

ESTIMADO USUARIO

Esta es la guía básica para la utilización de los servicios requeridos para el **Plan de Atención Complementaria Integral de NUEVA EPS.**



Línea de Atención al Cliente

Desde Bogotá 307 7022 Línea Nacional 018000 954400 (Opción PAC).

Puedes realizar los siguientes trámites:

1. Actualización de datos.
2. Solicitud duplicado de carné (En digital) y/o factura.
3. Información de coberturas.
4. Asistencia en viaje en el exterior.



Orientación Médica Telefónica, Visita Médica o Traslado en Ambulancia

Comunícate con las líneas telefónicas habilitadas para tu ciudad:

Sigue los siguientes pasos:

1. Consulta el directorio médico vigente según tu ciudad en la página www.nuevaeps.co sección PAC.
2. Identifícate como usuario PAC NUEVA EPS.
3. Indica en línea de orientación médica los síntomas que presentas.
4. Recuerda que la visita médica domiciliaria o traslado en ambulancia esta sujeto a pertinencia médica.

Documentos solicitados

1. Documento de identificación, opcional carné de afiliación.
2. No aplica pago de bono.



Consulta Médica de Acceso Directo (General y Especializada)

Comunícate con las líneas telefónicas habilitadas para tu ciudad:

Sigue los siguientes pasos:

1. Consulta el directorio médico vigente según tu ciudad en la página www.nuevaeps.co sección PAC.
2. Identifícate como usuario PAC NUEVA EPS.

Documentos solicitados

1. Documento de identificación, opcional carné de afiliación.
2. Cancela 1 bono por cada consulta.



Otras consultas de especialistas y subespecialistas

Solicita valoración por alguna de las siguientes consultas puerta de entrada: (Médico Internista, Familiar, Ginecología general o pediatra) para generar orden de remisión con sub-especialista.

¿Cómo acceder?:

1. Consulta el directorio médico vigente según tú ciudad en la página www.nuevaeps.co
2. Agenda cita con el profesional de tu preferencia.
3. No requieres autorización previa. La IPS o médico solicitará la autorización antes de tu atención.

Documentos solicitados

1. Documento de identificación, opcional carné de afiliación.
 2. Orden médica vigente no mayor a 90 días con la remisión del médico puerta de entrada.
 3. Cancela 1 bono por cada consulta.
-



Atención Odontológica

¿Cómo acceder?:

Acceso desde el Primer día de vigencia del plan: esta cobertura comprende urgencias odontológicas, manejo del dolor causado por infecciones, abscesos, caries, pulpitis, inflamación o hemorragia.

1. Consulta el directorio médico vigente según tú ciudad en la página www.nuevaeps.co sección PAC.
2. Agenda cita con el profesional de tu preferencia.
3. No requieres autorización previa. La IPS o médico solicitará la autorización antes de tu atención.

Documentos solicitados

1. Documento de identificación, opcional carné de afiliación.
 2. Cancela 1 bono por cada consulta.
-



Terapias Ambulatorias (Física, Respiratoria, Ocupacional y Lenguaje)

Requiere orden médica generada en consulta médica por profesional adscrito al PAC

- * Terapias Física y Respiratorias (40 sesiones para cada una),
- * Terapia Ocupacional y de Lenguaje (20 sesiones para cada una).

¿Cómo acceder?:

1. Consulta el directorio médico vigente según tú ciudad en la página www.nuevaeps.co sección PAC.
2. Agenda cita con el profesional de tu preferencia.
3. No requieres autorización previa. La IPS o médico solicitará la autorización antes de tu atención.

Documentos solicitados

1. Documento de identificación, opcional carné de afiliación.
 2. Orden médica vigente no mayor a 60 días de médico adscrito a PAC.
 3. Cancela 1 bono por cada 3 terapias.
-



Terapias Domiciliarias(Física, Respiratoria)

Requiere orden médica generada en consulta médica por profesional adscrito al PAC

- * Servicio con topes por año vigencia de contrato.
- * Terapia Física y Respiratoria (40 sesiones para cada una).

¿Cómo acceder?:

1. Consulta el directorio médico vigente según tú ciudad en la página www.nuevaeps.co sección PAC.
2. Agenda cita con el profesional de tu preferencia.
3. No requieres autorización previa. La IPS o médico solicitará la autorización antes de tu atención.

Documentos solicitados

1. Documento de identificación, opcional el carné de afiliación.
 2. Orden médica vigente no mayor a 60 días de médico adscrito a PAC.
 3. Cancela 1 bono por cada terapia.
-



Laboratorio Clínico, Ecografías y Radiografías de baja complejidad

Requiere orden médica generada en consulta médica por profesional adscrito al PAC.

¿Cómo acceder?:

1. Consulta el directorio médico vigente según tu ciudad en la página WEB www.nuevaeps.co sección PAC.
2. Asiste a la IPS con la preparación según el tipo de examen.
3. No requieres autorización previa. La IPS o médico solicitará la autorización antes de tu atención.

Documentos solicitados

1. Documento de identificación, opcional el carné de afiliación.
 2. Orden médica vigente no mayor a 60 días de médico adscrito a PAC.
 3. Cancela 1 bono por cada 3 laboratorios, y 1 bono por cada imagen.
-



Exámenes Diagnósticos de alta complejidad (Tomografías, Resonancias, Medicina Nuclear)

Requiere orden médica generada en consulta médica por profesional adscrito al PAC y volante de autorización de servicios.

¿Cómo acceder?:

1. Solicita autorización enviando orden médica y resumen de historia clínica al correo soportespac@nuevaeps.com.co
2. Con la autorización consulta el directorio médico vigente según tu ciudad en la página web www.nuevaeps.co sección PAC.
3. Asiste a la IPS con la preparación según el tipo de examen.

Documentos solicitados

1. Documento de identificación, opcional el carné de afiliación.
 2. Orden médica vigente no mayor a 60 días de médico adscrito a PAC.
 3. Autorización vigente no mayor a 30 días.
 4. Cancela 1 bono por cada imagen.
-



Cirugía Ambulatoria y/o Hospitalización para tratamiento Médico y Quirúrgico programado

Requiere orden médica generada en consulta médica por profesional adscrito al PAC y volante de autorización de servicios.

¿Cómo acceder?:

1. Solicita autorización enviando orden médica y resumen de historia clínica al correo soportepac@nuevaeps.com.co sección PAC.
2. Con la autorización contacta a la IPS para programar la cirugía y/o Hospitalización.
3. Asiste a la IPS con la preparación según el tipo de cirugía.

Documentos solicitados

1. Documento de identificación, opcional el carné de afiliación.
2. Orden médica vigente no mayor a 60 días de médico adscrito a PAC.
3. Autorización vigente no mayor a 30 días.
4. Cancela 2 bonos.

Urgencias



Consulta el directorio médico vigente según tu ciudad en la página web www.nuevaeps.co sección PAC.

¿Cómo acceder?:

1. Asiste a la IPS seleccionada adscrita al PAC para la respectiva valoración.
2. Todos los niveles de TRIAGE (I, II, III y IV) serán atendidos.
3. Requiere de autorización.

Documentos solicitados

1. Documento de identificación, opcional el carné de afiliación.
2. Cancela 1 bono por la atención.

Reembolsos PAC



Esta modalidad aplica solamente en los casos de urgencia y si el usuario se hallare en cualquier zona del país en donde NUEVA EPS S.A. no tenga contratada la prestación de estos servicios con instituciones y/o profesionales

¿Cómo acceder?:

1. Radica la solicitud y soporte en las Oficinas de Atención al Afiliado máximo dentro de los siguientes 15 días calendario de la fecha de la atención.

Documentos solicitados:

1. Diligencia el formato de reembolso solicítalo en Oficina de Atención al Afiliado.
2. Cuenta de Cobro.
3. Facturas en original.
4. Soporte de la atención.
5. Certificación bancaria no mayor a 30 días.

Nota: para mayor información valida la cláusula de reembolso