

## GUÍA DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA OCASIONADA POR COVID-19

Esta información se encuentra sujeta a cambio de acuerdo a los lineamientos que expida el Gobierno Nacional y Local.

### 1. CONTEXTO PARA MENSAJES CENTRALES:

Aliansalud EPS informa a sus afiliados que debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 y teniendo en cuenta las restricciones de movilidad de carácter obligatorio declaradas por los Gobiernos Nacional y Local, se mantendrán las precauciones necesarias para mitigar su propagación y contagio.

### 2. ESTRATEGIAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

- Consultas Modalidad Virtual y Telecontrol
- Entrega de medicamentos a domicilio para adultos mayores de 70 años
- Entrega de medicamentos a domicilio para poblaciones especiales
- Radicación de Autorizaciones, novedades y otros trámites administrativos por página web
- Atención Domiciliaria

### 3. PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿La atención de los servicios de salud durante la emergencia sanitaria por COVID-19 fue definida por el Gobierno Nacional?	Sí. El Ministerio de Salud impartió los lineamientos para la atención en salud contenidos en las diferentes resoluciones expedidas en los últimos meses, los cuales pueden ser consultados en la página web del Ministerio <a href="https://www.minsalud.gov.co/Normativa/Paginas/normativa.aspx">https://www.minsalud.gov.co/Normativa/Paginas/normativa.aspx</a>  También podrás consultar en la página web de Aliansalud EPS información de tu interés COVID-19 <a href="https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Coronavirus/comunicaciones.aspx">https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Coronavirus/comunicaciones.aspx</a>
2. ¿Cómo puedo acceder al servicio de urgencias por enfermedad diferente o por COVID-19?	Aliansalud dispuso en la línea de atención 7568000 las opciones de orientación médica y orientación médica por coronavirus para brindar información y orientación de cuándo y a dónde acceder para no saturar los servicios de urgencias de las diferentes IPSs. <a href="https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Reddeprestadores.aspx">https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Reddeprestadores.aspx</a>
3. ¿Cómo puedo acceder a cita médica si presento síntomas respiratorios?	El usuario podrá agendar tele consulta en la IPS de atención básica asignada a través de la línea telefónica en cada IPS así: <b>Bienestar Colina y Bienestar Chapinero pagina web</b> <a href="https://bienestariips.com/">https://bienestariips.com/</a> en donde encontrará las siguientes opciones: chat interactivo y la plataforma <a href="https://bienestariips.com/telemedicina-alone-app/">https://bienestariips.com/telemedicina-alone-app/</a> <b>N. 4873434-4321410. Unidad Médica y de Diagnóstico - IPS N. 7427550.</b> El médico hace la valoración y define el manejo o tratamiento. Si el paciente requiere atención domiciliaria, el médico hace el reporte para seguimiento en domicilio, toma de muestras u hospitalización, según sea el caso. <a href="https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Noticias/que-hacer-sintomas-enfermedad-respiratoria.aspx">https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Noticias/que-hacer-sintomas-enfermedad-respiratoria.aspx</a>
4. Cómo puedo acceder al servicio de cita prioritaria?	Las IPS de atención básica Bienestar Chapinero, Bienestar Colina y Unidad Médica de Diagnóstico-IPS continúan prestando consulta de atención prioritaria a los usuarios allí asignados. <a href="https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Reddeprestadores.aspx">https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Reddeprestadores.aspx</a>
5. ¿Cómo puedo acceder a cita con médico general de primera vez?	Debe ser solicitada por el usuario en la IPS asignada. Esta podrá ser solicitada presencial o por teleconsulta, de acuerdo a su condición. La tele consulta quedará sujeta al criterio y responsabilidad del médico, de acuerdo con las condiciones clínicas del usuario y determinará si puede realizar la consulta de primera vez o no.
6. ¿Se pueden agendar citas presenciales y por teleconsulta?	Sí. Los usuarios tendrán acceso a las dos opciones de agendamiento, virtual o presencial siempre y cuando no presenten síntomas respiratorios.
7. ¿Cómo se agenda la cita de teleconsulta?	Las citas podrán ser agendadas por los canales habituales dispuestos por cada IPS. A través de la línea telefónica en cada IPS así: Bienestar Colina y Bienestar Chapinero N. 4873434-4321410 o a través de la PLATAFORMA DE TELEMEDICINA ALONE PATIENTS APP link <a href="https://bienestariips.com/telemedicina-alone-app/">https://bienestariips.com/telemedicina-alone-app/</a> Unidad Médica y de Diagnóstico-IPS N. 7427550. Es importante tener actualizados los datos de contacto número telefónico y correo electrónico.
