



GUÍA DE USO

Respaldo Total 

\$1.000.000 de cobertura para todo imprevisto.

Índice

Introducción	1
¿Cómo accedo a una atención ambulatoria?	3
¿Cómo accedo a emergencias médicas?	5
¿Cómo realizo la Coordinación de Beneficios?	6
¿Cómo realizo mis reembolsos?	7
¿A qué servicio accedo en Saludsá?	11
¿Cómo me contacto con Saludsá?	13

¡Felicitaciones!

Hiciste una gran elección. Te damos la bienvenida, desde ahora siente la tranquilidad de contar con **SALUDSA** y su **RESPALDO TOTAL** de **\$1.000.000** para cualquier eventualidad.

Revisa esta Guía de Uso, así podrás conocer más sobre los beneficios y servicios a los que accedes por estar afiliado.



Importante:

Usa nuestros canales de atención para acceder a información vigente (condiciones, procesos y servicios) relacionada con tu Producto.

¿En qué prestadores médicos puedo utilizar Respaldo Total?

RedSaludsa

Cuenta con establecimientos, prestadores de servicios de salud, profesionales de la salud, otros profesionales relacionados con la salud, servicios farmacéuticos, de apoyo diagnóstico y terapéutico. (Prestadores de servicios de salud que tengan suscrito un contrato con SALUDSA).

Red SaludsaCare

Cuenta con establecimientos de servicio de salud destinados a beneficios específicos de Respaldo Total. (Prestadores de servicios de salud que tengan suscrito un contrato con SALUDSA).

Libre elección (Prestadores Privados no Afiliados)

Prestadores de servicio de salud privados a quienes puedes acudir para recibir la prestación sanitaria en las modalidades "abierta" o "libre elección". (Prestadores de servicios de salud que no tienen relación comercial con SALUDSA).

* También cuentas con cobertura en otros prestadores no Afiliados

Prestadores de servicios de salud que no se encuentran comprendidos en la **Red Saludsa**, **Red SaludsaCare**, ni Prestadores Privados no Afiliados.

Estos prestadores los podrás consultar ingresando en Dr. Saludsa - (saludsa.com).



TIP SALUDSA: Revisa el anexo de tu Producto para conocer los montos de cobertura en cada uno de los prestadores médicos.

Accede a las siguientes **Atenciones Ambulatorias** una vez superado el deducible anual por enfermedad:



Consultas Médicas

Te recordamos que **RESPALDO TOTAL** tiene un deducible anual por enfermedad, posterior a este valor de gastos médicos, Saludsá cubrirá tus atenciones ambulatorias al 80%.



Agenda tu cita con el doctor de tu preferencia o ingresa a Dr. Salud y busca un médico de acuerdo a la especialidad que requieres.



Acude a tu consulta médica.



Realiza tu reembolso a través de:
Reembolso Fácil.

(Conoce más en la pág. 10)

Importante:



Consulta los prestadores médicos, centros médicos, clínicas/hospitales, farmacias, laboratorios clínicos y de imagen en **Dr. Salud** (guiamedicasaludsá.com).

Recuerda que **Respaldo Total es nivel 7.**



Laboratorio o Imagen



Acude a cualquier laboratorio afiliado con tus órdenes de exámenes. Encuéntralos en:
Dr. Salud
(guiamedicasaludsa.com)



Solicita los resultados digitales o físicos de tus exámenes, revísalos con tu doctor tratante para que asigne un diagnóstico.



Realiza tu reembolso a través de:
Reembolso Fácil.
(Conoce más en la pág. 10)



Medicamentos Ambulatorios

Saludsa cuenta con más de 70 farmacias afiliadas, las principales del país.



Recibe la receta médica con el diagnóstico y sello de tu doctor.



Adquiere los medicamentos en una de nuestras farmacias afiliadas; consulta en
Dr. Saludsa
(saludsa.com)



Realiza tu reembolso a través de:
Reembolso Fácil.
(Conoce más en la pág. 10)

Cobertura red Saludsa:
80% medicamentos genéricos
60% medicamentos de marca

Cobertura prestadores privados no afiliados:
40% medicamentos genéricos
30% medicamentos de marca

¿Cómo accedo a emergencias médicas?

Recuerda que tus gastos médicos deben superar el valor de tu deducible anual por enfermedad, para acceder a la cobertura de **RESPALDO TOTAL** en emergencias médicas.



En emergencias médicas



1 Ingresa al área de emergencia de una Clínica/Hospital.



2 Si tu cuenta no sobrepasa el valor de tu deducible deberás pagar el valor total de la factura.



3 Si por causa de este accidente sobrepasas tu deducible, contáctate con **Saludsa** y solicita tu cobertura de acuerdo a los montos de **RESPALDO TOTAL**.

Emergencia médica: Toda contingencia de gravedad que afecte a la salud del ser humano con inminente peligro para la conservación de la vida o de la integridad física de la persona, como consecuencia de circunstancias imprevisas e inevitables, independientemente del lugar de su acontecimiento.

¿Cómo realizo la Coordinación de Beneficios?

Podrás realizar una Coordinación de Beneficios si cuentas con otro Producto de medicina prepagada o seguro de asistencia médica. Te recomendamos que al momento de ingresar a una clínica u hospital, ingreses con tu Producto de medicina prepagada primaria o seguro de asistencia médica, si los gastos superan el valor del deducible de **RESPALDO TOTAL** puedes aplicar la Coordinación de Beneficios de la siguiente manera:



Entrega la liquidación de los gastos médicos de un diagnóstico específico, esta lo obtienes al momento de reembolsar las facturas con el otro producto de medicina prepagada (individual o corporativo).



