



Instructivo de atención HDI Seguros de Vida S.A.

ENTIDADES ADSCRITAS.

Bogotá D.C. marzo 2020





Instructivo de atención

En este **Instructivo de Atención** encontrarás el procedimiento que deberás seguir para la atención de urgencias, hospitalización, cirugía, servicios ambulatorios, otros servicios médicos y hospitalarios; así como también, el procedimiento de facturación por los servicios médicos prestados a los asegurados, amparados en las Pólizas expedidas por **HDI Seguros de Vida S.A. Y el beneficio para colaboradores y familiares!!!**

1. [Atención de urgencias](#)

2. [Atención hospitalaria y cirugía programada.](#)

3. [Atención de servicios ambulatorios, otros servicios médicos y hospitalarios](#)

4. [Facturación](#)



5. [Sistemas de referencia y contrareferencia](#)

6. [Contacto convenios en HDI Seguros de Vida S.A.](#)

7. [Directorio Nacional HDI Seguros de Vida S.A.](#)



Beneficio para Colaboradores HDI y Familiares

HDI
SEGUROS

- ▶ **¿Sabías que nuestros colaboradores y sus familiares pueden acceder los servicios que tu ofreces, pagando el total a nuestra tarifa pactada?**

Para tal fin, la persona se presentará en tu consultorio con una carta firmada por nosotros. No olvides que HDI no realizará pagos por éste servicio.

Para verificar la información puedes comunicarte en los siguientes teléfonos:



Desde cualquier
operador móvil al

204

Opción 4

En Bogotá

307 83 20

Opción 4

A nivel nacional

01 8000 129 728

Opción 4





1. Atención de urgencias

HDI
SEGUROS

- ▶ Cuando la persona manifieste pertenecer a cualquier plan de aseguramiento de HDI Seguros de Vida S.A. debes comunicarte a la línea de orientación médica:



Desde cualquier
operador móvil al

204

Opción 4

En Bogotá

307 83 20

Opción 4

A nivel nacional

01 8000 129 728

Opción 4

En esta línea te solicitarán los datos de la persona. Si es posible, debes confirmar el nombre del autorizado, con cualquier tipo de documento de identidad (Carnés escolares o universitarios, Constancias de estudio de los colegios y universidades o el carné de **HDI Seguros de Vida S.A.**

NOTA: Si el solicitante del servicio no presenta documento de identificación pero lo autoriza la línea de atención, procede sin requisitos adicionales.





1. Atención de urgencias

▶ **Cuando la línea de orientación médica autorice a cargo de HDI Seguros de Vida S.A. la atención, te suministrará la siguiente información:**

- Número de autorización para cada persona.
- Valor autorizado.
- Además te informará sobre el valor del copago a cobrar al asegurado, cuando sea el caso.

Estos datos resultan indispensables para que, posteriormente, puedas hacer el cobro correspondiente a HDI Seguros de Vida S.A.

NOTA: Cuando la línea de orientación médica no autorice la atención, la persona no deberá retirarse de la IPS sin que la urgencia haya sido resuelta. La atención médica de la persona quedará a tu discreción, según la Normatividad Legal que rige el Servicio Médico y Hospitalario.





1. Atención de urgencias

- ▶ Si de la urgencia, la persona requiere ser hospitalizado o intervenido quirúrgicamente, es necesario enviar el resumen médico donde se evidencie la orden de hospitalización al correo **lineadesalud@hdi.com.co**, una vez aprobada la solicitud, la línea de orientación te enviará al correo electrónico:
 - Un nuevo código de autorización.
 - Valor autorizado.
 - Además le informará sobre el valor del copago a cobrar al asegurado, cuando sea el caso.

NOTA: Si requieres aumento de la cobertura inicialmente autorizada, debes comunicarte nuevamente con la línea de orientación médica. Cuando la línea te informe que se agotó la cobertura, los excedentes deben ser cancelados directamente por el asegurado.

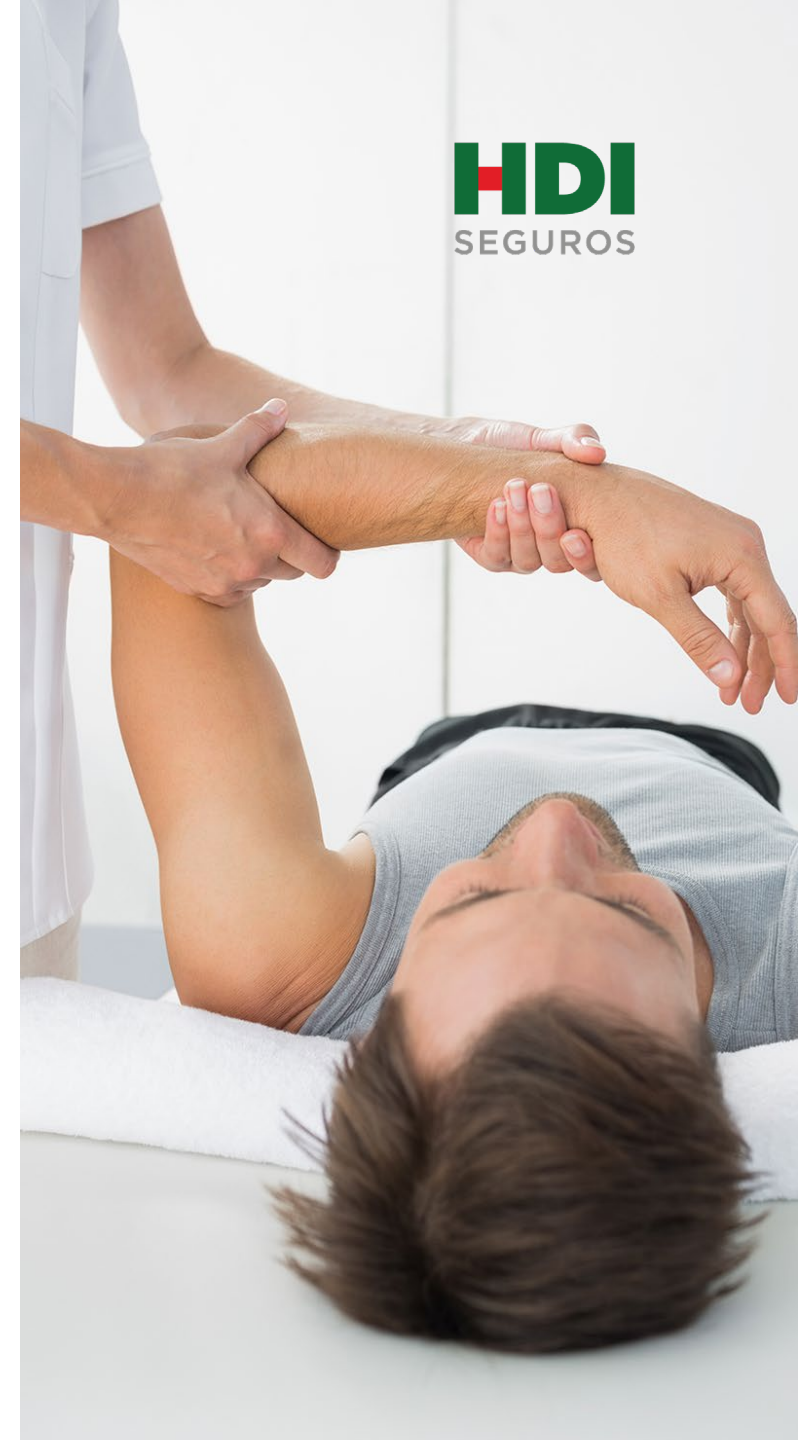




2. Atención de hospitalización y cirugía programada

- Si resulta necesario hospitalizar o intervenir quirúrgicamente a la persona, debes diligenciar un resumen médico, con el procedimiento a efectuar.
- Si se trata de una póliza de accidentes personales, comunicaste con la línea de orientación médica, la cual te otorgará el código de autorización.
- Si se trata de una póliza de salud o si la línea de orientación médica te indica, se debe enviar la información vía Email al correo electrónico Lineadesalud@hdi.com.co

NOTA: La Compañía autorizará la atención hospitalaria o quirúrgica de acuerdo con la cobertura de la póliza, otorgándote el código de autorización a través de la línea de orientación médica o retornándote una autorización vía correo electrónico.





3. Atención de servicios ambulatorios, hospitalarios y otros servicios médicos.

► **Cuando el asegurado requiera los servicios de:**

- Consulta médica.
- Laboratorio clínico patológico.
- Radiología simple y fisioterapia.
- Atención ambulatoria de exámenes especiales de diagnóstico.
- Atención ambulatoria para procedimientos médico-quirúrgicos menores.

Por favor comunícate a la línea de orientación médica:



Desde cualquier
operador móvil al

204

Opción 4

En Bogotá

307 83 20

Opción 4

A nivel nacional

01 8000 129 728

Opción 4





3. Atención de servicios ambulatorios, hospitalarios y otros servicios médicos.

- ▶ Cuando la línea de orientación médica autorice a su cargo la atención, te suministrará la siguiente información:
 - Número de autorización para cada persona.
 - Valor autorizado.
 - Le informará sobre el valor del copago a cobrar al asegurado, cuando sea el caso.

NOTA: Cuando el médico tratante prescriba cualquiera de los servicios de consulta externa, puede formularlas en papelería propia. Estos servicios los puede realizar en la misma institución que los generó.





4. Facturación



▶ 4.1 Características de la factura

Cada factura deberá ser original y cumplir con los requisitos de la legislación tributaria vigente y demás normas relacionadas. Las facturas deberán ser individuales por cada persona asegurada a **HDI Seguros de Vida S.A.**

▶ 4.2 Información General

- NIT y Razón Social de la entidad adscrita.
- Dirigida a: HDI Seguros de Vida S.A.
- NIT: 860.010.170-7
- Número de factura.
- Fecha de factura.
- Descripción de los gastos médicos facturados.
- Nombres y Apellidos completos de la persona.
- Número de identificación de la persona.
- Valor total de la Factura.





4. Facturación



► 4.3. Información detallada. (línea de detalle).

Por cada uno de los servicios prestados, en la factura debes incluir la siguiente información:

- Fecha de prestación del servicio.
- Servicio prestado. Identificado mediante el código al que corresponda de la tarifa acordada.
- Descripción del servicio prestado.
- Valor del servicio.
- Número de autorización suministrado por la línea de orientación de HDI.



4. Facturación

► 4.4. Soporte y anexos de la factura.

Cada factura debe estar acompañada de los soportes descritos a continuación:

- El resumen de atención, historia clínica de la persona o epicrisis legible.
- Copia del documento de identidad de la persona asegurada (cuando se tenga).
- Fotocopia del Carné de HDI (cuando se tenga).
- Carta de autorización emitida por HDI (cuando se tenga).
- Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS).





4. Facturación

► 4.5 Presentación de la factura.

Fecha de elaboración de la factura: Debes elaborar la factura como máximo en el mes siguiente de la prestación de servicios.

Fecha de radicación: Sugerimos radicar en la oficina HDI más Cercana (Ver numeral 7: Directorio Nacional de HDI Seguros de Vida S.A.) dentro de los primeros veinte (20) días de cada mes en horario de 8:00 am a 3:00 pm: Las facturas correspondientes a los servicios prestados durante el 1 y el 19 del mismo mes y los servicios prestados desde el día 20 al día 30 o 31 del mes inmediatamente anterior. Estas facturas se deben dirigir al DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES VIDA.

Para facturación electrónica: remitir las facturas a facturación@hdi.com.co





3. Facturación



► 4.6. Estudio de la factura.

HDI Seguros de Vida S.A. validará la factura que nos presentaste y en caso de tener alguna glosa de ésta, lo comunicaremos dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de radicación de la misma.

Posteriormente tendrás 20 días desde la comunicación de las observaciones de la factura para responder las objeciones de HDI, aceptando las mismas totalmente, no aceptando el comentario y soportando su no aceptación ni aceptando parcialmente el mismo. Esta comunicación debes suministrarla en forma escrita (papel con membrete), firmada por la persona responsable.

NOTA: *La ausencia de tu respuesta, dentro de este lapso de tiempo, implica la aceptación de las observaciones.*

Con la radicación de tu respuesta a la glosa, **HDI Seguros de Vida S.A.** efectuará el proceso de pago que se describe más adelante. **Al momento de liquidar las facturas, los valores facturados estarán sujetos a verificación frente a las tarifas que acordamos.**



4. Facturación

► 4.7. Pago de la factura.

HDI Seguros de Vida S.A. te pagará el valor de los servicios no glosados, dentro de los 30 días siguientes a la radicación de las facturas en las oficinas de HDI.

En caso de existir glosa parcial, HDI Seguros de Vida S.A. te pagará la parte de la cuenta no glosada dentro de los 30 días siguientes a la radicación de las facturas, el pago de la parte glosada se efectuará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la respuesta de la glosa, según sea el caso.

Los pagos se efectuarán mediante transferencia bancaria a la cuenta que nos suministraste, en el formato de autorización de pago por transferencia electrónica. HDI te notificará al correo electrónico suministrado en el mismo formato, la información de la factura y valor del pago efectuado, esta información llegará al correo tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de pago.



4. Facturación

► 4.8. Conciliación de Cartera.

En caso de tener dudas con relación a los pagos, y sólo después de 5 días hábiles siguientes al recibido del dinero en la cuenta, podrás enviarnos las inquietudes relacionadas con los pagos al correo electrónico autorizaciones.bog@hdi.com.co

HDI Seguros de Vida S.A. acordará contigo las reuniones que se requieran tendientes a la depuración de las glosas y la conciliación de la cartera.





5. Sistema de Referencia y Contra referencia

HDI
SEGUROS

▼
Cuando sea el caso, podrás iniciar el Proceso de Referencia y Contrareferencia de la persona, trasladando al asegurado a un centro asistencial, en cuyo nivel de atención médica, se tenga la capacidad de resolución según las necesidades específicas de cada persona para ofrecer una respuesta adecuada a las de accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios médicos, solicitando a la Línea de Orientación Médica de HDI, la autorización del gasto que corresponda y al cual tenga derecho el asegurado.

NOTA: *El proceso de referencia y contra referencia compete únicamente de ti, la línea medica intervendrá brindándote la información de la Red Médica de HDI.*





6. Contacto de convenios HDI Seguros de Vida S.A.



► En caso de dudas acerca del convenio o el Instructivo de Atención, comunicarse con:



Director de Servicio al Cliente
JULIANA REYES

Carrera. 7 No. 72 – 13 Piso 4
Teléfono: 346 8888 Ext. 56300



Asistente Red Médica:
ALEJANDRA MARTÍNEZ

Carrera. 7 No. 72 – 13 Piso 4
Teléfono: 346 8888 Ext. 52132

Correo electrónico:

convenios@hdi.com.co



7. Directorio nacional

Oficina Principal.

Carrera. 7 No. 72 – 13 piso 8. Edificio HDI. Tel. 3468888 Ext. 52131
Email: Autorizaciones.PPL@hdi.com.co

Zona Centro: Bogotá.

Carrera. 7 No. 72 – 13 piso 1. Edificio HDI. Tel. 3468888 Ext. 52152
Email: Autorizaciones.BOG@hdi.com.co

Noroccidente: Medellín.

Carrera 43 A No. 3 Sur – 130 Avenida el Poblado. Tel. 2325555 Ext. 422
Email: Autorizaciones.MED@hdi.com.co

Suroccidente: Cali.

Avenida 9ª Norte No. 16 – 59 Barrio Granada. Tel. 6612335 Ext. 52152
Email: Autorizaciones.CAL@hdi.com.co

Norte: Barranquilla.

Calle 70 No. 53 – 74 Of. 601 Barrio el Prado. Tel. 3589918 - 3566798 - 3566906 Ext. 530
Email: Autorizaciones.BQL@hdi.com.co

Nororiente: Bucaramanga.

Calle 43 No. 34 – 75 Barrio el Prado. Tel. 6325880 Ext. 712
Email: Autorizaciones.BUC@hdi.com.co

Eje Cafetero: Pereira.

Carrera 13 No. 13 – 40 Local 312 B C.C. UNIPLEX Tel. 3135300 Ext. 620
Email: Autorizaciones.PER@hdi.com.co

Caldas: Manizales.

Carrera 23ª No. 74 – 71 Oficina 403 Edificio ANDI Tel. 8876471 - 8876472 Ext. 620
Email: Autorizaciones.MZL@hdi.com.co



GRACIAS

Bogotá D.C. marzo 2020



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA