



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS



POSITIVA EDUCA
Pensando en ti

SOLUCIONES

VIRTUALES POSITIVA

HERRAMIENTAS PARA LA ATENCIÓN DE SINIESTROS

#VamosAGanarnosLaVida

CLAUDIA MORENO PERALTA *Líder Modelo de atención y Red Asistencial*

*Enfermera Master en Gestión
y Dirección de Servicios de
Salud.*

*Especialista en Gerencia de
Salud Ocupacional.*



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

OBJETIVO GENERAL

**SOCIALIZAR LAS HERRAMIENTAS QUE DISPONE LA COMPAÑÍA
PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS MÉDICO ASISTENCIALES Y LA
ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS**



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

TABLA DE CONTENIDO

1. Como reportar un siniestro
2. Como acceder a los servicios
3. Como monitorear los siniestros



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Modelo de Atención POSITIVA CUIDA

CANALES DE COMUNICACIÓN EFECTIVOS OPERADOR DE ASISTENCIA

APP



Página Web



Línea telefónica



1. Orientación telefónica
2. Asignación de asistencia
3. Seguimiento de prestaciones
4. Evaluación de experiencia

RED DE PRESTADORES
Fidelizada
Médico Tratante
Grupo Terapéutico

Atención

DIRECCIONAMIENTO
Efectivo
Urgencia Hospitalario
Ambulatorio
(Agudo-crónico-Vitalicio)

Cliente

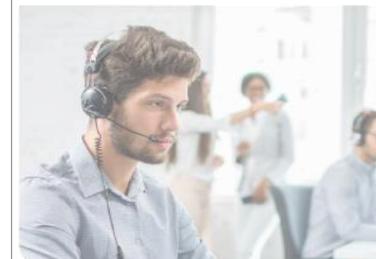
EQUIPO GESTOR DEL SINIESTRO
Microgestión
Virtual
Presencial

Seguimiento

CAJA DE HERRAMIENTAS
Integralidad
1. Positiva Cuida WEB
2. App
3. Módulo De confirmación AT

RUTAS DE ATENCIÓN

- 1 Tipo de lesión
- 2 Parte del cuerpo afectada
- 3 Ubicación del asegurado



Reporte y Comprobación de Derechos / Auditoría Médica
Gestión de Reservas

CANALES PARA REPORTE SINIESTROS

1



Línea de Atención : 018000 111170
0313307000
Marcación gratuita desde el celular

2



Página Web

<https://www.positivaenlinea.gov.co/nuevo/>

3

POSITIVA COMPANHIA DE SEGUROS

FORMATO DE INFORME PARA ACCIDENTE DE TRABAJO DEL EMPLEADOR O CONTRATANTE

No. 149001

INFORME DE ACCIDENTE DE TRABAJO DEL EMPLEADOR O CONTRATANTE

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL EMPLEADOR, CONTRATANTE O COOPERATIVA

2. INFORMACIÓN DE LA PERSONA QUE SE ACCIDENTÓ

Formato físico en cada punto de atención de cada ciudad

4



Alista

<https://www.alissta.gov.co>



En este 2020 Positiva te acompaña
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA
ES ACCIÓN
POSITIVA

POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA
Pasando al 2

HERRAMIENTAS PARA ATENCIÓN

**Descarga
nuestra app**

**CONEXIÓN
POSITIVA**

Acceso a servicios
**presenciales,
telefónicos
y virtuales**

DISPONIBLE EN
Google play

Disponible en el
App Store

POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

Vertical text on the left: © 2020 POSITIVA. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

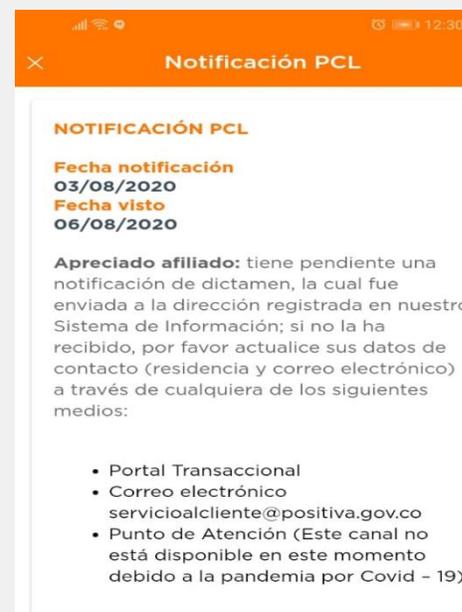


Innovación



Capital
Estratégico

AVISO NOTIFICACIÓN DE DICTAMEN



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

1. Descargue APP Conexión Positiva
2. Identifique la IPS para atención de urgencias más cercana al centro de trabajo.
3. Verifique si su médico presta el servicio mediante telemedicina



