

Objetivo: Evolucionar de múltiples correos electrónicos de recepción de solicitudes de los diferentes procesos de reclamaciones (Autorizaciones y reembolsos) de la póliza de salud a través de una herramienta de acceso ágil que permite la tipificación, direccionamiento, distribución y respuesta de los casos.

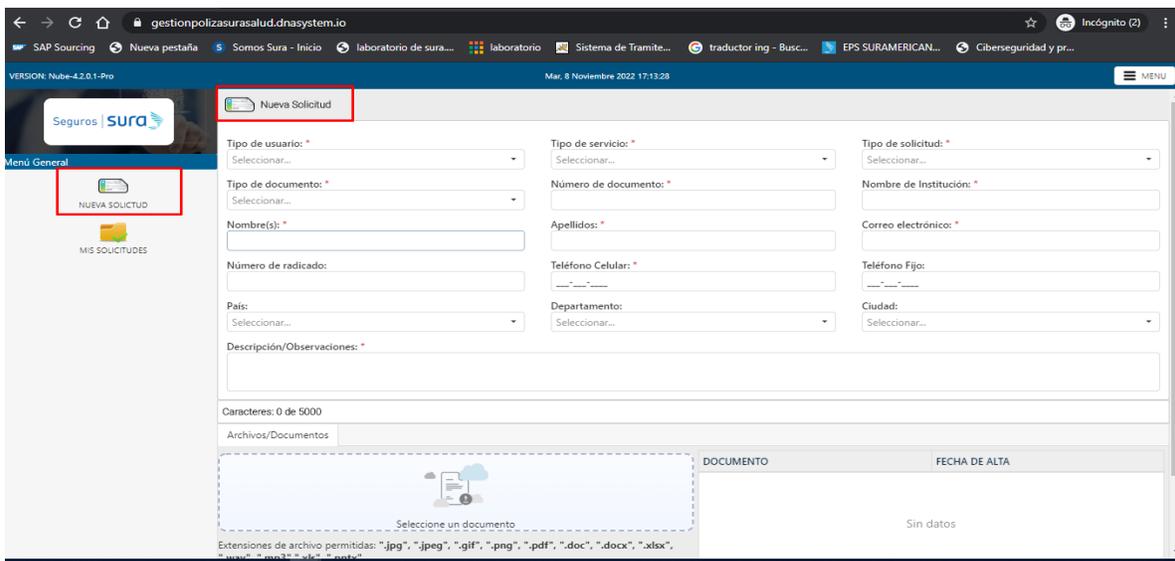
Alcance: Solicitudes que presentan Red Comercial/ Asesor en los procesos de reclamaciones salud que actualmente están siendo direccionadas a diferentes correos según el tipo de servicio, algunos como:

- ✓ Prioridades de autorizaciones
- ✓ Cambio de proveedor
- ✓ Cambio con nota quirúrgica institucional
- ✓ Consultar el estado de un reembolso
- ✓ Consultar pagos (vías de pago/valores)
- ✓ Reestudio de reembolsos

Descripción del proceso:

Se debe ingresar a la URL <https://gestionpolizasurasalud.dnssystem.io/>

La página lleva inmediatamente a crear una solicitud donde se deben diligenciar los siguientes campos:



The screenshot shows a web browser window with the URL gestionpolizasurasalud.dnssystem.io. The page title is 'Nueva Solicitud'. The form contains the following fields:

- Tipo de usuario: * (Dropdown menu)
- Tipo de documento: * (Dropdown menu)
- Nombre(s): * (Text input)
- Número de radicado: (Text input)
- País: (Dropdown menu)
- Descripción/Observaciones: * (Text area)
- Tipo de servicio: * (Dropdown menu)
- Número de documento: * (Text input)
- Apellidos: * (Text input)
- Teléfono Celular: * (Text input)
- Departamento: (Dropdown menu)
- Tipo de solicitud: * (Dropdown menu)
- Nombre de Institución: * (Text input)
- Correo electrónico: * (Text input)
- Teléfono Fijo: (Text input)
- Ciudad: (Dropdown menu)

At the bottom, there is a document upload section with a dashed box containing the text 'Seleccione un documento' and a list of permitted file extensions: ".jpg", ".jpeg", ".gif", ".png", ".pdf", ".doc", ".docx", ".xlsx", ".xls", ".ppt", ".pptx".

