

pac | **nueva**
eps

Plan de Atención Complementaria



Telesalud
Interactiva

En tiempo real

Teleconsulta
Ambulatoria

En periodo de Contingencia
de COVID-19



FUNDACIÓN
VALLE DEL LILI

Introducción

Teniendo en cuenta el propósito de minimizar el impacto que ha generado la pandemia del SARS COV 2 (Covid -19) en el Territorio Nacional, la Fundación Valle del Lili junto con el Plan de Atención Complementaria Integral de NUEVA EPS ha implementado como medida preventiva para sus usuarios y prestadores, el servicio de TELECONSULTA, la cual cuenta con los protocolos y normatividad establecida por los entes de control y vigilancia. Por lo tanto, se unen esfuerzos y se potencializa de manera eficiente este servicio en Pro de beneficiar a nuestros usuarios. Porque tu salud es nuestro propósito.

Telesalud
Interactiva

En tiempo real



FUNDACIÓN
VALLE DEL LILI

Proceso de solicitud de consulta: Agendamiento

- a. El Paciente se comunica a través del número telefónico 3319090 a la extensión 7907 para agendar su cita con Telemedicina. (Para este proceso se va a destinar personal exclusivo de consulta externa, denominado Grupo de Tele Consulta que son 4 secretarias que conocen mejor proceso).
- b. Las agendas se abrirán de lunes a viernes de 7a.m a 5 p.m. y el sábado de 8 a., a 1 p.m. y se ajustarán los horarios de acuerdo al comportamiento de la consulta.
- c. El agente telefónico le agenda la cita; en caso de que el usuario requiera autorización digital para la especialidad que está solicitando se le indicará que envíe el documento al correo teleconsulta@fvl.org.co.
- d. Al paciente se le se le envía el instructivo para realizar el pago de bono online a través de PSE o transferencia electrónica.
- e. El agente telefónico debe preguntar cuál es el sistema que va a utilizar el paciente para la tele llamada: teléfono celular, tableta o computador y dentro de los posible suministrar las características técnicas básicas.
- f. El agente telefónico debe informar al paciente que el día de la consulta se le contactara para conexión treinta minutos antes con el objetivo de realizar la validación administrativa (verificación de autorización en caso de requerirla, envío de consentimiento informado digital, y proceso de verificación de pago).

Telesalud
Interactiva

En tiempo real



FUNDACIÓN
VALLE DEL LILI

Pacientes que no pueden atenderse en el periodo de contingencia por telemedicina

- Pacientes para atención de primera vez.
- Pacientes que requieran toma de signos vitales y examen físico presencial para toma de decisiones clínicas.
- Pacientes pediátricos que requieren peso y talla para toma de decisiones clínicas.
- Pacientes con eventos clínicos agudos que requieren valoración clínica.
- Pacientes pediátricos sin acompañamiento en casa.
- Pacientes psiquiátricos con incapacidad para toma de decisiones sin acompañante en casa.
- Pacientes interdictos sin acompañante en casa.

Telesalud
Interactiva

En tiempo real



FUNDACIÓN
VALLE DEL LILI

Servicios atendidos por Teleconsulta

- Cardiología
- Hematología
- Cirugía General
- Infectología
- Cirugía Pediátrica
- Inmunología
- Dermatología
- Medicina Familiar
- Dolor y Cuidado Paliativo
- Medicina Física y rehabilitación
- Endocrinología
- Medicina Interna
- Gastroenterología
- Nefrología
- Genética
- Neumología
- Geriatría
- Neurología
- Nutrición y Dietética
- Hematología

Telesalud
Interactiva

En tiempo real



FUNDACIÓN
VALLE DEL LILI

Servicios atendidos por Teleconsulta

- Ortopedia y Traumatología
- Cirugía Ambulatoria de Dermatología
- Pediatría
- Cirugía de Tórax
- Psiquiatría
- Cirugía Gastrointestinal
- Reumatología
- Cirugía Ginecológica
- Urología
- Cirugía Plástica y estética
- Otras consultas de especialidad no oncológico
- Cirugía Plástica Oncológica
- Cardiología Pediátrica
- Cirugía Vasculax
- Cirugía de Cabeza y Cuello
- Cirugía Oncológica
- Cirugía de mano
- Cirugía Oncológica Pediátrica
- Cirugía de mama y tumores, tejidos blandos si oncológico
- Coloproctología

**Telesalud
Interactiva**

En tiempo real



FUNDACIÓN
VALLE DEL LILI

Servicios atendidos por Teleconsulta

- Ginecología Oncológica
- Radioterapia
- Medicina Nuclear si Oncológico
- Alergología
- Nefrología Pediátrica
- Cirugía de transplante de órganos
- Neonatología
- Radiología Intervencionista
- Neumología Pediátrica
- Radiología
- Neurocirugía
- Hepatología Clínica
- Neuropediatría
- Cirugía Laparoscópica
- Oncología y Hematología Pediátrica
- Cirugía de columna, pelvis y acetábulo
- Ortopedia Oncológica
- Mastología
- Hematología Oncológica
- Neurología Pediátrica

Telesalud
Interactiva

En tiempo real



FUNDACIÓN
VALLE DEL LILI

Proceso de confirmación de citas

- a. La confirmación de la cita se realizará 24 horas antes de la cita, verificando en caso que se requiera que se hayan enviado los documentos al correo teleconsulta@fvl.org.co, solicitados para la consulta al momento de agendamiento.
- b. Se verifican las condiciones técnicas para la realización de la consulta.
- c. Se verifica que el usuario haya realizado el pago de cuotas moderadoras o copagos/bono/deducible si aplica y confirma la cita en SAP en agendas previamente establecidas por los especialistas.

