

# *SaludTotal* EPS-S

## Guía de manejo **COVID-19** con nuestra red.

*Boletín N° 011*

El coronavirus  
se puede  
**Si** prevenir

[www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co)

Tu salud no  
es a medias  
debe ser *total*

## BOLETÍN IPS COVID-19

### #011

#### **CIERRE PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO- PAU**

Teniendo en cuenta la actual situación que enfrentamos a nivel mundial con el tema de la transmisión del virus COVID–19, es necesario que todos los que hacemos parte del sistema general de seguridad social en salud, tomemos medidas de prevención necesarias.

Pensando siempre en nuestros protegidos, informamos que los puntos de atención al usuario (PAU) seguirán funcionando pero de **manera virtual**, por lo cual, requerimos que su Institución prestadora de Salud, genere el apoyo que sea necesario frente a las solicitudes de nuestros protegidos y así entre todos facilitemos sus trámites.

Por lo anterior, nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

1. La atención de los protegidos se debe realizar solo con el número de NAP no debe mediar autorización física.
2. Las solicitudes que deriva la IPS deben de radicarlas por oficina virtual, para evitar desplazamientos e inconvenientes con los protegidos y que puedan acceder al servicio fácilmente.
3. La EPS dispone de los siguientes canales para garantizar la atención de nuestros protegidos, los cuales están disponibles en nuestra página WEB:
  - 3.1) Punto de atención en Casa: allí los protegidos pueden realizar sus solicitudes de autorizaciones, medicamentos, afiliaciones, novedades de la afiliación, solicitudes de plan complementario y todos los tramites que requiera para continuar con su servicio, funciona igual que una oficina presencial. y
  - 3.2) Pablo tu asistente en línea: ofrece información de citas, directorio de IPS, como realizar los diferentes trámites, le resuelve dudas que tenga acerca de los procesos de la EPS y del coronavirus.
4. Se dispone de las siguientes líneas de WhatsApp, para trámites Urgentes, por ejemplo: cuando el protegido va a la cita y no cuenta con la autorización o cuando el código del servicio autorizado no corresponde. Los demás trámites, deben solicitarse vía oficina virtual.

Sucursal	Teléfono
Barranquilla	3015301538
Bogotá Eps	3168326701
Bogotá Eps	3183507831
Bogotá Eps	3183507810
Bucaramanga	3168767698
Cali	3176676473

Cartagena	3153456004
Girardot	3013992171
Ibagué	3168337173
Manizales	3176654623
Medellín	3168324196
Montería	3012501036
Pereira	3168327708
Santa Marta	3005370865
Sincelejo	3004135796
Valledupar	3168342742
Villavicencio	3153456799

Teniendo en cuenta el numeral uno (1) del presente escrito, tendríamos que para la radicación de las facturas no es necesario el soporte en físico de la autorización, las IPS podrán relacionar el NAP vigente en la factura.

Ratificamos nuestro total compromiso con ustedes apoyándolos en todo lo que resulte necesario, oportuno y procedente para garantizar a nuestros protegidos servicios con calidad y oportunidad.

Agradecemos la atención que se sirva prestar a la presente.

Cordialmente,

**SALUD TOTAL EPS-S**