	MANUAL DIRECCIONAMIENTO ÚNICO PERFIL CLIENTE	Fecha: noviembre 2021
		Versión: 1

- ✓ **TIPO DE USUARIO:** Depende del tipo de usuario que ingrese a generar la solicitud en este caso se debe ingresar como tipo de usuario: **CLIENTE**

Tipo de usuario: *

CLIENTE

- CLIENTE
- RED COMERCIAL/ASESOR
- PROVEEDOR (Médico/Institución)
- CLIENTE CORPORATIVO

Una vez se elija el tipo de usuario, se debe elegir:

TIPO DE SERVICIO: En el tipo de servicio se desprenden los 5 servicios asociados al tipo de usuario, el cual se deberá elegir según la necesidad:

Tipo de servicio: *

Autorizaciones Programadas

- Reembolso
- Autorizaciones urgentes
- Solici. Tratamiento de cáncer
- Autorizaciones Programadas
- Certificados

	MANUAL DIRECCIONAMIENTO ÚNICO PERFIL CLIENTE	Fecha: noviembre 2021
		Versión: 1

Una vez elegido el tipo de servicio, se debe elegir:

TIPO DE SOLICITUD: En el tipo de solicitud se desprenden los tipos de solicitudes que dependen del tipo de servicio elegido.

Tipo de solicitud: *

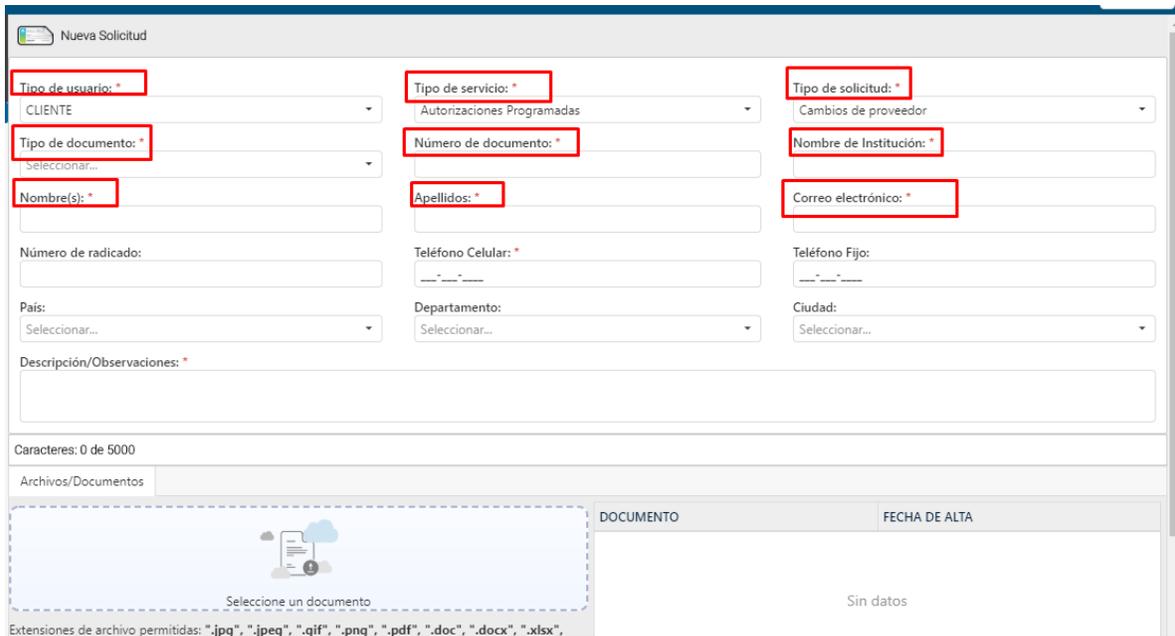
- Solicitudes de autorizaciones de Mente Plena
- Envío de requisitos pendientes
- Reestudio de autorizaciones
- Prioridades de autorizaciones
- Reenvío de autorizaciones
- Revisión caso de integridad
- Cambios de proveedor
- Renovación por autorización vencida
- Cambio de códigos en la codificación de la autorización
- Solicitud de insumos, materiales especiales, de osteosíntesis ...
- Autorización incompleta
- Dificultad con el trámite de medicamentos
- Reclasificación de amparos
- Cambios con Nota Quirúrgica Institucional
- Radicación de solicitud por dificultad con el canal

En el **TIPO DE DOCUMENTO:** Se despliega una lista según corresponda al tipo de documento de quien está ingresando la solicitud:

Tipo de documento: *

- CÉDULA
- CÉDULA EXTRANJERÍA
- NIT
- NUIP
- PASAPORTE
- REGISTRO CIVIL
- REGISTRO CIVIL TEMPORAL
- TARJETA DE IDENTIDAD
- PERMISO ESPECIAL DE PERMANENCIA
- DOCUMENTO DE IDENTIDAD EXTRANJEROS
- CERTIFICADO NACIDO VIVO
- DIPLOMÁTICO
- ID. FISCAL PARA EXTRANJEROS
- SALVOCONDUCTO DE PERMANENCIA

Los campos en **asteriscos** son obligatorios, al finalizar el diligenciamiento de los datos personales, le saldrá un campo de descripción con un máximo de 5000 caracteres y la opción de adjuntar documentos con un peso máximo permitido de 5GB.



Nueva Solicitud

CLIENTE
 Autorizaciones Programadas
 Cambios de proveedor
 Seleccionar...

 Número de radicado: _____
 Teléfono Celular: * _____
 Teléfono Fijo: _____
 País: Seleccionar...
 Departamento: Seleccionar...
 Ciudad: Seleccionar...
 Descripción/Observaciones: *
 Caracteres: 0 de 5000
 Archivos/Documentos
 Seleccione un documento
 Extensiones de archivo permitidas: ".jpg", ".jpeg", ".gif", ".png", ".pdf", ".doc", ".docx", ".xlsx",

DOCUMENTO	FECHA DE ALTA
Sin datos	

Luego visualizarás la opción **CAPTCHA** donde debe verificar que no es un robot para que se le habilite la opción de enviar la información: **Generar solicitud**.



No soy un robot

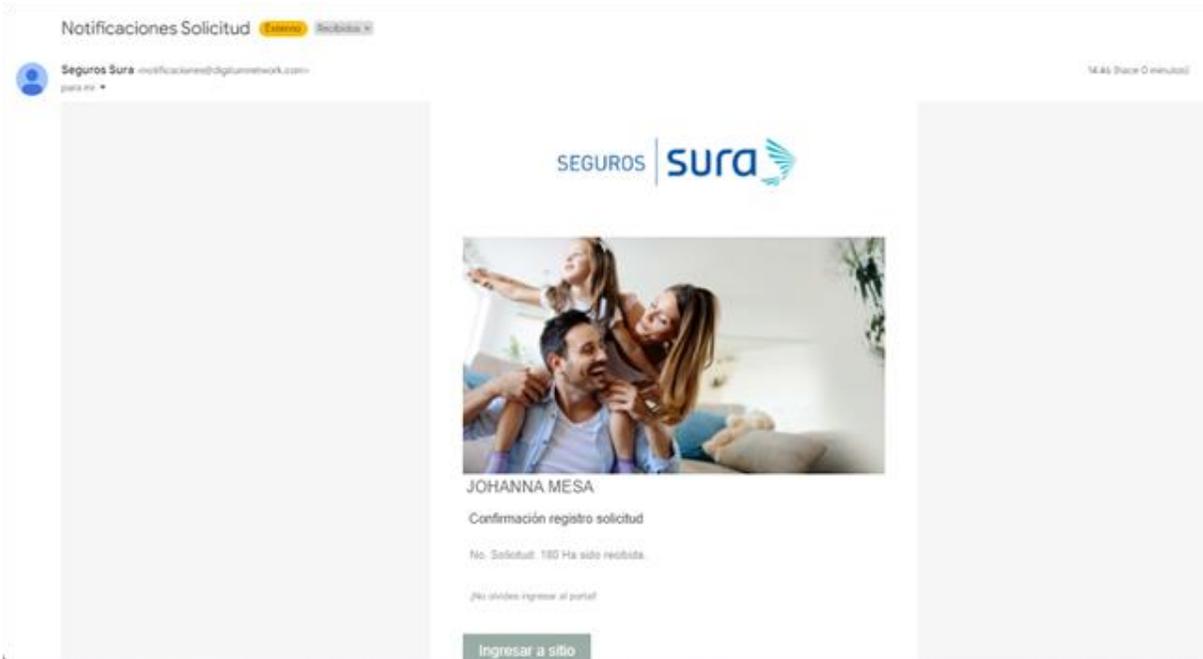
 reCAPTCHA
 Privacidad - Condiciones

	MANUAL DIRECCIONAMIENTO ÚNICO PERFIL CLIENTE	Fecha: noviembre 2021
		Versión: 1

Al dar clic en la opción “Generar solicitud” el usuario visualizará el siguiente mensaje:

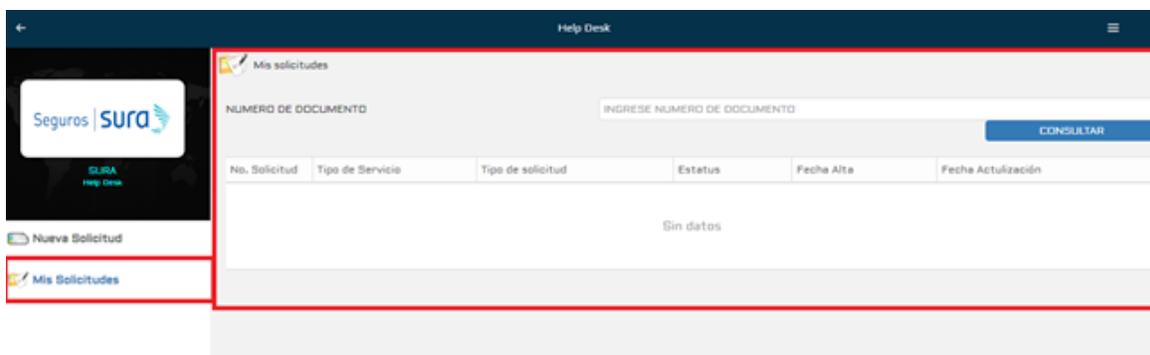


Luego al correo electrónico se le enviará al usuario una notificación de recepción de la solicitud que será enviada desde el correo: cegestionpolizasalud@suramericana.com.co



	MANUAL DIRECCIONAMIENTO ÚNICO PERFIL CLIENTE	Fecha: noviembre 2021
		Versión: 1

Desde la interfaz externa el usuario también va a tener la opción de consultar o modificar alguna solicitud en la opción: **“MIS SOLICITUDES”**



En esta opción deberá ingresar su número de documento y seleccionar la opción CONSULTAR, una vez lo haga se le enviará a su correo un número de verificación el cual debe ingresar a la plataforma para que le muestre la información de sus solicitudes.



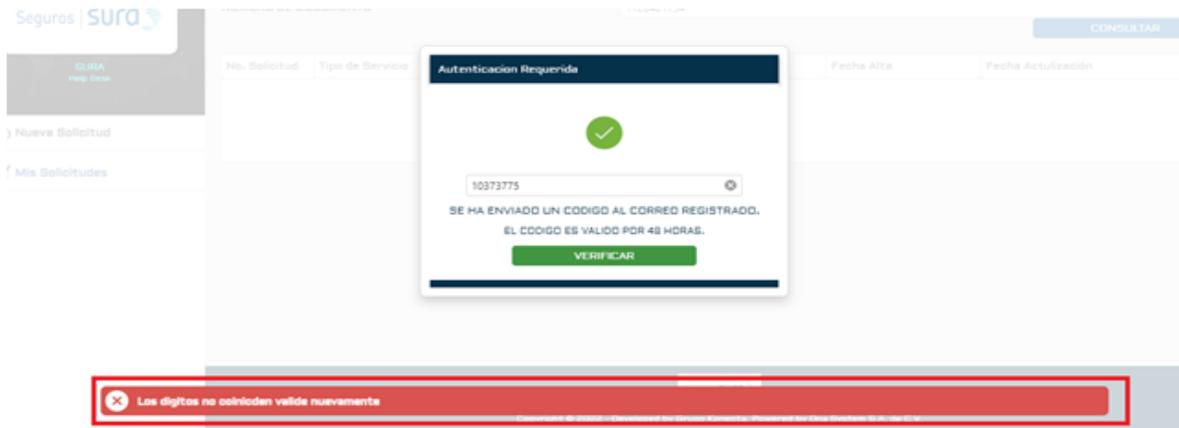
	MANUAL DIRECCIONAMIENTO ÚNICO PERFIL CLIENTE	Fecha: noviembre 2021
		Versión: 1

El número de verificación se verá en el correo así:



Se ingresa el número en la plataforma y se selecciona opción **verificar**, si este es correcto mostrará la información y en caso de que no sea saldrá el mensaje:

Quando se ingresa un número incorrecto, se visualiza el siguiente mensaje:



Para que se visualicen las solicitudes previamente radicadas se ingresa el código de verificación y se muestra la lista con números de radicado, tipos de servicio y tipos de solicitud, estado y fechas de radicación (alta) y de cierre de cada caso.



