



PROTOCOLO DE ATENCIÓN

SEGURO DE ACCIDENTES
PERSONALES - ESTUDIANTILES



Este protocolo contiene las indicaciones para la atención de urgencias, la solicitud de servicios médicos posteriores a una urgencia, la radicación de soportes para reembolso y la radicación de peticiones o solicitudes

ÍNDICE

Atención de urgencias	01
Solicitud de servicios Posteriores a la urgencia	02
Radicación de soportes del siniestro para reembolso	03
Radicación de una petición o solicitud	04



01

Atención de urgencias



Atención de urgencias

1 Dirigirse al área de enfermería del lugar donde se encuentre el asegurado.

2 Una vez realizada la valoración por el equipo médico, se dará la atención médica de acuerdo al grado de la lesión y se determinará la afectación o no de la póliza.

3 La enfermería debe proceder a solicitar el **servicio de ambulancia** en caso de requerirse, a través de las siguientes líneas:

Bogotá: 601 739 8939

Resto del país: 01 8000 931011 (opción 2.1)

4 En la línea telefónica se encargarán de:

- Coordinar el servicio de ambulancia y traslado.
- Remiten al paciente a la red de prestadores más cercana al lugar del accidente
- Generar las autorizaciones de servicios médicos a los prestadores.



02

Solicitud de servicios Posteriores a la urgencia

Para autorización de servicios posteriores a la urgencia (controles, terapias, etc.), el asegurado o tutor deberá realizar el siguiente proceso:

- 1 Realizar la solicitud a través de la página de Seguros Colsanitas, utilizando la siguiente ruta y diligenciando el formulario en su totalidad. **IMPORTANTE:** Indicar los datos del asegurado afectado:

Enlace directo:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScJu_qOSyIMmQsiBlxAWxIDXIU2IZLWQJn6AJ0FTIG9RXXXOw/viewform



The screenshot shows a Google Form titled "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS-SEGUROS DE PERSONAS" under the header "POLIZA DE ACCIDENTES PERSONALES DE COLSANITAS SEGUROS". The form is associated with the email "jojarias@keralty.com" and includes a link to "Switch account". A note states: "The name, email, and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form". A red asterisk indicates a required question. The visible question is "Email *" with a checkbox option: "Record jojarias@keralty.com as the email to be included with my response".

- 2 Radicar los documentos completos:

- Ordenes médicas
- Copia del documento de identidad del asegurado
- Historia clínica



03

**Radicación de
soportes del siniestro
para reembolso**

La radicación de los soportes para reembolso se realiza previa aprobación y radicación del siniestro en el canal telefónico:

Para formalizar la solicitud de reembolso de deben adjuntar los soportes a través del siguiente link:

- 1

Enlace directo:
<https://www.colsanitasseguros.com/seguros-personas>
- 2

Diligenciar la información del asegurado afectado, en nombre y documento de identidad.
- 3

Diligenciar la información de la solicitud, indicando lo señalado a continuación:

Información de la solicitud

Línea de negocio *

SEGUROS DE PERSONAS

Selecciona la línea de negocio

Tipo de solicitud o trámite *

Radicación de avisos de siniestros pólizas

Selecciona el tipo de solicitud

Comentarios

Área empresarial *

Indemnizaciones SP

Selecciona el área empresarial

Gestor inicial *

Gestor de indemnizaciones SP

Selecciona el gestor inicial

4 Cargar los siguientes documentos completos:

- Órdenes médicas
- Copia del documento del estudiante
- Historia clínica Facturas de gastos incurridos
- Cédula del acudiente que incurrió en los gastos
- Certificación bancaria (con una vigencia inferior a 30 días de expedida)
- Autorización de transferencia Bancaria, descargar en el siguiente link:

<https://www.colsanitasseguros.com/proceso-de-atenci%C3%B3n-de-siniestros-seguros-de-personas>

Autorización transferencia electrónica

 descargar

5 Recibirá un código de 8 dígitos por correo electrónico, el cual le servirá para identificación y dar seguimiento a su solicitud.



04

**Radicación de una
petición o solicitud**

Para gestiones relacionadas con un prestador específico, un cambio de autorización, o sugerencias de mejora en la prestación del servicio, radique su petición, a través de las siguientes opciones:

- 1
- Radique la petición a través de la página web de Seguros Colsanitas**

<https://www.colsanitasseguros.com/>

Nosotros Keralty Colsanitas Salud Ocupacional Sanitas EPS Sanitas Clínica Colsanitas	Servicio al cliente Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Tratamiento de datos personales Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC Listado de intermediarios de seguros Colsanitas Proceso de atención de siniestros	Normatividad Glosario Términos y condiciones Ley de protección de datos Línea ética Responsabilidad social Estados financieros Ley 2300	Otros sitios Pago por PILA - SOI Superintendencia Nacional de Salud Superintendencia Financiera de Colombia Mintrabajo Minsalud Mi seguridad social SAT Viva Seguro - Fasecolda Fasecolda RUS SUCIS
--	--	---	--

- 2
- Enlace directo:**

<https://www.colsanitasseguros.com/pqrs>