Telesalud
Interactiva

En tiempo real



FUNDACIÓN
VALLE DEL LILI

Proceso de atención de usuarios afiliados al Plan de Atención Complementaria Nueva EPS

- a. Se establece conexión 30 minutos antes de la Teleconsulta.
- b. La IPS contactará a Nueva EPS para realizar el proceso de validación de derechos administrativos y solicitud de autorización a través de los canales dispuestos por cada aseguradora (web o audio).
- c. Se realiza verificación de pago de copagos/bono/deducible si aplica.
- d. El agente telefónico enviará al correo brindando previamente por el usuario, el link del consentimiento informado y autorización de tratamiento de datos personales.
- e. Inicia la Teleconsulta.
- f. Las órdenes médicas que se generen en la Teleconsulta serán enviadas al correo electrónico suministrado por el afiliado.

Telesalud
Interactiva

En tiempo real



FUNDACIÓN
VALLE DEL LILI

En caso de urgencia

En el caso de presentar una urgencia que no comprometa riesgo para la vida, se solicita el servicio por medio telefónico 3319090. Una vez realicen la clasificación de Triage III, IV o V, se puede prestar el servicio por Teleconsulta:

- Consulta de urgencias por otras especialidades médicas.
- Consulta de urgencias por especialista en pediatría.
- Consulta de urgencias por especialista en urgencias o emergencias.
- Consulta de urgencias por medicina general.

Telesalud
Interactiva

En tiempo real



FUNDACIÓN
VALLE DEL LILI

Pagos por PSE

Opción de pagos virtuales a través de débito por pagos seguros en línea (PSE) de los siguientes bancos:

- Banco Agrario
- Banco AV Villas
- Banco BBVA
- Banco Caja Social
- Banco Cooperativo Coopcentral
- Banco Davivienda
- Banco de Bogotá
- Banco de Occidente
- Banco Serfinanza
- Banco Falabella
- Banco GNB Sudameris
- Banco Itau
- Banco Pichincha S.A
- Banco Popular
- Banco Procredit
- Banco Santander Colombia
- Scotiabank Colpatria
- Bancolombia
- Bancoomeva
- CFA Cooperativa Financiera
- Citibank
- Confiar Cooperativa Financiera
- Daviplata
- Nequi

Telesalud
Interactiva

En tiempo real



FUNDACIÓN
VALLE DEL LILI

Proceso de pago

1. Paciente ingresa a la página www.valledellili.org e ingrese a la opción de pagos en línea.
2. Después de darle clic en el botón “Pagos en línea”, se generará la siguiente información, que deberá ser leída con detenimiento, (luego se debe dar Click en IR A ZONA DE PAGOS).
3. En la parte inicial del formulario que le aparecerá, deberá diligenciar la información del PAGADOR, recuerde que el valor debe ser en pesos colombianos, así el pago se realice desde el exterior con tarjeta de crédito. La información del paciente es muy importante para su respectiva legalización.
4. Se debe registrar en el campo de observaciones el nombre del producto PAC Nueva EPS y valor de Bono de consulta de \$21.000.
5. Después de terminar el diligenciamiento del formulario, haga clic en pagar.
6. El portal le solicitará el medio de pago que usted desee utilizar para pagar, los cuales pueden ser:
 - Pago tarjeta Crédito: Visa, MasterCard o American Express, expedidas en Colombia o en el exterior.
 - Pago PSE: tarjetas débito con cuenta de ahorro o corriente y de bancos colombianos.
 - Es importante identificar si es persona jurídica o persona natural y seleccionar el banco por el cual desea efectuar su transacción. Posteriormente haga clic en aceptar términos y condiciones.

Telesalud
Interactiva

En tiempo real



FUNDACIÓN
VALLE DEL LILI

Proceso de pago

- Una vez seleccione el tipo de cliente y banco, de clic en el botón continuar y siga las instrucciones de la página.
- Una vez realizado el pago, el portal le arrojará confirmación de la transacción. Esta deberá ser enviada en formato PDF o un pantallazo a los siguientes contactos, quienes le confirmarán vía e-mail el estado de la transacción (aprobada, rechazada o pendiente):

- Área de Tesorería

Ana María Orozco: ana.orozco@fvl.org.co

Edgar Humberto Romero: edgar.romero.sa@fvl.org.co

Bryan Andrés Vargas: bryan.vargas@fvl.org.co

Teléfono: 3319090 ext. 3111-3167

Telesalud
Interactiva

En tiempo real



FUNDACIÓN
VALLE DEL LILI

Recuerde

En Nueva EPS somos gente cuidando gente y el Plan de Atención Complementaria de Nueva EPS tiene a su disposición la línea gratuita Nacional de atención al usuario 018000954400 para brindarle la orientación que requiera al momento de ampliar cualquier información adicional.

Telesalud
Interactiva

En tiempo real



FUNDACIÓN
VALLE DEL LILI