8. ¿En dónde será atendido para la cita de teleconsulta?	La IPS realiza contacto telefónico con el usuario el día y hora de la consulta, al número registrado durante la programación de la misma.
9. ¿Cómo pago la cuota moderadora para el teleconsulta?	Cada IPS debe establecer e informar al usuario la forma de pago virtual de las cuotas moderadoras. En algunas IPS como medida excepcional y temporal continúan exentas de pago, mientras implementan e informan el medio de pago virtual por el cual el usuario puede realizar el pago.
10. ¿Qué dispositivo debe tener el usuario para recibir la teleconsulta?	Debe disponer del teléfono reportado para recibir la llamada y un correo electrónico para recibir las ordenes médicas que se generen en la consulta. (Debe contar con dispositivo que permita video llamada, con el audio y video habilitados, telefono celular o computador)
11. ¿Los cuidadores de adultos mayores o personas en condición de discapacidad podemos solicitar tele control por grupo familiar?	La programación realizada en la IPS va de acuerdo con la disponibilidad de citas, para lo cual se debe manifestar la solitud de que el agendamiento quede el mismo día en horas consecutivas.
12. ¿El médico de teleconsulta tendrá acceso a mi historia clínica?	Sí. El médico debe revisar la historia clínica y registrar el resultado de la teleconsulta.
13. ¿Cómo recibo la fórmula de los medicamentos?	Las órdenes médicas generadas serán enviadas al usuario a su correo electrónico en dos ejemplares (original y copia).
14. ¿En teleconsulta me pueden generar una fórmula por Mipres?	Sí. La formulación debe cumplir los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y el proceso definido. Se enviará fórmula al correo electrónico del usuario.
15. ¿Cómo accedo a la toma de exámenes médicos y de laboratorio clínico ordenados en la teleconsulta?	El acceso a exámenes de laboratorio y de diagnóstico deben ser programados telefónicamente en la IPS autorizada, únicamente se realizan cuando sean prioritarios y médicamente urgentes.
16. ¿Cómo acceder a cita de mujeres gestantes o de Pediatría?	Las citas podrán ser agendadas por los canales habituales dispuestos por cada IPS. A través de la línea telefónica en cada IPS así: Bienestar Colina y Bienestar Chapinero N. 4873434-4321410. Bienestar IPS tambien dispone de la PLATAFORMA DE TELEMEDICINA ALONE PATIENTS APP link: <a href="https://bienestariips.com/telemedicina-alone-app/">https://bienestariips.com/telemedicina-alone-app/</a> Unidad Médica y de Diagnóstico-IPS N. 7427550.
17. ¿Puedo acceder a consultas especializadas por teleconsulta?	Sí. La IPS validará que la consulta de especialista requerida corresponda a un seguimiento y/o medicación y puede ser solicitada a través de la línea telefónica en cada IPS así: Bienestar Colina y Bienestar Chapinero N. 4873434-4321410. Unidad Médica y de Diagnóstico-IPS N. 7427550. Si la consulta fue autorizada para una IPS fuera de la red básica, esta debe ser solicitada al teléfono de cada Institución.
18. ¿Cómo se realizará la atención de odontología?	De conformidad con lo establecido en las normas expedidas por las autoridades competentes. Por el momento solo se están atendiendo consultas prioritarias programadas directamente en las sedes de atención básica.
19. ¿Cuándo se va a iniciar la asignación de segundas y tercer nivel?	De acuerdo con lo decretado por el Gobierno Nacional y Local y según los lineamientos del Ministerio de Salud, serán aplazados sus realizaciones posteriores a la emergencia sanitaria, todos los servicios considerados electivos y diferibles en el tiempo. (Son servicios de salud sin carácter urgente).
20. ¿Las IPS de atención cuentan con protocolos de bioseguridad para la atención en la sede?	Sí. Las Instituciones cumplen con estrictas medidas de bioseguridad para la protección de su personal y de los usuarios.
21. ¿Cómo se radica la solicitud de medicamentos para ser entregados en el domicilio por Medicarte?	Ingresando en el Link: <a href="http://www.ecotsl.com/registro.html">http://www.ecotsl.com/registro.html</a> El presente link también se encuentra dispuesto en la página web de Aliansalud EPS.
22. ¿Qué se debe tener en cuenta para radicar la solicitud de medicamentos a domicilio en el formato de Medicarte?	ANTES de realizar el registro ten en cuenta que: <b>ADULTOS MAYORES (70)</b> , Sin cobro del domicilio <b>POBLACIÓN GRUPOS ESPECIALES</b> , (población vulnerable) Sin cobro del domicilio <b>POBLACIÓN GENERAL(VIP)</b> , Cobro del domicilio 6.000 pesos • Solo se puede hacer una solicitud por usuario. • El registro debe contener la información de la persona a quien le corresponden las fórmulas médicas y/o autorizaciones. • Si vas a autorizar a un tercero para que reciba tus medicamentos, relaciona esta información en el campo de Observaciones y digita los nombres, apellidos e identificación del tercero. • Valida los datos ingresados antes de Enviar la solicitud. • En la solicitud se puede relacionar varias fórmulas médicas y/o autorizaciones del mismo usuario. • Realiza el pedido únicamente de las fórmulas médicas y/o autorizaciones vigentes. • Adjunta imágenes legibles de las fórmulas médicas y autorizaciones si corresponde. La solicitud radicada está sujeta a validación de la información por parte de Medicarte.
23. ¿Dónde puedo confirmar cómo va la gestión de la solicitud de entrega de medicamentos a domicilio?	Medicarte dispuso de atención al Usuario número 4823283. El horario de atención es lunes a viernes de 7 am a 5 pm y los días sábados 8am a 12 m o a través de la pagina web <a href="https://www.ecotsl.com/registro.html">https://www.ecotsl.com/registro.html</a> en la opción: registrar solicitud de servicio, tipo de servicio: consulta del estado de domicilio.
24. ¿Qué medidas se están tomando para evitar aglomeraciones al reclamar medicamentos de manera presencial?	Medicarte ofrece el agendamiento de citas para reclamar medicamentos y evitar aglomeraciones, ingresando por el link: <a href="https://www.ecotsl.com/registro.html">https://www.ecotsl.com/registro.html</a> El presente link también se encuentra dispuesto en la página web de Aliansalud EPS <a href="https://www.aliansalud.com.co/Paginas/default.aspx">https://www.aliansalud.com.co/Paginas/default.aspx</a>
25. ¿Cómo radico las órdenes médicas para autorizaciones de servicios ante las IPS de atención básica?	Para realizar el trámite de solicitud de autorizaciones con la IPS de atención básica el usuario deberá adjuntar al correo electrónico copia de la orden médica y de la historia clínica. Las IPS de atención básica cuentan con los siguientes canales de correo electrónico para la gestión de las autorizaciones: 1. Los usuarios asignados en la Unidad Médica de Diagnóstico IPS podrán hacer su solicitud de autorizaciones al siguiente correo electrónico <a href="mailto:autorizacionesumdps@umd.com.co">autorizacionesumdps@umd.com.co</a> 2. Los usuarios asignados en Bienestar Chapinero y Bienestar Colina podrán hacer la solicitud de autorizaciones, a través de la página web de Bienestar IPS <a href="https://bienestariips.com/">https://bienestariips.com/</a> o en el siguiente Link <a href="http://186.190.255.1:8080/www/oficinavirtual/login.php">http://186.190.255.1:8080/www/oficinavirtual/login.php</a>
26. ¿Cómo realizó la radicación e impresión de autorizaciones ante Aliansalud EPS sin salir de casa?	Ingresando a la página web <a href="http://www.aliansalud.com.co">www.aliansalud.com.co</a> opción "Oficina Virtual". Adjuntamos el link con el instructivo para la radicación <a href="https://www.aliansalud.com.co/Documents/Instructivo-autorizaciones-alian-salud.pdf">https://www.aliansalud.com.co/Documents/Instructivo-autorizaciones-alian-salud.pdf</a>
27. ¿Cómo se solicita el servicio de atención domiciliaria?	El usuario debe comunicarse con la IPS de atención básica asignada, para la programación y validación correspondiente. A través de la línea telefónica en cada IPS así: Bienestar Colina y Bienestar Chapinero N. 4873434-4321410. Unidad Médica y de Diagnóstico-IPS N. 7427550.
28. ¿Quiénes pueden acceder a un servicio de atención domiciliaria?	Aquellas personas en confinamiento obligatorio que no pueden ser valoradas por teleconsulta.
29. ¿Cómo radico una PQR sin salir de casa?	Aliansalud dispone de la Oficina virtual <a href="https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Contactenos-PQR.aspx">https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Contactenos-PQR.aspx</a> y el canal telefónico 7568000 en Bogotá y a nivel Nacional 01 8000 123703
30. ¿Cómo puedo acceder al servicio de atención al usuario de las IPS de atención básica?	Las IPS de atención básica implementaron el canal de comunicación con atención al usuario a través de los siguientes correos electrónicos: • Bienestar Colina y Bienestar Chapinero: <a href="mailto:www.bienestariips.com">www.bienestariips.com</a> seleccionando la opción chat on-line o a los siguientes correos: Bienestar Chapinero: <a href="mailto:colinaatencionalusuario@cecama-ips.com">colinaatencionalusuario@cecama-ips.com</a> • Unidad Médica y de Diagnóstico-IPS: <a href="mailto:servicioalclienteumdps@umd.com.co">servicioalclienteumdps@umd.com.co</a>