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



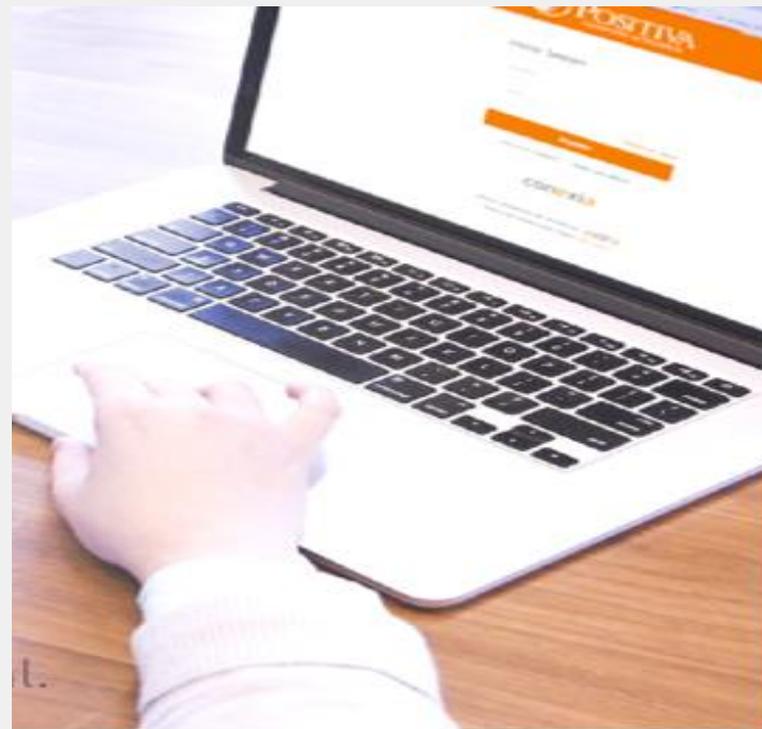
Innovación



Capital
Estratégico

MODULO EMPLEADOR

1. Solicite su usuario al EIS
2. Ingrese a <https://positivacuida.positiva.gov.co/>
3. * Acceda a reporte de accidentalidad
4. * Estado en determinación de origen
5. * Estado en pago de prestaciones económicas



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Nuevos canales de atención

Chatbot



- Automatizamos
- Conversamos
- Resolvemos

Live Chat



- Conversamos en tiempo real.
- Interactuamos
- Resolvemos



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Beneficios



Cliente

- Se resuelve un alto porcentaje de consultas automáticamente.
- Resuelve inquietudes sobre el aplicativo.
- Implementa una estrategia omnicanal y centrada en el usuario.



Usuario

- Atención **24/7**.
- Respuestas inmediatas.
- Experiencia personalizada.
- Experimentar una atención diferente.
- Ser un cliente satisfecho.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Top 10 preguntas frecuentes

Premisa: Seleccionar 50 consultas resueltas en FCR de los clientes que llevan el mayor volúmen de transacciones con mesa de ayuda.

1. ¿Qué hago si olvide la contraseña de mi usuario? ¿Cómo habilito mi contraseña ?
2. ¿ Qué debo hacer si la Prescripción no Aparece?
3. ¿Cómo borrar caché y cookies?
4. ¿Cómo cambio mi contraseña?
5. ¿Cómo activar un usuario inhabilitado en Cuida 2.0?
6. ¿Cómo puedo anular una práctica cargada por error ?
7. ¿Cómo creo un usuario para Gestión de Autorizaciones en cuida 2.0 para un Proveedor?
8. Realicé un canje en Extra y aún no me llegó el producto-
9. ¿Cómo puedo reimprimir un Ticket ?
10. ¿Cómo puedo imprimir una Autorización de la ART?



