 semanas de gestación y que por esta razón requiera ser hospitalizada.
  - Aquellos usuarios que al momento de la afiliación tengan cirugías programadas con anterioridad y que por este concepto requieran ser hospitalizados dentro de los 90 días subsiguientes a la fecha de contratación.
  - Aquellos usuarios que presenten las siguientes patologías:
    - Enfermedad coronaria
    - Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
    - VIH( SIDA)
    - Neoplasias
    - Trastornos psiquiátricos
    - Insuficiencia renal crónica
    - Accidente cerebro vascular ( ACV)



MANUAL DEL **USUARIO**

PLAN  
**MASTER**

**PBX:** 524 8288 opción 4  
Carrera 39 No. 9 - 22 / Barrio Los Cábmulos  
Cali - Colombia

[www.grupossi.com](http://www.grupossi.com)  /GrupoSSI