Identificación del Prestador del beneficio

HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE

- Número de identificación tributaria (NIT): 890.901.826-2
- Dirección física: Calle 78B N°69-240 Medellín, Antioquia
- Dirección electrónica: hptu@hptu.org.co
- Teléfono de contacto: (604) 445 9000
- Código de habilitación: 050010210401

Descripción del beneficio ofrecido

Exención de copago en Servicios ambulatorios para planes de póliza de SURAMERICANA **Aplican términos y condiciones*

- Pacientes de póliza SURAMERICANA: Póliza Salud Global cuentan con excepción de copago en los servicios ambulatorios de: **laboratorio clínico, patología, ayudas diagnósticas y radiología.**

- Pacientes de póliza SURAMERICANA: Póliza Salud Clásica cuentan con excepción de copago en los servicios ambulatorios de: **patología, ayudas diagnósticas y radiología.**

- Pacientes de póliza SURAMERICANA: Póliza Salud Clásica y Póliza Salud Evoluciona que pertenezcan a algún ***colectivo con acceso al Hospital Pablo Tobón Uribe*** cuentan con excepción de copago en los servicios ambulatorios de: **laboratorio clínico, patología, ayudas diagnósticas y radiología.**

- Pacientes de póliza SURAMERICANA: Póliza Salud Clásica y Póliza Salud Evoluciona que se encuentren activos en un proceso de atención

integral oncológico o de trasplantes; cuentan con excepción de copago en los servicios ambulatorios de: **laboratorio clínico, patología, ayudas diagnósticas y radiología.**

Público objetivo: Todos los pacientes que cuenten con póliza de SURAMERICANA en los planes: Salud Global, Salud Clásica y Salud Evoluciona; esta última con acceso al Hospital Pablo Tobón Uribe.

Limitaciones del beneficio

La exención de copago **no aplica** en: ***procedimientos de intervencionismo, hemodinamia, electrofisiología y servicio de consulta externa (consultas médicas y paramédicas).***

Cualquier otro servicio que no se encuentre anteriormente mencionado o que no obedezca a los términos y condiciones que aplican para cada uno de los planes de póliza SURAMERICANA en mención, no cuentan con exención de copago, por tal motivo, el paciente deberá realizar los pagos pertinentes que correspondan a los servicios adicionales.

***Excedentes**

Según las características del plan contratado por el paciente, es posible que existan topes en la cobertura de algunos servicios, y que éste deba asumir el valor de la atención que excede la cobertura, llamado también pago de excedentes. Los valores a pagar por este concepto no hacen parte de la medida de excepción de copago, por lo que se facturan durante la prestación del servicio con cargo al paciente; conforme le aplique según el plan de Póliza Salud SURAMERICANA que tenga contratado y los límites de su cobertura.

Condiciones de aplicación del beneficio

El paciente debe contar con las órdenes médicas apropiadas para la solicitud del servicio y así mismo, en caso de planes colectivos, verificar con su asesor si

su plan actual cuenta con acceso a los servicios ambulatorios del Hospital.

Derechos y Deberes del usuario

- Derecho a recibir **información clara y precisa** sobre el beneficio. ● Derecho a la **confidencialidad** y protección de datos personales. ● Deber del usuario de **proporcionar información veraz y completa** que se requiera para la aplicación del beneficio.

Condiciones de cancelación y modificación del beneficio

El Hospital Pablo Tobón Uribe podrá cancelar o modificar las condiciones del beneficio en cualquier momento por las siguientes causas:

- Por decisión unilateral del Hospital.
- Por terminación del convenio con Póliza de Salud SURAMERICANA.

Protección de datos personales y confidencialidad

El Hospital garantiza el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes sobre protección de datos personales. La información recolectada será tratada conforme a la política general de tratamiento de datos personales y el aviso de privacidad disponible en el portal web www.hptu.org.co y los datos serán utilizados exclusivamente para los fines autorizados expresamente por el titular o la ley.

En algunos casos, la información podrá ser compartida con terceros en condición de encargados o aliados estratégicos así como autoridades competentes en el ejercicio de sus funciones ubicados dentro o fuera del territorio nacional.

Los titulares podrán ejercer sus derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de sus datos mediante solicitud escrita dirigida al correo electrónico hptu@hptu.irg.co o en los puntos de atención habilitados para tal fin.

Procedimientos para reclamaciones

En el Hospital Pablo Tobón Uribe, valoramos tus comentarios y estamos

comprometidos con la mejora continua y disponemos de los siguientes canales de atención para la gestión y el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.
Canal digital:

Formulario oficial de PQRSF: https://hptu.org/pages/gestion-de-pqrs

Canales presenciales:

- Oficina de Servicio al Cliente, ubicada en el piso 1 de la Torre B. (Al lado de la oficina de Bancolombia-Sede HPTU)

Horario de atención: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

- 45 buzones de sugerencias distribuidos en los diferentes servicios del Hospital.

Legislación aplicable y jurisdicción

La prestación de los servicios de salud ofrecidos por el Hospital se rige por la Ley 1751 de 2015, el Decreto 780 de 2016 y las demás disposiciones que regulan la materia.

En caso de controversias o disputas legales las partes se someterán a la jurisdicción de los jueces de la República de Colombia, con competencia en la ciudad de Medellín, Antioquia.