



# Orientación PSICOLÓGICA VIRTUAL

## ¿Qué incluye esta orientación?

### Orientación Psicológica Virtual:

Cuando requieras una orientación psicológica no presencial, podrás acceder a través de teleconferencia o videoconferencia (a tu elección) a un psicólogo quien te brindará orientación y apoyo profesional.

Te podrá apoyar en situaciones relacionadas con la ansiedad y el pánico, estrés, mecanismos de afrontamiento, técnicas de estudio y trabajo, pautas de crianza y conflictos familiares o de pareja. El origen del problema no será un impedimento, siempre que se enmarque en los eventos señalados anteriormente.

El psicólogo te brindará recomendaciones sobre la continuidad de un tratamiento por tu cuenta o la necesidad de una intervención de alguna otra especialidad, en caso de considerarlo pertinente.

Ten en cuenta que cada sesión cuenta como un evento, que podrá ser individual o grupal para tu núcleo familiar o grupo asegurado, según el profesional en psicología lo crea conveniente y se encuentre cubierto en el programa de asistencia.

### El horario de atención es



**HORAS  
AL DÍA**



LA SOLICITUD  
SERÁ  
ATENDIDA EN | **MÁXIMO  
120  
MINUTOS**



Y PODRÁ  
EXTENDERSE  
POR UN TOTAL  
DE HASTA | **60  
MINUTOS  
POR EVENTO.**

## Tienes derecho cada año de vigencia de la póliza a:

EVENTOS	MONTO MÁXIMO DE REEMBOLSO	TIPO DE SERVICIO
5	10 SMDLV	ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

**\*EVENTOS:** son la cantidad de servicios o solicitudes a los que tendrás derecho como asegurado durante la vigencia de tu seguro.

**\*MONTO MÁXIMO DE REEMBOLSO:** solo se autorizará cuando SURA incurra en una falla que imposibilite la prestación del servicio, siempre y cuando esta falla sea notificada y se realice la evaluación del caso. El reembolso será el valor expresado en la factura de pago del proveedor que contraste de forma particular, este monto no podrá superar los SMDLV (salario mínimo diario legal vigente) expresados en los términos del servicio. Se te reembolsará en un término no mayor a 5 días calendario.

**Podrás solicitar en reembolso por la línea de atención #888 de SURA.**

### Debes de tener en cuenta:

- Proporcionar información veraz y oportuna, que permita atender debidamente la asistencia.
- Los servicios los debes solicitar siempre a través de la línea de atención y no operan por reembolso, a no ser que se especifique lo contrario.
- Este un servicio de apoyo y orientación, más no podrá ser empleado para la realización de tratamientos completos, por lo que SURA no cubrirá los costos asociados a medicamentos, tratamientos, exámenes o procedimientos recomendados en la consulta.
- El servicio se presta en cualquier ubicación geográfica siempre y cuando se cuente recepción de señal telefónica o conexión estable a internet.
- Se entenderá como un evento agotado, la llamada en la que se logre un contacto psicólogo – paciente y se brinde apoyo u orientación a tu consulta.
- La información que proporciones será completamente confidencial y solo será susceptible a auditoría cuando sea requerida por ti o por SURA.
- Se trata de un servicio de medio, más no de resultado, por lo que SURA no será responsable de ningún tipo de determinación que tomes tú, tu núcleo familiar o grupo asegurado, a raíz de la orientación psicológica.

## ¿Qué no incluye esta asistencia?:

**SURA no prestará los servicios de asistencia cuando la solicitud médica sea causa directa o indirecta de:**

- Enfermedades que requieran ser tratadas por especialidades diferentes a las cubiertas en esta asistencia.
- Diagnósticos o tratamientos para los cuales se requiera conocer el antecedente médico y/o evaluación física del paciente.
- Fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, entre otros.
- Actos terroristas en el territorio colombiano, guerra interior o exterior, revolución, rebelión, sedición, asonada o actos violentos motivados por conmoción social o por aplicación de la ley marcial, prestación del servicio militar, naval, aéreo o de policía.
- Fisión o fusión nuclear o radioactividad



Descarga o actualiza aquí nuestra **App Seguros SURA** disponible en:



**Línea de atención 01 8000 518 888**

Bogotá, Cali y Medellín 437 88 88

Celular # 888

[segurossura.com.co](http://segurossura.com.co)

