

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	 Colsanitas
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

Instructivo para solicitud y tramite de Reembolso ante Colsanitas ARL

Versión 2.0

Contenido

1. Objetivo General	1
2. Objetivos específicos	1
3. Alcance	1
4. Definiciones	2
5. Proceso y/o Subprocesos Asociados	3
6. Responsables	3
12. CONDICIONES PARA TRASLADO ESPECIAL (TAXI):	10
11. Control de cambios	20
9. Control de cambios	25

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	 Colsanitas
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

1. Objetivo General

Brindar a los afiliados y empresas un instructivo que permita orientarlos sobre el procedimiento de reembolsos por prestaciones asistenciales, con el fin de garantizar un trámite oportuno y eficaz, donde se logre un servicio de reconocimiento al que hubiera lugar frente al mismo.

2. Objetivos específicos

- ✓ Definir y establecer las políticas de Colsanitas Compañía de Seguros S.A ARL para las solicitudes de reembolsos.
- ✓ Estandarizar los procedimientos de las solicitudes de reembolsos, con el fin de garantizar una gestión efectiva y eficiente.
- ✓ Asegurar que el proceso de reembolso se lleve a cabo dentro del tiempo estipulado y dar respuesta al afiliado notificándole por escrito el resultado de la solicitud de reembolso.

3. Alcance

Este instructivo aplica para el procedimiento de las solicitudes de reembolsos, desde la radicación hasta el pago de las mismas, cuando cumplan con las políticas establecidas por la compañía y sean apropiadas.

Este instructivo aplica para los asegurados a COLSANITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y que cuenten con un siniestro de origen laboral reconocido.

5. Marco Legal

- ✓ Decreto 1295 de 1994 "Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales"
- ✓ Ley 776 de 2002 "Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales"
- ✓ Decreto 4747 de 2007: "Por el cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones"
- ✓ Resolución 3047 de 2008: "Por el cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007"
- ✓ Decreto Ley 0019 de 2012: "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
- ✓ Ley 1562 de 2012: Por el cual se modificó el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional"
- ✓ Resolución 4331 de 2013: "Por medio del cual se adiciona y modifica parcialmente la Resolución 3047 de 2008, modificada por la Resolución 416 de 2009"

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	 Colsanitas
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

4. Definiciones

Accidente de trabajo - Artículo No. 3 Ley 1562

“Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador. También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical, aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función. De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.”

Enfermedad laboral - Artículo No. 4 Ley 1562

“Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.”

Reembolso

Reintegro del costo correspondiente al pago de las prestaciones asistenciales en que haya incurrido el trabajador o su empleador con ocasión de un accidente de trabajo o enfermedad profesional calificados en firme por Colsanitas ARL o las Juntas de Calificación de Invalidez.

Aprobación

Es el resultado de la auditoría médica y administrativa, cuando todos los aspectos evaluados se encuentran concordantes con las normas y políticas de la compañía. Puede darse en forma total o parcial ante la solicitud presentada.

Devolución

Es una no conformidad que afecta en forma total la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión preliminar y que impide dar por presentada la factura.

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	 Colsanitas
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

Pago Parcial

Es una no conformidad que afecta en forma parcial el valor de la factura por prestaciones asistenciales, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión integral de la solicitud.

Notificación

Acto de comunicación de un trámite o de una decisión legal a los interesados, generalmente por escrito.

Tarifas

Precio fijado o establecido de forma oficial y unitaria por el estado, la compañía u ofertado por una entidad y que haya sido avalado por Colsanitas ARL para cualquier asistencia.

Traslados

Movilización de un afiliado en el ramo de riesgos laborales, con ocasión únicamente de una prestación asistencial de un accidente de trabajo o enfermedad laboral.

5. Proceso y/o Subprocesos Asociados

Proceso: Indemnizaciones

Subproceso: Prestaciones Económicas

6. Responsables

Gerencia de indemnizaciones

Profesional de prestaciones asistenciales

Profesional de prestaciones Económicas

7. Aspectos Previos

En cumplimiento de la normalidad colombiana se establecen los parámetros y criterios para la revisión documental y coordinación de pago de reembolso a los asegurados en tratamiento o rehabilitación por accidente de trabajo o enfermedad Laboral.