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



Notificaciones

 **CLINICA MEDILASER SA**
ROL EMPLEADOR

Menu

- Consulta empleador
- Cobertura internacional
- Cambiar contraseña
- Cerrar sesión

Un servicio de
conexia

Criterios de Búsqueda

Tipo de Identificación: Número Identificación: Número Solicitud:

Información de siniestros

- SINIESTROS**
- REHABILITACIÓN INTEGRAL
- INCAPACIDADES
- GESTIÓN AUTORIZACIONES

Siniestros

Consulta Siniestros

Desde: Hasta: Número de Documento:



Documento Asegurado	Siniestro	Fecha Siniestro	Tipo Evento	Indicador Tipo Accidente	Tipo de accidente	PCL
No hay registros						

Asistente online

Conexia

¡Bienvenido al asistente online de Conexia! 🙌 ¿Cómo puedo ayudarte?

✉ Escribe aquí tu mensaje....



(Datos Asegurado, Nro. Siniestro, Nro. Aut/Neg, Fecha Solicitud, Estado Solicitud).

2.2.2 Siniestros

El sistema presenta la siguiente información del siniestro (Documento asegurado, número de siniestro, fecha de siniestro, Tipo Evento (AT/EP), % PCL, Estado Calificación Origen y Acciones – **charge de soportes**)

Consulta Siniestros

ONUM: 121473226 NÚMRO DE SINIESTRO: 4219872

Documento Asegurado	Siniestro	Fecha Siniestro	Tipo Evento	% PCL	Estado Calificación Origen
4552401	2021001	16/12/20	AT		SIN DETECTAR
4758112	2021002	20/12/20	AT		CULPADO
5241191	2021003	11/12/20	AT		CULPADO
5433991	2021004	24/12/20	AT		CULPADO
5818891	2021005	12/12/20	AT		CULPADO
6007701	2021006	19/12/20	AT		CULPADO

Número Siniestro: al dar click en uno de los número de siniestro le mostrará una ventana con "Detalles Siniestro" en la cual el sistema muestra: Tipo de incapacidad, Siniestro, Total Días Incapacidad, Fecha inicio Ultima Incapacidad.

Detalles Siniestro

Incapacidades

Tipo Incapacidad	Siniestro	Total Días Incapacidad	Fecha Inicio Ultima Incapacidad
Tipo Incapacidad	161719141	100	09-07-2019
Fecha Inicio Ultima Incapacidad	09-07-2019		
Fecha Solicitud	09-07-2019		
Fecha Pago	09-07-2019		
Programa	09-07-2019		

% PCL: al dar click en los siniestros que tienen

Calificación de "% PCL" le mostrará una ventana el cual el sistema le presenta: Tipo de solicitud, % PCL, calificador, fecha estructuración, fecha notificación.

PCL

Tipo Solicitud	% PCL	Calificador	Fecha Estructuración	Fecha Notificación
PCL	0.00 %	POSITIVA	20-03-2014	16-06-2015

Cargue de soportes: al dar clic en el botón el sistema despliega una ventana para adjuntar los respectivos documentos y/o soportes del siniestro del asegurado.

Documentos adjuntos

Nombre del documento	Tipo de documento	Observaciones	Fecha del adjunto	Acciones
No hay registros				

Se debe seleccionar el botón **Agregar documento** y el sistema desplegará la siguiente ventana

Seleccionar archivo

Tipo de documento
Seleccione ...

Observaciones

En esta ventana se debe seleccionar **Examinar** para que se muestre la biblioteca de archivos del pc y seleccionar el respectivo archivo a adjuntar

Nota: Solo se permite adjuntar archivos pdf y jpg.

Luego de adjuntar el respectivo archivo se debe seleccionar el "Tipo de documento"

Tipo de documento

Seleccione ...

- Seleccione ...
- Calificación de origen
- Calificación de Pcl
- Otros

Y dejar las respectivas observaciones

Observaciones

Cuando se complete la información se selecciona **Agregar** y el sistema adjunta el respectivo documento

Documentos adjuntos

Nombre del documento	Tipo de documento	Observaciones	Fecha del adjunto	Acciones
anexo4 (1).pdf	Calificación de origen	ObservacionesObserv	17/09/2019 15:26:17	<input type="button" value="Agregar"/>



Sostenibilidad



Aliados Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital Estratégico

En este **2020 Positiva te acompaña**
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA
ES **ACCIÓN**



PREGUNTAS



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS



POSITIVA EDUCA
Pensando en ti

SOLUCIONES

VIRTUALES POSITIVA

HERRAMIENTAS PARA LA ATENCIÓN DE SINIESTROS

#VamosAGanarnosLaVida