

MANUAL DEL **USUARIO**

PLAN MASTER

Conoce y
benefíciate
con los servicios
de este Plan



SSy | **MEDICINA
PREPAGADA**

COBERTURA DE SERVICIOS

PLAN MASTER

ÍNDICE

1. ATENCIÓN **PREHOSPITALARIA**.
2. TRASLADOS EN **AMBULANCIAS**.
3. MEJORAMIENTO DE **ESTANCIA HOSPITALARIA**.
4. ELEMENTOS **ORTOPÉDICOS Y DE REHABILITACIÓN**.
5. SERVICIO DE **ODONTOLOGÍA**.
6. DIRECTORIO DE **ESPECIALISTAS Y SERVICIOS**.
7. MORAS.
8. INCLUSIONES.
9. RETIROS.
10. **TERMINACIÓN** DE CONTRATO.
11. EXCLUSIONES.



1.

ATENCIÓN PREHOSPITALARIA



Un servicio dirigido a aquellos usuarios que requieran 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 te comuniques con la línea de emergencia, deberás 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.

IMPORTANTE

- Al momento de solicitar la programación de tus servicios, por favor expresa todos los signos y síntomas que esté presentando el paciente en ese momento sin omitir ningún detalle. Recuerda que la información que suministres es importante para la adecuada clasificación del servicio.
- Ten en cuenta que todos los servicios son clasificados según el TRIAGE 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 deberás identificarte presentando 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.
- Ten en cuenta que, si los síntomas persisten después de la atención deberás remitirte a la EPS.
- El servicio de atención médica domiciliar se prestará única y exclusivamente dentro de los límites geográficos determinados en la ciudad donde se presten los servicios.

2.

TRASLADOS EN AMBULANCIAS



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 te encuentras afiliado, sin embargo, es importante tener en cuenta QUE EL SERVICIO DE AMBULANCIA ES PRESTADO, TODA VEZ QUE SE DERIVE DE LA ATENCIÓN MÉDICA Y VALORACIÓN REALIZADA POR EL DE MÉDICO 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 este servicio deberá suplantar la atención médica presencial en las situaciones que lo amerite.

3.

MEJORAMIENTO DE ESTANCIA HOSPITALARIA



Contribuimos al bienestar y comodidad de una estancia hospitalaria, permitiéndote gozar de comodidad y privacidad en un espacio que te permita compartir con tu familia durante la hospitalidad, otorgándote el beneficio de hospitalización en habitación unipersonal básica.

REQUISITOS DE AUTORIZACIÓN

En el evento que te encuentres hospitalizado y previa certificación de la entidad, SSI S.A. cancelará al usuario un valor equivalente al 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 la Historia Clínica.

IMPORTANTE

- La prestación de este servicio está condicionado a la disponibilidad específica de la institución en la que te encuentres hospitalizado el usuario.
- Cuando requieras el servicio de Habitación Unipersonal, podrás tener acceso a él cuando demuestres que te encuentras en una habitación unipersonal como mejora de tu 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 podrás cancelar el excedente y solicitar el reembolso en nuestras oficinas, presentando la factura original.

4.

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 tendrás derecho:

- Medias elásticas de soporte (degradientes).
- Fajas para inmovilización costal o quemaduras.
- Corsés de uso ortopédico exclusivo.
- 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 deberás presentar:

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

PASOS PARA LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO UNA VEZ ES INFORMADO EL CÓDIGO DE LA AUTORIZACIÓN

- Tramitar la solicitud en la oficina de SSI más cercana.
- Estar registrado en nuestra base de datos (validación de derechos).
- Validación del servicio solicitado (de acuerdo al PVS).
- Una vez recibas el código del servicio autorizado, contacta telefónicamente al prestador. (No aplica para medicamentos).
- Acude al prestador de servicios (Red) de acuerdo con la cita programada, presenta el código de autorización y documento de identidad original con foto.

IMPORTANTE

- Los suministros se entregarán 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 otorgará por 30 días. Una vez cumplido el tiempo de utilización este será retirado de domicilio por el proveedor autorizado.
- En caso contrario, deberás solicitar la prórroga del mismo presentando la documentación inicial en nuestras oficinas.
- El usuario será responsable de mantener y regresar en buen estado, los elementos de ayuda ortopédica.

5.

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA



Este servicio es prestado a través de nuestra red de proveedores, la cual cuenta con odontólogos profesionales y equipos de última tecnología para brindar los siguientes beneficios:

- 2 limpiezas al año: higiene oral + detartraje.
- 2 valoraciones odontológicas.
- Urgencias odontológicas.

REQUISITOS DE AUTORIZACIÓN

Presentar solicitud inicial a través de los canales de atención definidos.

PASOS PARA LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO LUEGO DE OBTENER EL CÓDIGO DE LA AUTORIZACIÓN

- Tramitar la solicitud en la oficina de SSI más cercana.
- Estar registrado en nuestra base de datos (validación de derechos).
- Validación del servicio solicitado (de acuerdo al PVS).
- Una vez se reciba el código del servicio autorizado contacta telefónicamente al prestador. (No aplica para medicamentos).
- Acude al prestador de servicios (Red) de acuerdo con la cita programada, presenta el código de autorización y documento de identidad original con foto.

IMPORTANTE

- El tratamiento que se derive de la valoración inicial realizada por el odontólogo de nuestra red, deberá ser asumida por el usuario.
- El servicio de urgencias odontológicas se prestará en un horario de 8:00 a.m. - 6:00 p.m.

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 podrás acceder a consultas con 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 clara la especialidad a ser atendida.
- 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 puede generarte inconvenientes en la prestación del servicio o en ocasiones, no tener acceso a los beneficios.

IMPORTANTE

Si no recibes la factura de SSI para realizar el pago, esta situación no te exime de la obligación adquirida en el contrato, es por esto que mes a mes deberás cancelar el valor correspondiente al plan al que te encuentres afiliado.

8.

INCLUSIONES



Luego de haber tomado vigencia el contrato de SSI Medicina Prepagada con sus usuarios iniciales, el tomador podrá solicitar la inclusión de una o más personas de su grupo familiar en cualquier momento, 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.

RETIROS



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

IMPORTANTE

- Para generar el retiro deberás estar al día en el pago de tus obligaciones.
- Recuerda que la solicitud de retiro deberá entregarse antes de que se genere el corte de tu próximo pago.
- Una vez realizado el trámite de retiro, deberás devolver los carnés de los usuarios adscritos.

10.

TERMINACIÓN DE CONTRATO



Además de las causales establecidas en las disposiciones legales y en el clausulado del contrato, este 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.

11.

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 prestará única y exclusivamente dentro de los límites geográficos determinados en la ciudad.
- Mejoramiento de estancia hospitalaria a los usuarios que presenten las siguientes situaciones:
 - Mujeres que al momento de la contratación se encuentren en periodo de gestación superior a 7 meses 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 cerebrovascular (ACV).



MANUAL DEL **USUARIO**

PLAN MASTER

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

www.grupossi.com  /GrupoSSI