Este valor aplica para cubrir el deducible de **RESPALDO TOTAL**.



Si ya pasas el valor del deducible, inicia la cobertura de **RESPALDO TOTAL**.



TIP SALUDSA: Adjunta la copia de todas las facturas a la liquidación con sello de fiel copia de la original.



Importante:

Aplica en Productos Individuales Saludsa y/o de otra empresa. Si tienes una inquietud comunícate a nuestros canales de atención **pag. 13**.



¿Dónde puedo realizar mis reembolsos?

Nunca fue tan fácil realizar tus reembolsos médicos.

En Saludsa ponemos a tu disposición los siguientes canales de atención creados para tu comodidad:

¿CÓMO REALIZO MIS REEMBOLSOS?



1. Reune todos tus documentos de acuerdo al procedimiento médico que recibiste.



2. Utiliza uno de nuestros canales de Reembolso.



3. Recibe tu Reembolso en efectivo, cheque o tu cuenta bancaria.



TIP SALUDSA: En el caso de que necesites cirugía para contar con una asistencia adecuada te pedimos que notifiques a Salud con 72 horas de anticipación.

De acuerdo al procedimiento médico que recibiste debes presentar los siguientes documentos para realizar tus REEMBOLSOS:

DOCUMENTOS PARA REEMBOLSO	Consultas médicas, exámenes y medicamentos
	Doctores Afiliados y no Afiliados
Facturas originales del médico, hospital, laboratorios, farmacias, centros de imagen o prestadores médicos utilizados con el nombre del paciente y diagnóstico.	✓
Receta médica con el sello del médico y con el diagnóstico detallado.	✓
Órdenes de exámenes de laboratorio clínico y/o imagen con el sello del médico.	✓
Resultados de exámenes de laboratorio y/o imagen.	✓
Desglose de medicamentos y suministros utilizados.	
Hoja de emergencia (Formulario 008).	
Historia Clínica.	
Formulario de reembolso, descárgalo en saludsa.com (opcional).	

Atenciones ambulatorias sin hospitalización

Urgencia / emergencia	Cirugía programada (Hospital del Día)	Urgencia / emergencia
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
	✓	✓
✓	✓	✓
Atención ambulatoria sin hospitalización		Procedimientos con hospitalización



La nueva forma de hacer tu reembolso **más cerca de ti**

Encuentra nuestros buzones en las establecimientos habilitados y sigue estos pasos:

- 1 Recopila** tus documentos. Llena toda la información requerida en el sobre de Reembolso FÁCIL.
- 2** Descarga y envía tus facturas electrónicas a **documentos@saludsa.com.ec** o imprime el RIDE.
- 3 Deposita** tus documentos en el buzón más cercano.
- 4 Recibe** sms de confirmación de la recepción de tus documentos.
- 5 Recibe** sms de que tu reembolso ha sido procesado.
- 6 Recibe** la liquidación de tus gastos a tu correo electrónico.
- 7 Revisa** tu cuenta bancaria 48 horas después de haber recibido tu liquidación.



TIP SALUDSA: Si no tienes registrada una cuenta para tu reembolso, consulta con tu asesor las opciones para obtener tu reembolso. Conoce dónde encontrar los buzones habilitados y los documentos que debes presentar ingresando a **saludsa.com**

Portal de Clientes

1

Ingresa al Portal de Clientes en saludsa.com

2

Si no has ingresado antes:
Usuario: Cédula/Pasaporte
Contraseña: Fecha de Nacimiento (DD/MM/AAAA).

3

Disfruta de tu Mundo Saludsa.

Accede a los siguientes servicios:



Video Consulta/Médica

Tu médico en línea más cerca de ti. Recibe atención por video consulta ingresando a tu Portal de Clientes.



Estado de Cuenta

Encuentra todos los detalles de tu Producto, tus reembolsos presentados y el resumen de tus facturas.



Tus Facturas

Encuentra tus facturas electrónicas mensuales, de forma rápida y sencilla.



Tarjetas de Afiliación

¿Deseas obtener una nueva tarjeta de afiliación de tu Producto o perdiste tu tarjeta de afiliación? Ingresa ahora y ¡solicítala ya!



Formularios en Línea

Encuentra tus formularios de servicios en línea, llena tus datos e imprímelos.



Reclamos Médicos

Revisa las liquidaciones de tus reclamos médicos presentados.



Pago Express

¿Necesitas hacer un reembolso y no tienes tiempo para dejar tus facturas? Tranquilo lo hacemos por ti con Pago Express, el valor de tus reembolsos médicos se acreditará directo a tu cuenta bancaria.

Ponemos a tu disposición una herramienta inteligente de búsqueda avanzada que te permite encontrar con facilidad, dentro de nuestra Red Saludsa, los prestadores médicos por especialidad, centros médicos, clínicas/hospitales, farmacias, laboratorios clínicos y de imagen, según la ciudad y el sector en el que te encuentres.

Accede ya desde tu computadora o dispositivo móvil a
saludsa.com





¿Cómo me contacto con Saludsa?

Es muy fácil:

Llámanos al **60 20 920**.

Escríbenos a **vive@saludsa.com.ec**

o ingresa a nuestro **chat de atención**

de lunes a viernes de 07h30 hasta 19h30 en **saludsa.com**

IMPORTANTE:

Saludsa se reserva el derecho de modificar los prestadores y niveles de los mismos. Te recomendamos utilizar nuestros canales de atención para acceder a información vigente.

Contáctanos

UIO: (02) **6 020-920**
GYE: (04)
Cuenca: (07) **2 880-913**

saludsa.com

