



PAC Planes de atención
complementarios de salud



Conoce cómo acceder a los servicios del Plan **ESPECIAL SENIOR**

Manual de utilización del servicio



Manual de utilización del servicio

Índice



| | Pág |
|--|-----|
| Bienvenido _____ | 4 |
| Introducción | 4 |
| Manual de utilización | 4 |
| 1 Coberturas del Plan Especial Senior _ | 5 |
| 2 Cómo acceder a los servicios — | 7 |
| 2.1 Consulta médica general | |
| Consulta médica especializada | 9 |
| 2.2 Ayudas diagnósticas | 10 |
| 2.3 Terapias | 11 |
| 2.4 Habitación individual sencilla | 12 |
| 2.5 Servicios domiciliarios | 13 |
| 3 Exclusiones _____ | 14 |
| 4 Canales de pago _____ | 16 |
| 5 Canales de atención _____ | 18 |

Bienvenido

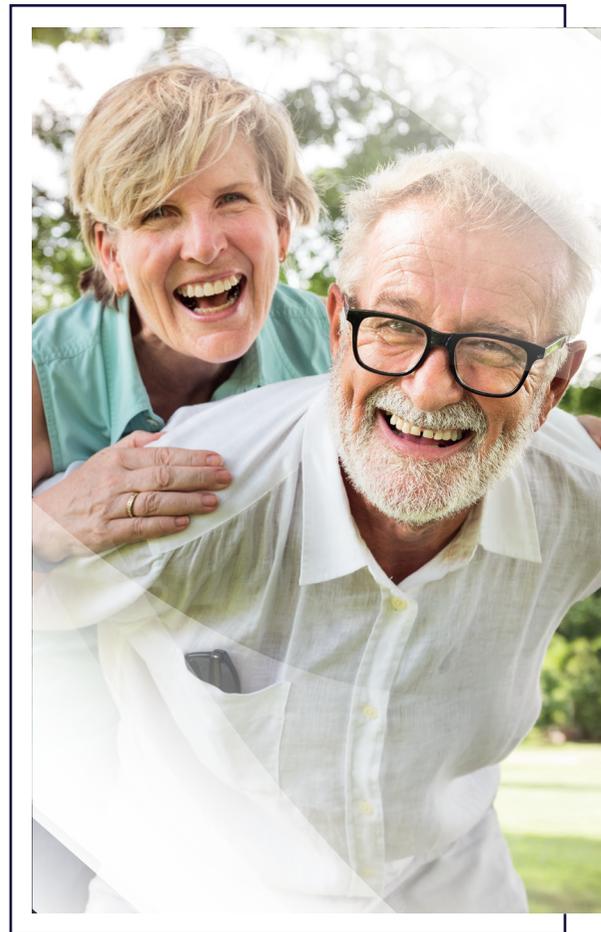
a los servicios del Plan Complementario Especial Senior

Agradecemos la confianza depositada en nosotros al elegirnos para el cuidado de su salud y la de su familia. Somos una institución con más de 28 años de experiencia en el sector salud, contamos con un amplio directorio de profesionales y prestadores de alto nivel humano, científico y tecnológico, nuestro compromiso de servicio hace de nuestra empresa la mejor opción.

Manual de utilización del servicio

La Entidad Promotora de Salud, Servicio Occidental de Salud S.O.S S.A., en su permanente esfuerzo por mejorar sus servicios y facilitar el acceso de sus afiliados a la atención de los Planes Complementarios, presenta el manual de utilización de servicios.

Este manual es el principal medio de orientación para utilizar nuestros servicios médicos correctamente, en él encontrará información sobre las coberturas a las que tiene derecho al momento de afiliarse a nuestro plan, así como todo lo referente a coberturas, servicios, oficina y líneas de atención a las cuales puede acceder de acuerdo a la atención requerida.





1

Coberturas del **Plan Especial Senior**

1

Coberturas del **Plan Especial Senior**



Servicio médico domiciliario



Acceso directo a 8 especialidades médicas



Terapias



Habitación individual sencilla



Cobertura de copagos



2

Cómo acceder
a los servicios

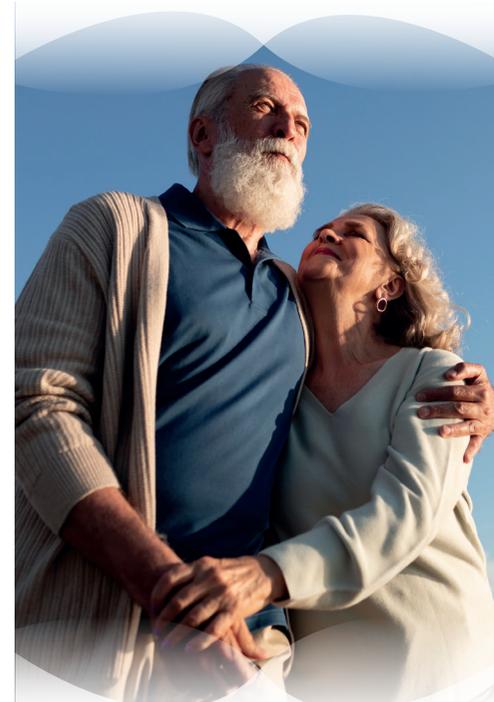
2

Cómo acceder a los servicios

Los servicios cubiertos por el Plan Complementario Especial Senior, fundamentalmente son de acceso directo, es decir, no es necesario acudir a las oficinas de S.O.S para obtener autorización de servicios.

Ten en cuenta lo siguiente para acceder a las **coberturas de nuestro plan Especial Senior:**

- Cancelar oportunamente el servicio.
- Presentar el documento de identidad de la persona que requiere el servicio.
- Acudir a la red de prestadores adscrita, publicada en www.pac-sos.com.co.
- Encontrarse afiliado al Régimen Contributivo a través del plan de Beneficios en Salud (PBS antes POS) de S.O.S. o con otra EPS



2.1

Consulta médica general.

Acceso directo.

Apartir del primer día de afiliación.

El acceso a la consulta médica general no requiere de ninguna autorización y se realizará en las IPS básicas del PBS que tenga asignada.

Consulta médica a 8 especialidades

Acceso directo.

Apartir del primer día de afiliación.

- **Ginecología**
- **Medicina interna**
- **Oftalmología**
- **Urología**
- **Ortopedia y traumatología**
- **Otorrinolaringología**
- **Cirugía general**
- **Geriatría**

El acceso a la consulta médica a 8 especialidades no requiere ser remitido por el médico general, ni autorización. para acceder a la consulta, realiza los siguientes pasos:

- Seleccione en el directorio médico publicado en la página web **www.pac-sos.com.co**, el profesional o entidad que desee.
- Reserve su cita telefónicamente como afiliado al plan complementario Especial Senior de S.O.S acordando la fecha y hora de atención, en caso de no poder acudir, cancele la cita oportunamente, dicha cita puede servirle a otra persona.
- Al momento de la atención, presente el documento de identidad y cancele la cuota moderadora correspondiente.
- El prestador validará el derecho al servicio a través de los medios que dispone S.O.S; para esto, su afiliación debe estar activa y tener los pagos al día en nuestro sistema de información.



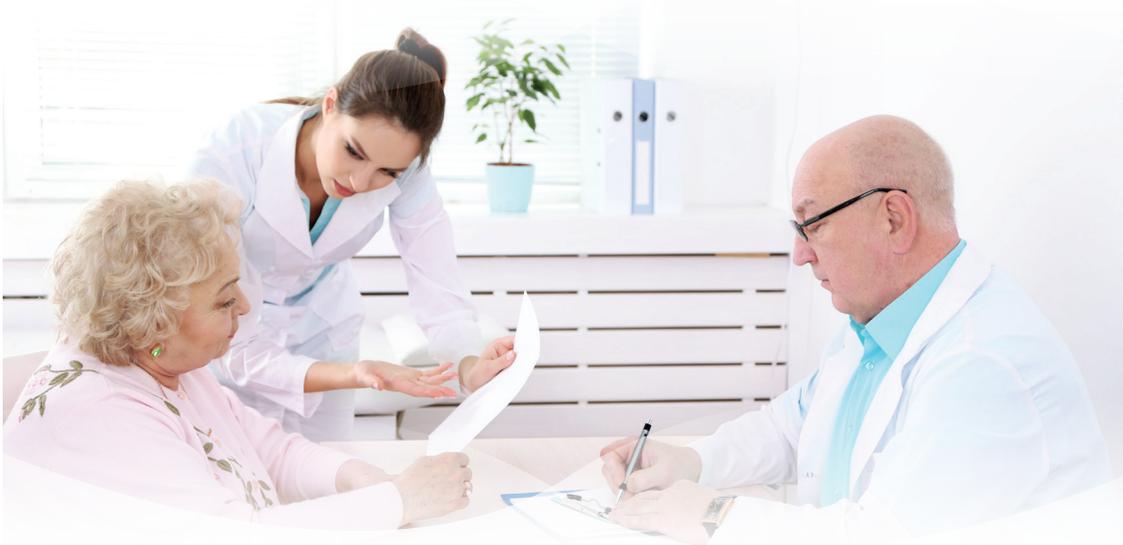
2.2

Ayuda diagnósticas No PBS

A partir del primer día del cuarto mes.

Para acceder a las ayudas diagnósticas NO PBS, se necesita autorización previa de S.O.S, puede solicitar la autorización para el procedimiento a través de nuestros canales: WhatsApp Anita, la oficina virtual o en cualquiera de nuestras oficinas de autorizaciones de planes complementarios de S.O.S. que encontrará al final de esta guía y actualizada en nuestra página web **www.pac-sos.com.co**.

Para tramitar la autorización es necesario presentar: **Historia clínica y orden médica.**



2.3 Terapias

Acceso directo desde el primer día de afiliación

Para acceder a la cobertura de terapias, las mismas, deben ser ordenadas por un profesional médico adscrito a la red de prestadores del plan complementario Especial Senior con un tope anual de 20 sesiones para las terapias físicas y respiratorias.

Para acceder al uso del servicio debe:

- Seleccione en el directorio médico publicado en la web www.pac-sos.com.co el profesional o entidad que desee.
- Reserve su cita telefónicamente como afiliado al plan complementario Bienestar de S.O.S acordando la fecha y hora de atención, en caso de no poder acudir, cancele la cita oportunamente, dicha cita puede servirle a otra persona.
- Al momento de la atención, presente su documento de identidad y cancele la cuota moderadora correspondiente según el servicio utilizado.
- El prestador validará el derecho al servicio a través de los medios que dispone S.O.S; para esto, su afiliación debe estar activa y tener los pagos al día en nuestro sistema de información.
- Para acceder al servicio debe de presentar la orden médica, la cual debe ser expedida por un médico de la red adscrita.



2.4

Habitación individual sencilla

A partir del primer día del séptimo mes de afiliación

El plan Especial Senior cubre el 100% en habitación individual sencilla, para cualquier cirugía del PBS hasta 90 días al año y dependerá de la disponibilidad de cupo en la red de atención.

Al momento de autorizar una cirugía programada y ordenada por los especialistas adscritos al plan complementario Especial Senior o del PBS de S.O.S; automáticamente quedará autorizada la habitación individual en las instituciones de la red del Plan Complementario.



2.5

Servicios domiciliarios

A partir del primer día de afiliación



Orientación médica telefónica 24 horas

Puedes acceder a este servicio llamando a las siguientes líneas telefónicas de acuerdo con el departamento donde residas.

**Cali, Yumbo, Jamundí, Medellín,
Bogotá, Cartagena y Barranquilla**
01 8000 91 8082 **opción 4**

Risaralda y Quindío
Celular: 319 662 8912
Teléfono fijo: (606) 345 0055



Consulta médica domiciliaria derivada de la orientación médica telefónica

La consulta médica domiciliaria se prestará a los afiliados que lo requieran de acuerdo con la pertinencia médica definida en la línea de orientación médica telefónica.



Traslado de ambulancia derivada de la consulta médica domiciliaria

Si el profesional que realiza la consulta médica domiciliaria, considera que el afiliado debe ser trasladado a una IPS, S.O.S realizará el traslado a una institución adscrita a la red.



3

Exclusiones

3

Exclusiones del Plan

El listado de exclusiones hace referencia a los servicios que no son cobertura del plan complementario Especial Senior, los cuales, se pueden consultar en la minuta del contrato y en nuestra página web www.pac-sos.com.c.o



4

Canales
de pago

OPEN

Sale

\$



3

Canales de pago

Conoce todas las opciones que tenemos para ti para realizar el pago de tu factura

Medios electrónicos:



El botón PSE lo encuentras en [www.pac - sos.com.co](http://www.pac-sos.com.co), en la opción canales de pago y recuerda tener a la mano el número de la factura.



A través de este canal puedes realizar el pago con tarjeta de crédito VISA y MASTERCARD, lo encuentras en www.pac-sos.com.co



Ingresa al portal del banco de preferencia y realiza la transacción por AVAL PAY

Medios presenciales:



Banco de Bogotá

Presentando la factura en cualquier oficina del Banco de Bogotá, ésta la puede descargar en la Oficina virtual de S.O.S y al momento de imprimirla debe ser en una impresora laser.



El contratante recibirá un correo electrónico con un anexo en PDF con el cupón de pago de recaudo verde, el cual se debe descargar en el celular o Tablet y presentarlo en las oficinas del Banco de Bogotá.



Presenta la factura del plan complementario en cualquiera de las sucursales anteriores



CAJEROS automáticos

Paga en cualquier cajero ACH ingresando el código del convenio 1957



5

Canales
de atención

4

Canales de atención

En S.O.S ponemos a tu disposición nuestros canales de atención al usuario, para brindarte mayor comodidad y oportunidad en la gestión de todos tus trámites de los planes complementarios.

| | |
|--|--|
| Asistente virtual Anita Whatsapp 318-5083262 o en www.sos.com.co | Portal PAC www.pac-sos.com.co |
|  <ul style="list-style-type: none">▪ Solicita afiliación a nuestros planes complementarios▪ Registra comentarios, peticiones, felicitaciones en el buzón virtual▪ Recibe asesoría en línea por uno de nuestros agentes escribiendo alguna de estas palabras: Asesor, Agente, Operadora u Operador▪ Consulta coberturas de los planes complementarios |  <ul style="list-style-type: none">▪ Solicitud de afiliación▪ Ingresa a la oficina virtual▪ Consulta el directorio médico▪ Consulta coberturas y servicios▪ Consulta descuentos exclusivos en el club privilegios.▪ Realiza pagos en línea |
| Oficinas de atención presencial | Línea de atención exclusiva PAC 018000 938 777 - Cali 4853057 # 838 |
|  <ul style="list-style-type: none">▪ Consulta información general de los Planes▪ Radicación de tus órdenes médicas▪ Actualización de datos y documentos básicos▪ Solicitud de certificados de afiliación |  <ul style="list-style-type: none">▪ Consulta coberturas▪ Verifica el estado de las órdenes▪ Conoce información estado de afiliación▪ Información del directorio médico |

Oficina Virtual

www.sos.com.co



- Solicita autorizaciones médicas
- Descarga certificados de retención en la fuente PAC
- Descarga certificados de afiliación PBS y PAC
- Actualiza datos y documentos básicos
- Realiza pagos en línea