Pantalla que se muestra con el número de verificación que se ingresa es el correcto:

VERSION: Nube-4.2.0.1-Pro Mar, 8 Noviembre 2022 17:26:07 ≡ MENU

Mis solicitudes

Número de documento: *

🔍 CONSULTAR

🔄 ACTUALIZAR INFORMACIÓN

	No. Solicitud	Tipo de servicio	Tipo de solicitud	Estado	Fecha de alta	Hora de alta	Fecha de cierre	Hora de cierre
Ver detalle	41	Remisiones	Remisiones inter-in...	RECIBIDO	08-11-2022	17:20:55		
Ver detalle	38	Autorizaciones Pro...	Reclasificación de a...	RECIBIDO	08-11-2022	11:31:00		
Ver detalle	19	Autorizaciones urg...	Solicitudes de Poliz...	REAPERTURADO	01-11-2022	11:42:53	01-11-2022	15:50:12
Ver detalle	2	Solici. Tratamiento ...	Dudas con la entre...	RECIBIDO	31-10-2022	14:22:42		

En caso de que se deba hacer una actualización en la solicitud o reapertura del caso porque la respuesta que se envió no es clara para el usuario, podrá abrir nuevamente la solicitud con un doble clic en cualquiera de los campos y se habilita esta pantalla:

Detalle de solicitud

Número de solicitud: 42		Estatus: GESTIONADO	
Tipo de usuario: CLIENTE	Nombre: CLAUDIA	Apellidos: GARCIA	
Institución:	Tipo de Servicio: Autorizaciones Programadas	Tipo de Solicitud: Autorización incompleta	
Tipo de Documento: 43811258	Número de documento: CÉDULA	Correo electrónico: cmgarcia@sura.com.co	

📧 Respuestas/Mensajes
📁 Archivos/Documentos

+ Agregar Respuesta

ID	ASUNTO	FECHA ALTA	LECTURA POR OPERA...	FECHA LECTURA OP
Sin datos				

Cerrar

Si requiere adjuntar algún documento o registrar más información se hace desde la opción seleccionar archivo o arrastrar archivo y luego se da un clic en enviar respuesta.

Detalle de solicitud

Número de solicitud: 42		Estatus: GESTIONADO
Tipo de usuario: CLIENTE	Nombre: CLAUDIA	Apellidos: GARCIA
Institución:	Tipo de Servicio: Autorizaciones Programadas	Tipo de Solicitud: Autorización incompleta
Tipo de Documento: 43811258	Número de documento: CÉDULA	Correo electrónico: cmgarcia@sura.com.co

Respuestas/Mensajes

Archivos/Documentos

Seleccionar archivo o arrastre un archivo aquí

DOCUMENTO	FECHA DE ALTA	GENERADO POR
Documento: PRUEBA 1.pdf	09-11-2022 08:43:43	Operador

Cerrar

Si desea agregar un mensaje nuevamente sobre su caso selecciona opción Respuesta/Mensajes y da un clic a la opción **+ Agregar respuesta**

Detalle de solicitud

Número de solicitud: 42		Estatus: GESTIONADO
Tipo de usuario: CLIENTE	Nombre: CLAUDIA	Apellidos: GARCIA
Institución:	Tipo de Servicio: Autorizaciones Programadas	Tipo de Solicitud: Autorización incompleta
Tipo de Documento: 43811258	Número de documento: CÉDULA	Correo electrónico: cmgarcia@sura.com.co

Respuestas/Mensajes
Archivos/Documentos

+ Agregar Respuesta

ID	ASUNTO	FECHA ALTA	LECTURA POR OPERA...	FECHA LECTURA OP
Sin datos				

Cerrar

Podrá indicar un asunto de su caso y documentar su requerimiento en el campo Descripción/Observación y seleccionar la opción Enviar respuesta

Asunto *
 ENVIO DOCUMENTOS

Descripción/Observación *
 Envío documentos solicitados

Enviar respuesta
Cerrar