



Instructivo de atención HDI Seguros S.A.

PROFESIONALES ADSCRITOS.

Bogotá D.C. marzo 2020



Instructivo de atención



En este Instructivo de Atención encontrarás el procedimiento que deberás seguir para la atención del **servicio profesional de salud**, para el cual estás calificado, así como también, el procedimiento de facturación por los servicios médicos prestados a los asegurados, amparados en las **Pólizas expedidas por HDI Seguros S.A.** **Y el beneficio para colaboradores y familiares!!!**

1. Atención de servicios ambulatorios y otros servicios médicos hospitalarios

2. Atención hospitalaria y cirugía programada.

3. Facturación

4. Sistemas de referencia y contra referencia.



5. Contacto convenios en HDI Seguros S.A.

6. Directorio Nacional HDI Seguros S.A.

7. Formato de registro de consulta externa.



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 servicios ambulatorios

► Cuando el asegurado requiera los servicios de:

- Consulta médica.
- Fisioterapia.
- Atención ambulatoria de exámenes especiales de diagnóstico.
- Atención ambulatoria para procedimientos médico-quirúrgicos menores.
- Todas las cirugías programadas para las pólizas de accidentes personales.

Línea de orientación médica:



Desde cualquier
operador móvil al

204

Opción 4

En Bogotá

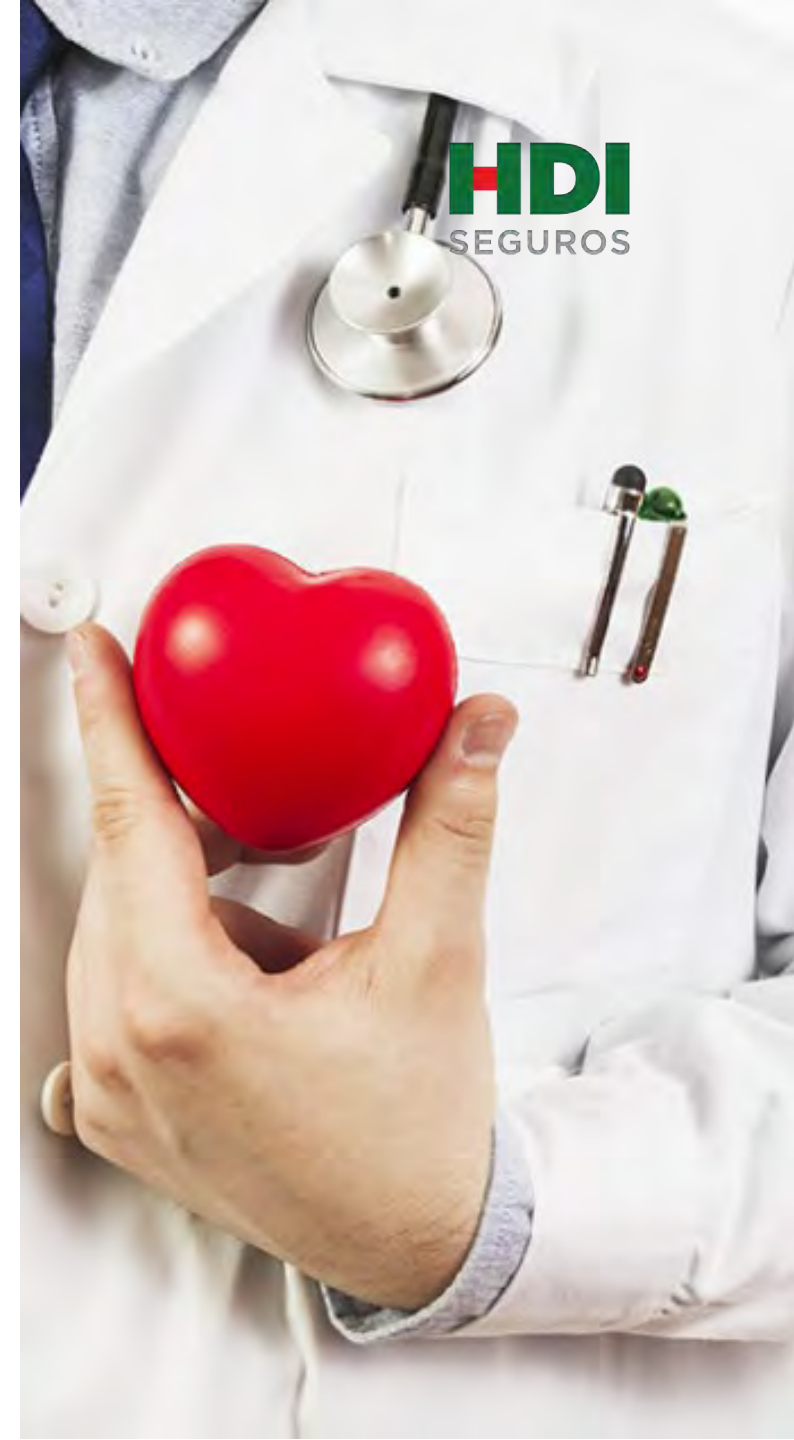
307 83 20

Opción 4

A nivel nacional

01 8000 129 728

Opción 4





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, llama a la Línea de Orientación Médica, la cual te otorgará código de autorización.
- Si se trata de una póliza de salud o si la Línea de Orientación Médica te indica, por favor envía la información vía Email al correo electrónico Lineadesalud@hdi.com.co o solicita a la persona tramitar cartas físicas de autorización.

La Compañía te autorizará la atención hospitalaria o quirúrgica de acuerdo con la cobertura de la póliza, otorgando el código de autorización a través de la Línea de Orientación Médica o retornando una autorización física vía correo electrónico.

HDI
SEGUROS





3. Facturación



► 3.1 Características de la factura

Cada factura deberá ser original y cumplir con los requisitos de la legislación tributaria vigente y demás normas relacionadas.

► 3.2 Información General (Encabezado y Pie de Factura).

- Cédula y nombre del Profesional adscrito.
- Dirigida a: HDI Seguros S.A.
- NIT: 860.010.170-7
- Número de factura.
- Fecha de factura.
- Valor total de la Factura.





3. Facturación

► 3.3. Soporte y anexos de la factura.

Cada factura debe estar acompañada de los soportes que se describen a continuación:

3.3.1 Para Servicios Ambulatorios:

Planilla de Registro de Consulta Externa (El cual podrás consultar en el punto 7 de este instructivo). Debes elaborar una planilla por mes, en la cual debes relacionar:

- Fecha de atención
- Nombres y apellidos de la persona
- Número de autorización para persona suministrado por la línea
- Valor autorizado
- Valor del copago a cobrar al asegurado, cuando sea el caso.
- Cobro directo a la persona cuando sea el caso.
- Edad y sexo de la persona
- Tipo de Consulta (Primera vez o controles)
- Diagnóstico
- Firma de la persona
- Ordenes médicas
- Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud (RIPS)





3. Facturación

3.3.2. Para Hospitalización y Cirugía Programada:

- Número de autorización para cada persona suministrado por la línea.
- Carta de autorización emitida por HDI Seguros S.A. cuando se tenga.
- RIPS

► 3.4 Presentación de la factura.

Fecha de elaboración de la factura: Elaborar la factura como máximo en el mes siguiente a la prestación de servicios.

Fecha de radicación: Sugerimos radicar en la oficina HDI más Cercana (Ver numeral 7: Directorio Nacional de HDI Seguros 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 al e-mail facturación@hdi.com.co





3. Facturación

► 3.5. Estudio de la factura.

HDI Seguros 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 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.



3. Facturación

► 3.6. Pago de la factura.

HDI Seguros 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 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.



3. Facturación

► 3.7. 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 S.A. acordará contigo las reuniones que se requieran tendientes a la depuración de las glosas y la conciliación de la cartera.





4. Sistema de Referencia y Contra referencia

HDI
SEGUROS



Cuando sea el caso, podrás solicitar a **la Línea de Orientación Médica de HDI Seguros S.A.** información de los centros asistenciales con convenio vigente que puedes sugerir a la persona.





5. Contacto de convenios HDI Seguros 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



[MENÚ](#)



6. 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