

Manual del Usuario

Plan Omega



**¡VIVE TODO,
VIVE TRANQUILO!**

***¡VIVE TODO,
VIVE TRANQUILO !***

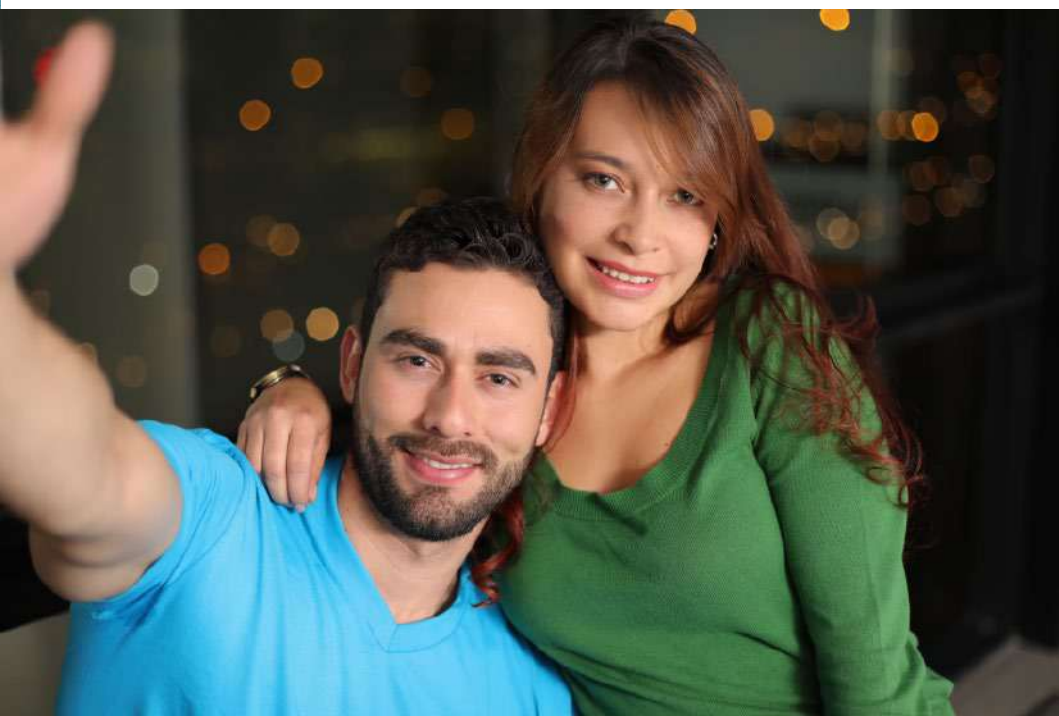
BIENVENIDOS A NUESTRO PLAN DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIA OMEGA.

En nuestro plan tendrás acceso a servicios odontológicos para ti y tu familia con calidad total. Contamos con un equipo humano que te brindará una atención cálida, segura y de fácil acceso a los servicios.

En este Manual del Usuario encontrarás información necesaria y útil, de cómo acceder a los diferentes servicios de salud del Plan OMEGA. Te invitamos a leerlo, comprenderlo y compartirlo con tu familia.

Conocerás los beneficios a los que tienes derecho y cómo hacer uso, cuando lo requieras.

Los Planes de Atención Complementaria de Salud Total EPS-S, son servicios complementarios al Plan de Beneficios en Salud (PBS).



BENEFICIOS DE LOS PLANES DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIA

Omega

- Directorio odontológico de especialistas y de instituciones de alto reconocimiento.
- Diferentes canales para la gestión de autorizaciones como: Autorizaciones telefónicas, correo electrónico, Centros Integrales de Atención al Usuario e internet.
- Programación de citas odontológicas a través de Call Center, directamente con el prestador, e internet (Portal web - Proyectado para el año 2020)) evitando desplazamientos de los afiliados.
- Acceso directo a consultas.



CUBRIMIENTO SEGÚN COBERTURAS Y PERIODOS DE CARENCIA.

- Examen oral - diagnóstico.
- Consulta de odontología general.
- Consulta de odontología especializada.
- Placa periapical digital u ortopantomografía (Panorámica).
- Paquete de ortodoncia (Panorex, lateral de cráneo, modelos, fotografías y trazos cefalométricos).
- Paquete preventivo (Profilaxis, detartraje, flúor, educación en higiene, control de placa bacteriana).
- Atención de urgencias odontológicas.
- Exodoncia simple y compleja de dientes temporales.
- Aplicación sellante por diente.
- Aplicación de flúor en barniz.
- Coronas de acero y formas plásticas para niños.
- Exodoncia simple y compleja de dientes permanentes.
- Regularización de rebordes con fines protésicos.
- Ventana quirúrgica.
- Resección de hiperplasias.
- Frenillectomía.
- Profundización de piso de boca.
- Toma de biopsias.
- Cirugía de incluidos.
- Control de placa bacteriana.
- Curetaje a campo abierto y cerrado.
- Endodoncia de unirradicular por especialista.
- Endodoncia de premolares por especialista.
- Endodoncia de molares por especialista.
- Cirugía apical dientes anteriores.
- Cirugía apical dientes posteriores.
- Ortopedia maxilar (aparatoología removible).
- Ortodoncia correctiva.
- Blanqueamiento cosmético.
- Tratamiento para cáncer oral (quimioterapia, cobaltoterapia y radioterapia).

MEDIOS DE PAGO



PAGOS ONLINE (PSE)

Realiza a través de una transacción electrónica el pago de tu facturación, mensual, trimestral, semestral o anual. Ingresa a la sección Oficina Virtual, ubicada en www.saludtotal.com.co, crea tu usuario y contraseña, y accede al **pago online**, debitando de tu cuenta de origen, de cualquier banco.

PAGO EN OFICINAS Y CORRESPONSALES BANCARIOS

Presentando tu factura en cualquiera de las oficinas de Bancolombia, accede a este beneficio.

DIRECTORIO ODONTOLÓGICO

Red de Urgencias

Bogotá

Dento Laser Galerias // Horario no hábil

📍 Carrera 21 No. 56 - 03

☎ 3126688 - 3127451 - 3127452 - 3005505316

Clínica Odontológica Protección Oral // Horario no hábil

📍 Avenida Suba 125 - 29

☎ 6139249 - 6137572

Clínica Odontológica CPO:

📍 Sede Calle 98 - Carrera 49 No. 98A - 18 Piso 4

☎ 6286285

Clínica Odontológica CPO:

📍 Sede Santa Lucía - Avenida Caracas No. 48 - 32 Sur

☎ 2796439

Virrey Solís IPS S.A North West:

📍 Avenida Carrera 45 (Autopista Norte) No. 94 - 23

☎ 7448744 - 3023536811 - 3103486340

DIURNAS EN CENTROS INTEGRALES DE ATENCIÓN	URGENCIAS EN UNIDAD CONTRATADA DENTOLASER SEDE GALERIAS	URGENCIAS EN UNIDAD CONTRATADA PROTECCIÓN ORAL SEDE NIZA O AMÉRICAS
-------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

LUNES A VIERNES

6:30 AM A 6:00 PM

6:00 PM A 6:30 AM

*A partir de las 6:00 PM informar que pueden asistir a la Clínica Protección Oral hasta las 6:30 AM del siguiente día donde podrá asistir a los Centros integrales de atención: Clínicas Odontológicas Santa Lucía, North west, CPO CII 98.

SÁBADO

6:30 AM A 2:00 PM

2:00 PM A 8:00 PM

8:00 PM A 8:00 AM

*A partir de las 8:00 PM informar que pueden asistir a la Clínica DentoLaser Galerias hasta las 8:00 PM y a partir de esa hora en Clínica Protección Oral hasta las 8:00 AM del día domingo.

DOMINGO

8:00 AM A 6:00 PM

6:00 PM A 6:30 AM

*A partir de las 8:00AM informar que pueden asistir a Clínica DentoLaser Galerias hasta las 6:00PM y a partir de esa hora puede asistir a la Clínica Protección Oral hasta las 6:30 am del día siguiente si es hábil.

FESTIVO

24 HORAS

*Se atenderán los días festivos 24 horas en la Clínica Protección Oral.

Cartagena

Dentistetic S.A.S // Horario no hábil

📍 Villa Sandra Manzana C 1 Lote 1

☎ 6610015 - 6533646

Total22 S.A.S // Horario hábil

📍 Calle 31 No. 54 -183

☎ 6421934 - 3022871634

DIURNAS EN CENTROS INTEGRALES DE ATENCIÓN. SERVICIOS INTEGRADOS ESPECIALIZADOS EN ODONTOLOGÍA SIEO

URGENCIAS EN UNIDAD CONTRATADA SOMECA

LUNES A VIERNES

7:00 AM A 6:00 PM

*A partir de las 6:00 PM informar que pueden asistir a la Clínica SOMECA hasta las 7:00 AM del siguiente día donde podrá asistir al Centro integral de atención: Clínica SIEO.

SÁBADO

7:00 AM A 1:00 PM

DESDE 1:00 PM A 7:00 AM DEL LUNES

*A partir de las 1:00 PM informar que pueden asistir a la Clínica SOMECA hasta las 7:00 AM del lunes y a partir de esa hora en Clínica SIEO.

DOMINGO

8:00 AM A 6:00 PM

*A partir de las 8:00AM informar que pueden asistir a Clínica Dentolaser Galerías hasta las 6:00PM y a partir de esa hora puede asistir a la Clínica Protección Oral hasta las 6:30 am del día siguiente si es hábil.

FESTIVO

24 HORAS

*Se atenderán los días festivos 24 horas en la Clínica Someca.

DIURNAS EN CENTROS INTEGRALES DE ATENCIÓN. TOTAL 22 SAS

URGENCIAS EN UNIDAD CONTRATADA DENTISTETIC

LUNES A VIERNES

7:00 AM A 6:00 PM

6:00 PM A 7:00 AM

*A partir de las 6:00PM informar que pueden asistir a la Clínica DENTISTETIC hasta las 7:00AM del siguiente día donde podrá asistir al Centro integral de atención: TOTAL 22 SAS.

SÁBADO

7:00 AM A 1:00 PM

DESDE 1:00 PM A 7:00 AM DEL LUNES

*A partir de las 1:00PM informar que pueden asistir a la Clínica DENTISTETIC hasta las 7:00 AM del lunes y a partir de esa hora en TOTAL 22 SAS.

DOMINGOS Y FESTIVOS

24 HORAS

*Se atenderán los días festivos 24 horas en la Clínica Dentiestic

Medellín

Unidad Estomatológica Las Vegas (Horario no hábil y hábil)

📍 Calle 2 Sur No 46-55 Consultorio 120

☎ 4440840

Oral Medic Servicios S.A.S. (Horario hábil)

📍 Carrera 43A No 34-95 Local 271

☎ 5402310 - 5402317

Bucaramanga

Alianza Diagnostica (Odontología)

☎ 647 47 65

Cali

Dentisalud (Horario no hábil y hábil)

📍 Avenida 6 Bis No 29 Nte 46 Consultorio 105

☎ 6804250

Girardot

Sonrisa Sana IPS S.A.S

📍 Calle 20 No. 7 A - 51- B/ Granada Girardotó

☎ 8884901

Red de Especialistas

Ver Anexo

DIRECTORIO ODONTOLÓGICO DEL PLAN.

Red de Oficinas

Bogotá

📍 **Clínica los Nogales:** Calle 95 No. 23 - 61.

📍 **Centro Policlínico del Olaya:** Carrera 21 No. 22 - 68 Sur.

📍 **CPO Santa Lucía PAC:** Avenida Caracas No. 48 - 32 Sur.

📍 **CPO Calle 98 PAC:** Carrera 49 #98 A 18 Piso 4

Barranquilla

📍 Carrera 54 No. 74 - 151, Segundo piso

Cartagena

📍 Av. Pedro Heredia Sector Pie de la Popa, Calle 32 No. 19 - 204

Cali

📍 Avenida 3 Norte 19 N - 03 Tel. 3180400

Bucaramanga

📍 Carrera 29 No. 51 - 16, Sotomayor

Medellín

📍 Centro Comercial Tranvia Plaza, piso 5 Carrera 49 No. 40 - 41

Girardot

📍 Carrera 7a No. 20-21 Barrio Granada

EXAMEN ORAL DIAGNÓSTICO:

Sigue atentamente los siguientes pasos para acceder al examen oral de diagnóstico:

1. Debes tomar una radiografía panorámica presentando tu Tu carné de afiliación al PAC OMEGA o ..la carta de bienvenida al Plan de Atención Complementaria Omega en los siguientes **centros radiológicos:** *(Solo aplica para niños mayores de 6 años de edad)*

Bogotá

Dento Laser Galerias:

- 📍 Carrera 21 No. 56 - 03
- ☎ 3126688

Clínica Odontológica CPO:

- 📍 Sede Calle 98 - Carrera 49 No. 98A - 18 Piso 4
- ☎ 6286285

Radiología Oral Olaya

- 📍 Calle 27 sur No. 21a -19, Piso 2
- ☎ 3616900

Radiología Oral Marsella

- 📍 Avenida de las Américas No. 68F - 45
- ☎ 4203720

Radiología Oral Fontibón

- 📍 Diagonal 16 No. 104 -51, CC Viva Fontibon
- ☎ 4223109

Los niños menores de seis (6) años acceden directamente a la cita de examen oral diagnóstico sin necesidad de radiografía panorámica.

Cartagena

Imagendent S.A.S:

- 📍 Diagonal 31 No. 54 - 215
- Santa Lucia Centro Comercial Ronda Real Local 2-20
- ☎ 6631629

Total22 SAS (Odontología)

- ☎ 314 503 21 72

Barranquilla

Ostotal

☎ 314 503 21 72

Medellín

Unidad Estomatológica Las Vegas

📍 Calle 2 Sur No 46-55 Consultorio 120

☎ 4440840

Bucaramanga

Alianza Diagnostica (Odontología)

☎ 647 47 65

Cali

Dentisalud

📍 Avenida 6 Bis No 29 Nte 46 Consultorio 105

☎ 6804250

Girardot

Odontología General y Especializada Sonrisa Sana IPS S.A.S

📍 Calle 20 No. 7 A - 51- B/ Granada Girardot

☎ 8884901

2. Con los resultados de la radiografía panorámica, solicita tu cita de Exámen Oral Diagnóstico en las siguientes sedes:

Bogotá

Clínicas Odontológicas CPO, Sede Santa Lucía

📍 Av. Caracas No. 48-32 sur

☎ 2796439 – 3024661163

Centro de Especialistas North West

📍 Av. 45 No. 94 – 23

☎ 7448744 - 3023536811- 3103486340

CPO Calle 98 PAC

📍 Carrera 49 #98 A 18 Piso 4

☎ 6286280-81

Barranquilla

Ostotal

☎ 314 503 21 72

Cartagena

Total22 S.A.S

📍 Calle 31 No. 54 - 183

☎ 6421934 - 3022871634

Dentistetic

📍 Villa Sandra Manzana C 1 Lote 1

☎ 6610015 - 6533646

Medellín

Unidad Estomatológica Las Vegas

📍 Calle 2 Sur No 46-55 Consultorio 120

☎ 4440840

Oral Medic Servicios S.A.S.

📍 Carrera 43A No 34-95 Local 271

☎ 5402310-5402317

Bucaramanga

Alianza Diagnostica (Odontología)

☎ 647 47 65

Cali

Dentisalud

📍 Avenida 6 Bis No 29 Nte 46 Consultorio 105

☎ 6804250

Girardot

Odontología General y Especializada Sonrisa Sana IPS S.A.S

📍 Calle 20 No. 7 A - 51- B/ Granada Girardot

☎ 8884901

3. Cuando asistas a la consulta recuerda presentar tu radiografía panorámica, tu carné de afiliación y tu documento de identidad. En la consulta te explicarán el plan de tratamiento, te abrirán la historia clínica, odontograma, carta dental y te informarán el diagnóstico de las patologías presentes en la cavidad oral.
4. El compromiso es que una vez se termine el tratamiento, asistas a los controles cada 3 o 6 meses de acuerdo a la valoración del riesgo.



Si se evidencian preexistencias y se encuentran incluidas en el Plan de Beneficios de Salud (PBS) de Salud Total EPS-S, se dará cobertura de las mismas. Si estás afiliado a otra EPS, se realizará con tarifas preferenciales. (Dicho tratamiento deberá ser asumido por el usuario).

Una vez terminada esta cita, serás remitido a los servicios de promoción y prevención o en caso de requerirlo serás remitido a especialistas dentro de la cobertura de tu plan.

SERVICIO DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN ODONTOLÓGICA:

La promoción y prevención en odontología tiene como propósito la detección oportuna de los factores de riesgo de la enfermedad dental o del complejo estomatognático y el mantenimiento de los pacientes que se encuentran sanos.



Nuestros servicios son (Paquete Preventivo):

- Educación en salud oral.
- Control de placa bacteriana.
- Aplicación de sellantes.
- Detartraje.
- Aplicación de flúor en barniz.
- Profilaxis.

La prestación de estos servicios se realizará en los Centros Integrales de Atención Odontológica y por los odontólogos adscritos que se encuentran en el Directorio Odontológico del Plan en www.saludtotal.com.co/PAC/Paginas/Directorio.aspx

Para acceder a estos servicios, dentro de las coberturas de tu plan OMEGA, programa tu cita en los Centros Integrales de Atención Odontológica, a los siguientes números:

Bogotá:

📍 North West

📍 Cpo Calle 98

📍 Santa Lucia

Cali

📍 Dentisalud (Odontología)

☎ 489 63 50 - 513 1212 - 513 4941- 312 0900

Medellín

📍 Oral Medic Servicios (Odontología)

☎ 5402310 - 5402317

Los Pagos Moderadores de estos servicios se encuentran definidos en el anexo 2 de tu contrato.

Barranquilla

Ostotal

☎ 314 503 21 72
3607728

Bucaramanga

Alianza Diagnostica (Odontología)

☎ 647 47 65

Cartagena

Total22 Sas (Odontología)

☎ 318 5159779

Girardot

Odontología General Y Especializada Sonrisa

Sana IPS SAS

☎ 888 4901

Pereira

Prisma Salud Oral Sas (Odontología)

☎ 3210304 - 3206777581

Ibagué

Dents Estetica Dental Sas (Odontología)

☎ 276 2130 - 321 2000786

CONSULTA ODONTOLÓGICA PROGRAMADA:

La consulta odontológica programada, son los servicios a los cuales tú o tu familia, debido a sus condiciones de salud y sin riesgos para sus vidas, pueden acceder en un tiempo mayor a 24 horas.

Ofrecemos atención EXCLUSIVA, con acceso directo y sin pago moderador, en los Centros Integrales de Atención Odontológica:

- Consulta de odontología general.
- Consulta de odontopediatría.
- Consulta de endodoncia.
- Consulta de cirugía oral.
- Consulta de periodoncia.
- Consulta de ortodoncia y ortopedia maxilar.
- Consulta de rehabilitación oral.

Nuestros “Odontólogos Personales” son los encargados del seguimiento al estado de tu salud y la de tu familia en los Programas de Promoción y Prevención y Gerenciamiento del Riesgo; Además, te remitirán a nuestra prestigiosa Red de Profesionales Externos o Clínicas si tu estado de salud lo amerita.

Realiza la programación de la consulta odontológica a través de los canales de atención dispuestos para tal fin: Centros Integrales de Atención Odontológica, Internet (Portal web autorizaciones - Proyectado para el año 2019) o al Call Center:

Bogotá:

📍 North West

📍 Cpo Calle 98

📍 Santa Lucia

Cali

📍 Dentisalud (Odontología)

☎ 489 63 50 - 513 1212 - 513 4941- 312 0900

Medellín

📍 Oral Medic Servicios (Odontología)

☎ 5402310 - 5402317

Barranquilla

📍 Ostotal

☎ 314 503 21 72

3607728

Bucaramanga

📍 Alianza Diagnostica (Odontología)

☎ 647 47 65

Cartagena

📍 Total22 Sas (Odontología)

☎ 318 5159779

Girardot

📍 Odontología General Y Especializada Sonrisa Sana IPS SAS

☎ 888 4901

Pereira

📍 Prisma Salud Oral Sas (Odontología)

☎ 3210304 - 3206777581

Ibagué

📍 Dents Estetica Dental Sas (Odontología)

☎ 276 2130 - 321 2000786

CONSULTA DE OTRAS ESPECIALIDADES DIFERENTES A LAS DE ACCESO DIRECTO EN LOS CENTROS INTEGRALES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA:

Accede directamente a la consulta especializada escogiendo al profesional adscrito, que se encuentra en el Directorio Odontológico del Plan o por remisión de su Odontólogo personal.

1. Comunícate con el especialista de tu elección el cual podrás encontrar en el Directorio Odontológico del Plan en www.saludtotal.com.co/PAC/Paginas/Directorio.aspx identificándote como usuario del Plan de Atención Complementaria OMEGA de Salud Total EPS-S y reserva tu cita.
2. El día de tu cita, por favor lleva el carné y documento de identificación, el cual será solicitado por el personal encargado en el consultorio del odontólogo adscrito.

3. Se validarán los derechos de atención por parte del prestador llamando a nuestro call center, una vez aprobados, serás atendido. Esta consulta tiene pago moderador, deberá ser cancelado al profesional adscrito que realizó la atención.

ATENCIÓN DE URGENCIAS ODONTOLÓGICAS:

La atención de urgencias odontológicas, se prestará en horario diurno en los Centros Integrales de Atención Odontológica, y en horario nocturno, podrás acceder a los prestadores adscritos definidos para este servicio que se encuentran en el Directorio Odontológico del Plan en www.saludtotal.com.co/PAC/Paginas/Directorio.aspx

- Urgencias horario hábil: 6 a.m. a 6 p.m.
- Urgencias horario no hábil: 6 p.m. a 6 a.m.

Los pagos moderadores de estos servicios se encuentran definidos en el anexo 2 de tu contrato.

TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS:

El plan de Atención Complementaria OMEGA brindará la cobertura de estos procedimientos de acuerdo a las definiciones básicas del contrato, periodos de carencia y topes de coberturas, incluido en el anexo vigente del plan. Se excluye de esta cobertura todos los padecimientos preexistentes o considerados estéticos.

Para acceder a estos servicios, los odontólogos adscritos deberán emitir la orden de los tratamientos requeridos y podrás solicitar la autorización a través de cualquiera de los canales definidos por SALUD TOTAL EPS-S: correo electrónico plancomplementario@saludtotal.com.co, en los Centros Integrales de Atención al Usuario e internet (Portal web para el año 2020).

Para la autorización se requiere la siguiente información: Datos del afiliado, documento de identificación, carné vigente, orden del servicio, diagnóstico(s) o impresión diagnóstica que soporte la decisión de la orden.

Si la solicitud de autorización se realiza por internet (Correo electrónico o portal web), deberás incluir tus datos completos: Nombre, número de identificación, número de contrato, la orden de servicio emitida por el prestador adscrito y quien realizará el procedimiento. El tiempo máximo de entrega es de cuarenta y ocho (48) horas o dos (2) días hábiles contados desde la fecha de recepción de la orden. La orden será enviada en PDF al correo electrónico que registraste y deberá ser impresa para su utilización.

Luego de obtener la autorización debes comunicarte con el odontólogo tratante para la cita de realización del o los procedimientos. La autorización tiene una vigencia de treinta (30) días calendario.

COBERTURA DE REEMBOLSOS ODONTOLÓGICOS:

Si por causas de fuerza mayor tienes que ser atendido por un odontólogo o institución no adscrita o autorizada por SALUD TOTAL EPS-S o te encuentras en cualquier zona del país donde SALUD TOTAL EPS-S no tenga contratada la prestación de estos servicios con instituciones y/o profesionales, SALUD TOTAL EPS-S procederá, previa autorización de Auditoría Odontológica, a reembolsar los valores cubiertos por el contrato de acuerdo con el Plan de Atención Complementaria OMEGA al cual se encuentra afiliado, además debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Resumen de historia clínica que contenga los siguientes datos: Nombre del usuario atendido, tipo y número de documento de identificación, número del carné, motivo de consulta, diagnóstico, procedimientos realizados y tratamiento.
- Formato de Solicitud de Reembolso debidamente diligenciado.
- Facturas originales de los gastos de la atención en la institución donde fue prestado el servicio que contenga, NIT, nombre completo de la institución que prestó el servicio, los servicios prestados, el valor por cada uno de ellos y el valor total de la atención con el soporte de cancelación, tener en cuenta que no se aceptan facturas con tachaduras y enmendaduras.

La documentación deberá ser presentada en nuestros Centros Integrales de Atención al Usuario máximo dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la atención de la urgencia, sólo por sumas iguales o superiores al diez (10)% del SMMLV a la fecha de la utilización y sólo se efectuará el reembolso a quien se encuentre a PAZ y SALVO en el momento de la utilización de los servicios.

INCAPACIDADES:

El Plan de Atención Complementaria Omega de Salud Total EPS-S, no da cobertura a prestaciones económicas. Sin embargo, los usuarios pueden realizar la transcripción de incapacidades en los Centros Integrales de Atención al Usuario, siempre y cuando se encuentren afiliados al Régimen Contributivo de Salud Total EPS-S.

Para dicho trámite, debes presentar los siguientes documentos:

- Carné vigente del Plan de Atención Complementaria Omega.
- Documento de identidad.
- Incapacidad, con membrete de la institución u odontólogo adscrito a Salud Total EPS-S, con la siguiente información: nombre del paciente, fecha de expedición, diagnóstico, días de incapacidad, día en que inicia la incapacidad, firma y registro médico del profesional que expide la incapacidad.

La autorización puede realizarse a través de correo electrónico plancomplementario@saludtotal.com.co o en los Centros Integrales de Atención al usuario.



*Siempre
en contacto
contigo y
tu familia*

1. ATENCIÓN TELEFÓNICA (Call Center de Información y Autorizaciones)

Te brindamos atención telefónica veinticuatro (24) horas al día donde podrás gestionar los siguientes servicios:

- Realizar la solicitud de servicios u orientación de acuerdo al Plan de Atención Complementario Omega.
- Validación y autorización de servicios cubiertos por el Plan Omega.
- Orientación en transacciones bancarias para el pago de Plan de Atención Complementaria Omega.
- Orientación sobre la red adscrita y Centros Integrales de Atención al Usuario.
- Recepción, trámites (Autorizaciones odontológicas y comerciales), sugerencias, felicitaciones y quejas.

Comunícate a nuestras líneas:

BOGOTÁ:

(1) 4430000

PEREIRA

(6) 3139999

BARRANQUILLA:

(5) 3698585 – 3698555

CARTAGENA:

(5) 6569440 – 6569290

BUCARAMANGA:

(7) 6438150 – 6438130

MEDELLÍN:

(4) 3199999 – 3199919

CALI:

(2) 3180444 – 3180455

GIRARDOT

(1) 8872828 – 8872825

IBAGUÉ

(8) 2709777

LÍNEA NACIONAL:

018000114524

2. CENTROS INTEGRALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Salud Total EPS-S cuenta con los Centros Integrales de Atención al Usuario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y sábados de 8:00 AM a 12:00 PM donde podrás realizar los siguientes tramites:

- Gestionar autorizaciones odontológicas.
- Agendar citas odontológicas en los Centros Integrales de Salud.
- Recibir orientación de red prestadora adscrita.
- Obtener información y/o solución de trámites administrativos.
- Obtener certificaciones.
- Solicitar transcripción de medicamentos e incapacidades.
- Recibir información de afiliaciones (información general de planes, tarifas, captura de datos de contacto y notificación de los mismos al área comercial).
- Solicitar la facturación de los Planes de Atención Complementaria.
- Realizar pagos de tu factura.
- Radicar quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones.
- Recepción de solicitudes de reembolsos odontológicos.

Visítanos en nuestros Centros Integrales de Atención al usuario en:

Bogotá

- 📍 **Clínica los Nogales:** Calle 95 No. 23 - 61.
- 📍 **Centro Policlínico del Olaya:** Carrera 21 No. 22 - 68 Sur.
- 📍 **CPO Santa Lucía PAC:** Avenida Caracas No. 48 - 32 Sur.
- 📍 **CPO Calle 98 PAC:** Carrera 49 #98 A 18 Piso 4

Barranquilla

- 📍 Carrera 54 No. 74 - 151, Segundo piso

Cartagena

- 📍 Av. Pedro Heredia Sector Pie de la Popa, Calle 32 No. 19 - 204

Cali

- 📍 Avenida 3 Norte 19 N - 03 Tel. 3180400

Bucaramanga

- 📍 Carrera 29 No. 51 - 16, Sotomayor

Medellín

- 📍 Centro Comercial Tranvia Plaza, piso 5 Carrera 49 No. 40 - 41

Girardot

- 📍 Carrera 7a No. 20-21 Barrio Granada

3. BUZÓN DE SUGERENCIAS

En los Centros Integrales de Atención al Usuario encontrarás el buzón de sugerencias, donde podrás informar cualquier tipo de queja, sugerencia o felicitación.

La respuesta de las comunicaciones de estos buzones se realizará telefónicamente o a través correo electrónico (Si es sugerido/aceptado por nuestro usuario).



4. INTERNET - PORTAL WEB

(Portal transaccional - Proyectado para el año 2020)

Ingresa a nuestra página web las veinticuatro (24) horas al día, donde podrás gestionar los siguientes servicios:

- Realizar la solicitud de servicios u orientación de acuerdo al plan contratado.
- Solicitar, cancelar y reasignar citas médicas en los Centros Integrales de Salud.
- Realizar transacciones bancarias para el pago del o los Planes de Atención Complementaria.
- Conocer la red prestadora adscrita, profesionales adscritos, Centros Integrales de Salud y Centros Integrales de Atención al Usuario.
- Radicar trámites (autorizaciones médicas y comerciales), sugerencias, felicitaciones y quejas.
- Verificar información de interés, como prácticas de autocuidado de la salud.
- Generar certificados.
- Actualizar tus datos básicos.
- Generar novedades en tu afiliación.
- Generar extractos o facturas.

5. APLICACIÓN MÓVIL (APP)

(Proyectado para el año 2020)

A través de nuestra **APP SALUD TOTAL EPS-S**, realiza los siguientes trámites:

- Agendar una cita odontológica.
- Georreferenciar el punto de atención más cercano al lugar de residencia.
- Consultar nuestro Directorio Odontológico.
- Acceder a información de interés en salud.
- Recibir respuesta a las solicitudes, trámites y/o autorizaciones.

6. CHAT TOTAL EN LÍNEA

(Proyectado para diciembre de 2020)

Ingresa a **www.saludtotal.com.co** en la sección *Planes Complementarios* y ubica el icono de **CHAT**, donde podrás realizar solicitud de servicios u orientación de acuerdo al Plan de Atención Complementario contratado, recibir respuesta a tus requerimientos en quejas o reclamos, ampliar información de coberturas de nuestros planes, solicitar visita de un asesor comercial.

7. REPORTE DE NOVEDADES

Ayúdanos a estar siempre en contacto contigo y tu familia manteniendo actualizada la siguiente información:

- Cambio de dirección.
- Cambio de empleador.
- Cambio de condición dentro del grupo familiar, pasar de “contratante” a “usuario” o viceversa.
- Fallecimiento de algún miembro de la familia afiliado al Plan.
- Cambios en la forma y periodos de pago.
- Cambios entre planes.
- Congelación del Plan por viaje al exterior.

Estas novedades se pueden realizar a través de la página web www.saludtotal.com.co, diligenciando los campos de cada módulo o tipo de novedad en los Centros Integrales de Atención al Usuario a través de solicitud expresa por parte del contratante, o por correo electrónico novedadespac@saludtotal.com.co, citando de manera clara y detallada: Número de contrato de Planes de Atención Complementaria, documento de identificación y reporte detallado de la novedad.

El cambio o novedad tendrá una oportunidad de respuesta por parte de **Salud Total EPS-S** en un término de cuarenta y ocho (48) horas y deben reportarse oportunamente con una anticipación de treinta (30) días hábiles, antes de la fecha de facturación del contrato.



Omega

