

PLAN SALUD PARA TODOS

Preguntas frecuentes

Gerencia de Salud

Seguros de salud - SURA Colombia

Marzo de 2023

- **Para acceder a los planes debo tener EPS Sura?**

No, debes estar afiliado a cualquier EPS del régimen contributivo.

- **¿Si mi EPS es del régimen especial (magisterio y fuerzas armadas) puedo contratar el Plan Salud Para Todos?**

Si, presentando el respectivo certificado de afiliación vigente.

- **¿Si cancelo la EPS, aún puedo contar con estos planes?**

No, es necesario estar afiliado a una EPS del régimen contributivo para poder continuar con el plan

- **¿En los planes hay posibilidad de compartir coberturas con personas del grupo familiar?**

Si, puedes compartir algunas de las coberturas de los planes con la persona (beneficiario) que tienes registrada en este.

- **¿Con que coberturas contarán los planes?**
 - Atención Virtual Prioritaria con Medico General.
 - Atención Virtual Prioritaria con Pediatra.
 - Atención domiciliaria por Urgencia o emergencia (incluye traslado en caso de que el médico que realiza la atención así lo indique).
 - Bolsa de ayudas Diagnosticas y laboratorio clínico.
 - Atención de Urgencia Odontológica en casa o en sede.
 - Acceso directo a profesionales.
 - Consulta psicológica.
 - Consulta Psiquiátrica.
- **¿Puedo elegir consultar con el especialista que yo quiero en cualquier momento?**

Si, puedes elegir en cualquier momento (dentro de la vigencia de tu plan), acceder a consulta con los profesionales que tenga el plan contratado por ti, teniendo presente la disponibilidad de sus agendas.

- **¿Cuántas veces puedo cambiar el beneficiario durante la vigencia del plan?**

Lo puedes cambiar una sola vez durante la vigencia, debes tener presente que al nuevo beneficiario que ingreses no se le restablecerán los servicios utilizados por el primero.

- **¿Cuál es la ruta o líneas donde pueden realizar la modificación de beneficiario?**

El proceso de modificación de beneficiario se puede realizar a través de tú asesor comercial.

- **¿En qué horarios puedo acceder a consultas con especialistas?**

Puedes acceder de acuerdo con el horario del profesional, el cual podrás validar en el directorio médico, llamando al de tu preferencia.

- **¿Salud para todos cubre atención médica domiciliaria?**

Si, los dos planes de salud para todos cubren atención médica domiciliaria.

- **Se cubre medicamentos por atención domiciliaria?**

No se cubren medicamentos derivados de Atención Medica domiciliaria

- **¿Cómo funciona la atención virtual prioritaria?**

Puedes ingresar a través del app de seguros Sura o llamando al #888, esta atención actualmente se presta entre las 7am y 7pm y esta sujeta a modificaciones.

- **¿Cuánto tiempo puede durar la consulta virtual?**

La consulta virtual, durará entre 15 y 20 minutos dependiendo los síntomas que presentes.

- **¿Con cuánto tiempo de anticipación puedo agendar una consulta con profesional?**

En el momento que desees, la única condición es que tu plan se encuentre vigente y te encuentres al día en los pagos.

- **¿Las consultas psicológicas si se solicitan virtual son ilimitadas?**

No, Si la consulta se realiza presencial o virtual aplicará la cantidad de consultas por vigencia, dependiendo del plan contratado.

- **Si el medicamento no se encuentra en el vademécum podemos manejar integralidades con la eps?**

Esta solución NO tiene integralidad.

- ¿Que pasa si de una atención virtual tienen que remitir a la persona a urgencias y termina en hospitalización?

El Plan Salud Para Todos, brinda oportunidad y acceso, sabemos que un diagnóstico a tiempo puede salvar una vida, Salud Para Todos tiene coberturas ambulatorias y las hospitalizaciones, cirugías y otro tipo de tratamientos no esta dentro de la cobertura, el asegurado debe solicitarlo a través de su EPS

¿Si un examen de Imagenología tiene un valor superior, se puede pagar excedente y usar el valor de la bolsa?

Si se puede pagar el excedente.

- ¿Después de la atención médica domiciliaria, Salud para todos cubre el desplazamiento a la institución médica?

Si, en caso de requerirlo y bajo el criterio del médico que realizó la atención, ambos planes cubren el traslado hasta la institución aprobada.

- **¿Laboratorio clínico tiene la opción de domicilio?**

Esto depende del proveedor, actualmente estas prestaciones se tienen en algunos puntos de Ayudas diagnósticas Sura y para el eje cafetero con IDIME, ninguno tiene actualmente prestación a domicilio de exámenes de laboratorio y en caso de que en algún momento tengan este servicio, el Plan Salud Para Todos no cubre el domicilio, únicamente el examen hasta el valor contratado.