Traslada tus dudas o preguntas adicionales a través de la página web de Aliansalud opción contáctanos o en la línea de asistencia Aliansalud EPS 7568000.

### ENTREGA DE MEDICAMENTOS

#### Medicarte Chapinero

Carrera 16 #68-15 Local 7  
Barrio: Chapinero  
Horario: Entrega medicamentos permanente Lunes a Domingos (24 horas)..

#### Medicarte Colina

Carrera 58 #137-12  
Barrio: Colina Campestre  
Horario: Lun a Vie: 7am - 7pm y Sáb: 7am - 1pm

#### Medicarte Américas

Calle 9 # 62-84 Local 1-47  
Barrio Las Américas  
Horario: Lun a Vie: 7am a 7pm y Sáb: 7am a 1pm

### CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIA BÁSICA

#### BIENESTAR CHAPINERO

Crr 14a 68-31 487/ 3434 - 432 1410  
Nivel de Complejidad: 1  
Lunes a Viernes de: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.  
Central de Citas: 487 3434 - 432 1410 Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.  
Sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

#### BIENESTAR COLINA

Cr 59A 136-95 Pisos 2 y 3 - Colina Campestre 487 3434 - 432 1410  
Nivel de Complejidad: 1  
Lunes a viernes de: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.  
Central de Citas: 487 3434 - 432 1410 Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.  
Sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

#### UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO - IPS

Crr 65 11-50 Piso 3 Local 3-107 742 7550  
Nivel de Complejidad: 1  
Lunes a viernes de: 6:30 a.m. a 7:00 p.m. Sábados de 6:30 a.m. a 1:00 p.m.  
Central de Citas: 742 7550 Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.  
Sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

Para conocer tus derechos y deberes en salud podrás ingresar al link: <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Cartas-Aliansalud.aspx>

