

CONOCE CÓMO ACCEDER  
A LOS SERVICIOS DEL



PLAN DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIO DE SALUD

# PRIVILEGIO

MANUAL DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

**CUIDANDO DE TI**  
CUANDO MÁS  
*Lo Necesitas*



---

# Manual de utilización del servicio

# Índice



	Pág
<b>Bienvenido</b> _____	<b>4</b>
Introducción .....	4
Manual de utilización .....	4
<b>1 Coberturas del Plan Privilegio</b> _	<b>5</b>
<b>2 Cómo acceder a los servicios</b> —	<b>7</b>
2.1 Consulta médica general	
Consulta médica con especialista .....	9
2.2 Ayudas diagnósticas .....	10
2.3 Terapias .....	11
2.4 Habitación individual sencilla .....	12
2.5 Cobertura de copagos por hospitalización y cirugía .....	12
2.6 Servicios domiciliarios .....	13
<b>3 Exclusiones</b> _____	<b>14</b>
<b>4 Canales de pago</b> _____	<b>16</b>
<b>5 Canales de atención</b> _____	<b>18</b>

# Bienvenido

## a los servicios del Plan Complementario **Privilegio**

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, 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.





# Coberturas del **Plan Privilegio**

# 1

## Coberturas del **Plan Privilegio**



Servicio médico domiciliario



Acceso directo a 10 especialidades médicas



Maternidad



Terapias



Habitación individual sencilla



Cobertura de copagos

## Cómo acceder a los servicios

# 2

## Cómo acceder a los servicios

A continuación, se detallan los principales aspectos que debes tener en cuenta para utilizar cada uno de los servicios cubiertos en el Plan Complementario Privilegio:

### 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](http://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.*

*A partir 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 10 especialidades

*Acceso directo.*

*A partir del primer día de afiliación*

- Pediatría
- Ginecología
- Obstetricia
- Medicina interna
- Oftalmología
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Dermatología
- Urología
- Cirugía general

El acceso a la consulta médica a 10 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](http://www.pac-sos.com.co), el profesional o entidad que desee.
- Reserve su cita telefónicamente como afiliado al plan complementario Privilegio 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](http://www.pac-sos.com.co).

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



## 2.3 Terapias

*Acceso directo. A partir del 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 página web **[www.pac-sos.com.co](http://www.pac-sos.com.co)** el profesional o entidad que desee.
- Reserve su cita telefónicamente como afiliado al plan Complementario Privilegio 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 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 Privilegio 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 Privilegio o del PBS de S.O.S; automáticamente quedará autorizada la habitación individual en las instituciones de la red del Plan Complementario.



## 2.5 Cobertura de copagos por hospitalización y cirugía

A partir del primer día del cuarto mes

Con la cobertura de exención de copagos el afiliado al plan complementario Privilegio, se eximirá de los copagos causados por hospitalización y cirugía del PBS.



2.6

## Servicios domiciliarios

A partir del primer día de afiliación



### Atención médica — domiciliaria —

Comunícate al

**01 8000 918082 - Opción 4**

Operado por CEM (Cooemeva emergencia médica)



Orientación médica telefónica 24 horas



Consulta médica domiciliaria derivada a la orientación médica telefónica\*



Traslado en ambulancia derivada de la consulta médica domiciliaria\*

\*Aplica para Cali, Yumbo, Jamundí, Medellín, Bogotá, Cartagena y Barranquilla.

*\*Aplican condiciones y restricciones,  
consúltalas en [pac-sos.com.co/atencionmedica.php](http://pac-sos.com.co/atencionmedica.php)*



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](http://www.pac-sos.com.c.o).



4

# Canales de pago





# 4

## 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](http://www.pac-sos.com.co)



Ingresas 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.



Banco de Bogotá

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

# 5

## 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.

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

### Oficina Virtual

[www.sos.com.co](http://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