- **¿Cuál es la vigencia de la póliza?**

La vigencia de cualquiera de los dos planes es anual (365 días).

- **¿Se puede asegurar solo un menor de edad?**

No, el tomador del plan debe ser una persona mayor de edad, el menor debe estar como beneficiario, en ningún caso como tomador.

- **¿Puedo asegurar dos menores de edad al Plan Salud Para Todos?**

No, siempre el menor deberá estar acompañado por una persona mayor de edad dentro del plan, siendo el adulto el tomador del plan.

- **¿En caso de tener una incapacidad, esta me la transcriben?**

No, este plan no tiene integralidad con ninguna EPS, la solicitud la deberás tramitar con la EPS correspondiente de acuerdo con tu afiliación, el médico aliado te dará la orden e historia clínica.

- **¿Salud para todos, cubre hospitalización?**

No, ninguno de los dos planes cubre Hospitalización, estos son completamente ambulatorios y te cubren las necesidades básicas que tengas en salud.

- **¿Salud para todos cubre Cirugías?**

No, ninguno de los dos planes cubre Cirugía, estos son completamente ambulatorios y te cubren las necesidades básicas que tengas en salud.

- **¿Salud para todos cubre tratamientos?**

No, ninguno de los dos planes cubre tratamiento, estos son completamente ambulatorios y te cubren las necesidades básicas que tengas en salud.

- ¿Si tengo alguna enfermedad crónica puedo comprar el Plan Salud Para Todos?

Si, en el Plan Salud Para Todos no aplican las preexistencias médicas.

- ¿Si tengo más de 60 años puedo acceder a los servicios del Plan Salud Para Todos?

Si, podrás adquirir el seguro y disfrutar de los beneficios de acuerdo con el plan que elijas.

- ¿Si me debo desplazar a otra ciudad, puedo seguir usando el plan?

Si, puedes acceder a las consultas virtuales con los profesionales de acuerdo con la disponibilidad de su agenda.

- ¿Si consulto con un médico por fuera de la red del Plan Salud Para Todos, tengo derecho a reembolso?

No, en todos los casos deberás dirigirte a la red de este plan, pues no habrá lugar a reembolsos.

- ¿Si se agota la bolsa de ayudas diagnosticas y laboratorio clínico se puede recargar?

No es posible.

¿Las consultas con los especialistas son en las sedes de Salud Sura?

No, los profesionales en su mayoría son de red externa y en algunos casos IPS básicas con buena oportunidad.

¿[Si durante la vigencia anual el tomador fallece, que pasaría con el beneficiario?

Se debe cancelar el plan y hacer reintegro de las primas no causadas, la devolución del dinero, es de acuerdo a lo establecido por la compañía.

- Se puede tener un plan clásico y un plan de salud para todos al mismo tiempo?

Por temas legales, no es posible tener un doble aseguramiento.

El cliente de salud para todos tiene acceso a el Plan de recompensas y ViveMAS?

No.

- ¿Cómo debo pagar el Plan Salud Para Todos?

Para el pago de tu seguro de Salud, tienes varias opciones a tu disposición:

Débito automático: Puedes programar el débito automático desde que adquieres tu seguro o en cualquier momento de la vigencia, sólo tienes que diligenciar los campos básicos que se encuentran en el formato a la hora de solicitar tu póliza de salud o con tu asesor y te debitamos de tu cuenta bancaria o tarjeta de crédito.

Pago express: Sin clave ingresa a www.segurossura.com.co y en la opción “pago express” que encuentras en el home, podrás pagar tu seguro con tarjeta de crédito o PSE cuando lo desees, si lo prefieres también puedes generar un código de barras, e ir de forma presencial a las entidades bancarias y red de corresponsales aliados

Forma y puntos de pago	
Bancos	Corresponsales
 	    
	    
 	 

- **El Plan Salud Para Todos se puede cancelar después de haber realizado el pago?**

Si, en caso de presentarse una solicitud de cancelación antes del fin de la vigencia del plan, esta se hará efectiva a partir de la fecha en que SURA reciba dicha comunicación.

¿Cuál es la ruta o líneas para realizar el proceso cancelación?

El proceso de solicitud de cancelación del Plan Salud Para Todos se puede realizar a través de tú asesor comercial mediante comunicación escrita.

- **¿ Si no he pagado la cuota, puedo acceder a los servicios del Plan de Salud para todos?**

Si han pasado 15 días sin realizar el pago no podrás acceder a los servicios, podrás hacer uso de ellos una vez estés al día en los pagos.