De conformidad con lo establecido en el artículo 22 y 24 de la Ley 1562 de 2012 la prescripción para la solicitud del reembolso por prestaciones asistenciales tiene un término de tres (3) años, contados a partir de la fecha en que se genere, concrete y determine el derecho. En caso de definirse la profesionalidad del evento con posterioridad a las derogaciones realizadas, la prescripción aplica a partir de los tres (3) años de haberse realizado la calificación por parte de la aseguradora de riesgos laborales o del dictamen en firme del ente autorizado por la ley vigente.

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

El asegurado tendrá derecho al reembolso de prestaciones asistenciales siempre y cuando, haya justificación médica o de carácter administrativo por parte de la Administradora de Riesgos Laborales (autorización de Reembolso), que haya originado el pago por parte del asegurado o el empleador de alguna prestación asistencial, debido a que la administradora de riesgos laborales Colsanitas Compañía de Seguros no prestó el servicio.

Es pertinente en este aspecto recordar que los asegurados tienen derecho a la solicitud de los servicios de salud que requieran, originados por accidente laboral o enfermedad laboral, siempre y cuando se lleve a cabo el conducto regular.

En caso de que la ARL de COLSANITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A no pueda suministrar el hospedaje y la alimentación, el cubrimiento de estos gastos se hará por medio del reembolso, por medio de cuenta de cobro.

Tabla de valores máximos por concepto de alimentación y hospedaje.

TARIFA DE ALIMENTACIÓN	
ALIMENTACIÓN	VALOR
Desayuno	\$ 10.000
Almuerzo	\$ 12.000
Cena	\$ 12.000

TARIFAS DE HOSPEDAJE	
HOSPEDAJE	VALOR
Bogotá	\$ 90.000
Otras Ciudades	\$ 70.000

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	 Colsanitas
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

8. Pertinencia de Reembolsos Traslados No Urgentes

De acuerdo a lo definido en el Decreto 1295/1994 artículo 5 literal h, en el cual se establecen las prestaciones asistenciales a las que tiene derecho el afiliado: "h. Gastos de traslado, en condiciones normales, que sean necesarios para la prestación de estos servicios.", se establece la figura del reembolso como una segunda opción para garantizar este tipo de servicios.

se podrán autorizar solicitudes de Reembolso cuando:

- El asegurado presente dificultad en su funcionalidad para ser autónoma y cuya limitación sobrevenga de un evento acaecido de su actividad laboral De acuerdo la ley 1757 de 1994 capítulo I, artículo 2 participación ciudadana **"es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal"**... es deber de los asegurados participar de manera autónoma y activa en las prestaciones asistenciales asignadas y programadas que se están garantizando por parte de esta aseguradora, por lo que la responsabilidad del cumplimiento de asistencia y los derivados de la misma no son obligatoriedad exclusiva de la Aseguradora ARL Colsanitas.
- Fallas en la logística de un traslado previamente coordinado con la red, por lo cual se requiere que el asegurado incurra en gastos, debe existir un registro previo en el aplicativo que soporte esta situación.
- Debe salir de su cabecera municipal para dar continuidad al tratamiento medico
- En los casos en los que el asegurado requiera asistir a las juntas de calificación de invalidez regional y nacional, para la toma de exámenes complementarios u ejecución de APT.
- Cuando por la ubicación geográfica donde reside el afiliado genere dificultades por el desplazamiento de vehículos, difícil acceso por parte de los proveedores para atención domiciliaria y requiera asistir de forma presencial a la continuidad de su proceso.
- Frente al reconocimiento de los gastos alimenticios está supeditado a la pertinencia del análisis de la Analista de prestaciones económicas según lo descrito en el **decreto 1295 de 1995 en el que se regula el sistema general de riesgos laborales con lo referido a prestaciones asistenciales en el artículo 5., y el artículo 44 de la ley 100**, que, si bien no hace referencia explícita al tema de traslados y alimentación, deja claro que la obligatoriedad de la asistencia recae en el paciente.

"sin embargo, queda supeditado a la pertinencia del análisis en donde se contemplan criterios como la georreferenciación del lugar de atención, tiempos de desplazamiento, manual tarifario entre otros".

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	 Colsanitas
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

- Autorización de alimentación con justificación clara de porque se requiere, confirmando que no se encuentre cubierto por el hospedaje.
- De no lograrse coordinación del traslado se debe validar con el paciente la posibilidad de autorización de reembolso y de no lograrse, informar la necesidad de reprogramación de cita.
- No procede la reclamación de reembolsos de solicitud de servicio que no haya sido gestionada de acuerdo a los parámetros establecidos en este documento o en los que se negó por pertinencia y fue informado el asegurado.
- Toda autorización de reembolso debe contar con el valor avalado, dato que estará registrado en la nota de gestión en el aplicativo Visual Time.

NOTA: Cuando el asegurado se traslada para la prestación de servicios y realiza desvíos de rutas o decide quedarse para hacer diligencias personales, el trabajador asumirá el costo del traslado de regreso y movimiento urbanos.

- Aplica siempre y cuando se cumpla con al menos 1 de los criterios determinados para garantizar el traslado de los asegurados, los cuales se relacionan a continuación:

- ✓ Pacientes con uso de prótesis, ortesis o línea Blanda
- ✓ Pacientes con quemaduras de más del 70% del Cuerpo, quemaduras de II ° profunda Y III ° hasta su alta
- ✓ Paciente con silla de ruedas
Paciente con Diagnostico de síndrome doloroso regional complejo reconocido como laboral por esta aseguradora de riesgos profesionales.
- ✓ Paciente con síndrome psicótico agudo hasta su resolución
- ✓ Pacientes con manejo de esfera mental que se encuentren en manejo de crónico.
- ✓ Pacientes con manejo de oxígeno suplementario permanentes
- ✓ Pacientes con post operatorio inmediato menor o igual a 30 días
- ✓ Pacientes con consultas programadas fuera de la ciudad de origen en donde no se cuenta con red de proveedores
- ✓ Trauma Raquimedular
- ✓ Vértigo no controlado
- ✓ Fractura de vertebra aguda hasta su alta médica.
- ✓ Compromiso funcional, Amputaciones, fracturas, anquilosis, plejias, lesión intra articular aguda en miembro superior bilateral (miembro dominante o no dominante) hasta el alta medica
- ✓ Amputaciones, fracturas de huesos largos, anquilosis, plejias, lesión intra articular, lesiones de pelvis agudas hasta el alta medica
- ✓ Glasgow menos o igual a 9
- ✓ Baja Visión bilateral que le impida su deambulaci3n sin ayuda (20/200 – 20/1200 o su equivalente en campimetría 10° campo visual central y hemianopsia homónima completa).

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	 Colsanitas
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

- ✓ Eventos AT u/o EL en los que la aplicación del test de Barthel se encuentre en dependencia total, moderada o severa.
- ✓ Eventos de accidente y enfermedad laboral que cuenten con la calificación de pérdida de capacidad laboral con un porcentaje numérico y que, de acuerdo a pertinencia médica, la favorabilidad o refractariedad de su evolución clínica así lo requieran.

9. Pertinencia de Programación de Traslados No Urgentes, Hospedaje y Alimentación.

- El objetivo de quien determina la pertinencia es evidenciar la aptitud del asegurado para realizar por sí mismo la tarea de utilizar los medios ordinarios de transporte públicos o privados.
- Se debe realizar la captura de datos de la solicitud mediante el aplicativo Visual Times y los Links de solicitud y programación de servicios, indicando como mínimo los datos del traslado: Datos de contacto actualizados, origen, destino, fecha y hora del desplazamiento y demás observaciones que sean pertinentes de acuerdo al tipo de traslado requerido.
- La pertinencia de un reembolso de traslados no urgentes, hospedaje, alimentación es definida únicamente por la pertinencia médica y/o del profesional de prestaciones económicas y con previa validación de criterios.
- Para todas las solicitudes de reembolsos de traslados no urgentes, hospedaje y alimentación, el analista de prestaciones económicas debe verificar que el usuario solicitante tenga una autorización de valoración médica previa dentro de la red dispuesta por la Compañía, citaciones a las juntas de calificación de invalidez, que soporte la solicitud actual y el diagnóstico este reconocido por esta compañía o que por normatividad vigente debamos gestionarlo.
- Los soportes para la definición de la pertinencia del procedimiento se deben adjuntar a la solicitud del servicio inicial (ejemplo: si traslado para valoración de ortopedia, los soportes están adjuntos a solicitud de autorización de valoración de ortopedia).
- En caso de no contarse con soportes se debe realizar adecuada validación para identificar si existe alguna situación que lo haga pertinente (solicitudes judiciales, entes de control, etc.), y de ser pertinente, dar claridad en el aplicativo Visual Time.
- En el caso de traslados para valoraciones por juntas de calificación u otras situaciones que no requieran de autorización del servicio pero que si cuenten con un soporte (cartas de citación, correos confirmatorios, etc), este debe ser cargado a la solicitud correspondiente.
- En caso de negación de la solicitud de reembolso, se deberá comunicar la decisión al usuario con su respectivo motivo y alternativas, se dejará nota en aplicativo Visual Times del motivo de la negación.

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

- Si el accidente es de tipo “**tránsito**”, de origen laboral, se autoriza el traslado cuando se haya agotado la cobertura del seguro obligatorio de accidentes de tránsito, ya que dentro de sus coberturas comprende el traslado asistencial de pacientes. **Decreto 056/2015.**
- Se considerará que el traslado no urgente y o pago de reembolso por el mismo concepto deja de ser pertinente cuando el asegurado es dado de alta por el equipo de rehabilitación y no cumple con los criterios definidos, evidenciando que la incapacidad física u otras causas médicas desaparezcan como criterios de indicación de transporte.
- Los traslados de valoración para revisión pensional no se consideran pertinentes, salvo casos de fuerza mayor como secuelas TRM con cuadriplejia; lo anterior de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 44 de la ley 100, que, si bien no hace referencia explícita al tema de traslado, deja claro que la obligatoriedad de la asistencia recae en el paciente.
- Para la asistencia a la Junta Nacional de Calificación de Invalidez o Junta Regional de Calificación de Invalidez el pago de gastos de traslado, valoraciones por especialistas y exámenes complementarios, para los casos en donde se genere la controversia frente a la determinación emitida en primera instancia de origen común, se rige en el artículo 34 del decreto 1352 de 2013 que establece que esa solicitud deberá ser atendida por la Administradora de Fondo de Pensiones.
- La solicitud de programación de traslado o de gestión de traslado debe contar con los siguientes datos:
 1. Teléfonos de contacto (mínimo dos, deberá incluir un número celular)
 2. Dirección de origen, especificar Ciudad y Barrio o Vereda
 3. Dirección de destino, especificar Ciudad-Barrio y/o institución prestadora de servicios de salud de destino
 4. En caso de aéreos cargar como origen y destino los aeropuertos en que se desplaza.
 5. Fecha de la cita (día, mes, año), con soporte del número de autorización o requerimiento de Juntas según corresponda
 6. Hora de la cita con el proveedor que realizará el traslado.
 7. Hora de la cita con el especialista que lo atenderá.
 8. Especialidad
 9. Condición física actual del asegurado
 10. Necesidad de acompañante.
 11. Uso de elementos como órtesis y/o prótesis.
 12. Uso de elementos para apoyo de movilidad; en caso de silla de ruedas aclarar si es estándar o eléctrica.
 13. Si considera que se puede requerir vehículo con rampa debe hacer la salvedad; la ausencia de esta observación no implica que el proveedor del traslado no lo estime con los datos aportados

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

14. Debe contar con el número de autorización del servicio para el cual será trasladado y/o con los soportes pertinentes adjuntos a la solicitud.
15. Debe incluir el servicio autorizado por el cual se realiza el traslado; en caso de ser más de uno, se registra el servicio que mayor relevancia tenga según criterio del autorizador.
16. En caso de negación debe ser clara la justificación médica para la no pertinencia del mismo.
17. Asignación de hospedaje según segmentación definida.
18. Autorización de alimentación con justificación clara de porque se requiere, confirmando que no se encuentre cubierto por el hospedaje.

10. Pertinencia de autorización de acompañante

- ✓ Asegurados con discapacidad cognitiva, sensorial o psíquica que le limite la comprensión y la comunicación con el medio durante su traslado.
- ✓ Paciente Con resultado en test de Barthel con dependencia severa y total
- ✓ Paciente con deterioro cognitivo o síndrome orgánico cerebral secundario TCE

0-20	DEPENDENCIA TOTAL
21-60	DEPENDENCIA SEVERA
61-90	DEPENDENCIA MODERADA
91-99	DEPENDENCIA ESCASA
100	SIN DEPENDENCIA

- ✓ Paciente de esfera mental que salgan de su cabecera municipal y que no cuenten con red de apoyo en la ciudad destino.
 - ✓ Paciente egreso de Cirugía con alto riesgo de caída
 - ✓ Según la pertinencia médica o requerimiento de las especialidades tratantes.
 - ✓ Asegurados que, por la evolución de su enfermedad, se encuentren en el momento del traslado en una situación de gran deterioro físico o psíquico que les limite valerse por sí mismo durante el desplazamiento.
 - ✓ Discapacidad visual bilateral
 - ✓ Uso de soportes dobles para la marcha, silla de ruedas.
 - ✓ Cuando se debe trasladar de un municipio a otro municipio o ciudad, por la dificultad para la prestación del servicio en lo local.
- En caso de contar con un paciente que no se encuentra bajo ninguna de las condiciones descritas, pero su compromiso clínico es importante y puede generar dependencia en el desplazamiento, debe ser validado por el área médica de la ARL quienes evaluarán la pertinencia del reembolso y/o programación de traslado con el operador logístico.

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	 Colsanitas
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

- Se debe determinar la pertinencia del acompañante donde aplica solo para personas dependientes físicamente en sus necesidades básicas, en caso de que para la movilidad requiera de apoyo de un tercero, en caso de requerirse por la realización de algún procedimiento, etc. Siempre debe estar claramente justificada la pertinencia del acompañante.

11. Solicitud de reembolso para Medicamentos.

El reconocimiento de reembolso por compra de medicamentos, se dará bajo pertinencia del área de medica de indemnizaciones, sujeto a previa validación en fallas de la dispensación de medicamentos, necesidad de adquisición de medicamentos homeopáticos, medicamentos que hayan sido adquiridos por el asegurado debido reporte de la farmacia de medicamento agotado.

a. Solicitud de reembolso para alimentación y hospedaje

El reconocimiento de reembolso por concepto de alimentación y hospedaje, se dará bajo pertinencia del analista de prestaciones económicas sujeto a previa validación en los siguientes criterios:

- Tiempos de desplazamiento
- Distancia de lugar de origen y destino
- Tiempo de permanencia en el lugar destino, por asistencia a Juntas medicas o ejecución de varias consultas.

12.CONDICIONES PARA TRASLADO ESPECIAL (TAXI):

- Pacientes que hayan presentado accidente grave de acuerdo con la (Resolución 1401 del 2007 Artículo 3)
- Pacientes cuyo siniestro cumpla con criterio de pertinencia de traslado especial (Taxi) debidamente autorizado o justificado por el médico tratante o que cuenten con criterios diagnósticos.

13.TRASLADOS DENTRO DEL CASCO URBANO

Traslado Básico (Trasporte Urbano): Se reconocerá auxilio por el valor que corresponde al traslado urbano de cada Ciudad, con previo análisis del responsable de Prestaciones económicas y el manual tarifario.

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

Traslado Especial (Taxi): Se reconocerá auxilio de acuerdo con la categorización municipal establecida por el DNP Departamento Nacional de Planeación (DNP). *Los valores indicados corresponden a un solo trayecto.

- Si el valor del transporte en taxi supera los valores indicados en este numeral, se evaluará y reconocerán los traslados a la tarifa observada en aplicaciones móviles de transporte conservando evidencia de dicha consulta; sin embargo, si el valor registrado en la solicitud del reembolso es menor a la tarifa observada en las aplicaciones móviles de transporte o menor a la tarifa establecida por categorización, se avalará el valor solicitado.

14. Solicitud de reembolso por prestación de servicios de consulta externa

Para el caso de los cobros por asistencia médica la compañía reconocerá los valores que se encuentren contratados en la red de Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS), los cuales hubiese reconocido si el servicio fuera prestado por el conducto regular.

Para las solicitudes de reembolso por gastos de traslado la compañía NO reconocerá los valores asumidos por gastos de gasolina o peajes, y pasajes de acompañante sin indicación médica; se reconocerá como máximo el valor que se encuentra registrado en la Política para Reembolsos establecida por Colsanitas ARL (Tarifas), de no encontrarse registrado el traslado en este manual se reconocerá en todo caso para transportes no especiales el valor del transporte público intermunicipal basándonos en las tarifas estándar a nivel nacional sin exceder el valor justo a cobrar.

En ese orden de ideas, **como ejemplo**, se podrán radicar solicitudes de reembolso por:

- Gastos de traslado para cumplir cita, terapia o cualquier tipo de asistencia médica.
- Servicios hospitalarios por evento de origen laboral.
- Servicios odontológicos por evento de origen laboral.
- