Preguntas Frecuentes

Emergencias Médicas a Domicilio

1. ¿Qué es el servicio de Emergencias Médicas a Domicilio?

Es un servicio de atención médica en casa, dirigido a los asegurados de Póliza de Salud (Global, Clásica, Evoluciona), a los planes Salud para Todos: Estándar, Clásico y Preferencial, Salud a tu Alcance Plan 3 y Plan Complementario EPS SURA (Plus, Preferencial y 60+); esta atención incluye aplicación de medicamentos y realización de procedimientos menores, conexión con servicio de urgencias en SURA, hospitalización en casa y con otros servicios, como ayudas diagnósticas, programas de Salud SURA: Saludables, Vital y Juntos, por ejemplo.

2. ¿Cómo puedo activar el servicio de Emergencias Médicas a Domicilio?

Para los pacientes de Póliza de Salud (Global, Clásica, Evoluciona), a los planes Salud para Todos: Estándar, Clásico y Preferencial, Salud a tu Alcance Plan 3: el servicio se puede activar llamando al #888, opción 0.

Para los pacientes de **Plan Complementario EPS SURA** (Plus, Preferencial y 60+); el servicio se puede activar mediante la línea EPS nacional **01 8000 519 519.**

3. ¿Cómo clasifican y dan prioridad a cada una de las atenciones?

La clasificación de las atenciones se realiza mediante la información de los síntomas y signos que el paciente manifiesta, realizando un análisis e identificación del riesgo, cada caso de evalúa de manera individual; esto permite realizar una clasificación de las atenciones y a su vez nos da la promesa de servicio en tiempo, según su riesgo:

Prioridad 1
Atenciones emergentes
(promesa de servicio máximo 30 minutos).

Prioridad 2
Atenciones urgentes
(promesa de servicio máximo 60 minutos).

Prioridad 3
Atenciones prioritarias
(promesa de servicio máximo 180 minutos).

4. ¿Qué profesional viene a atenderme desde el equipo de Emergencias Médicas a Domicilio?

El servicio es prestado por un médico, quien va hasta el domicilio del paciente en carro, en compañía de un conductor para un traslado efectivo.

5. ¿Qué actividades o procedimiento me puede realizar el médico desde el servicio de Emergencias Médicas a Domicilio?

El médico podrá realizarte un examen físico completo que incluye toma de signos vitales, realización de electrocardiograma en caso de ser necesario, además nebulizaciones, aplicación de medicamentos intramuscular e intravenosos, realización de suturas, curaciones; además enviarte ayudas diagnósticas como laboratorios o imágenes para que te las tomen de manera programada, también podrá emitir incapacidades de acuerdo a tu enfermedad o motivo de consulta y por último, dar asesoría y recomendaciones generales para que te mejores.

6. ¿Por qué debo activar el servicio de Emergencias Médicas a Domicilio en caso de tener algún síntoma o signo?

El servicio cuenta con un modelo de atención pensado en nuestros pacientes, en poder atender sus necesidades y molestias de salud más comunes, sin necesidad de salir de casa y con la mayor calidad en la atención; busca resolver en el domicilio mediante una atención completa e integral por parte de nuestro equipo médico y realizar las conexiones a servicios de mayor complejidad como lo son las urgencias de SURA o el servicio de hospitalización en casa en caso de que nuestro paciente lo necesite.

7. En caso de necesitar un traslado a urgencias, ¿cómo lo realizan?

Después de la valoración del profesional, quien determina bajo su criterio médico si es necesario trasladar el paciente al servicio de urgencias, desde el equipo de Emergencias Médicas a Domicilio se realiza la activación de la ambulancia dependiendo la cobertura de la póliza del asegurado o plan. (Todos tienen derecho al traslado, excepto pacientes con Póliza Global o Clásica sin anexo de atención domiciliaria).

8. ¿En qué casos es pertinente solicitar el servicio y no irme para urgencias?

En el servicio de Emergencias Médicas a Domicilio estamos en capacidad de atender situaciones de todo nivel de complejidad, en las más frecuentes, tenemos por ejemplo gripa o resfriado, otitis, faringitis, gastroenteritis, fiebre, sinusitis, tos, dolor de cabeza, dolor lumbar, infección urinaria, quemaduras que ocurrieron en casa, entre otros.

9. ¿En qué ciudades y zonas hay cobertura?

El servicio de emergencias médicas a domicilio tiene cobertura en 37 municipios, detallados a continuación:

Occidente:

- Cali
- Candelarias
- Dapa
- Jamundí
- Palmira
- Yumbo
- Rozo

Norte:

- Barranquilla
- Puerto Colombia
- Galapa
- Malambo
- Soledad
- Juan Mina
- Sabanalarga

Centro:

- Bogotá
- Cajicá
- Soacha
- Chía

Medellín y Aréa metropolitana:

- Medellín
- Bello
- Copacabana
- Girardota
- Barbosa
- Envigado
- Itaguí
- La estrella
- Sabaneta
- Caldas
- Girardota
- San Antonio de Prado
- San Cristobal

Oriente Antioqueño:

- Carmen de Viboral
- Santuario
- Guarne
- La Unión
- Llanogrande
- Marinilla
- Rionegro
- El Retiro
- San Antonio de Pereira
- Santa Elena
- San Vicente

10 ¿Si estoy en otra ciudad diferente a la que vivo, puedo acceder al servicio?

Si te encuentras en otra ciudad diferente, también puedes activar y tener el servicio, teniendo presente que ese lugar tenga cobertura, detallada en el punto anterior.

11 ¿Tengo que pagar por el servicio?

Cuando activas el servicio de Emergencias Médicas a Domicilio, dependiendo de tu póliza o plan de salud, al igual que de los anexos que tengas asociados a estos, puede generar algún tipo de copago.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA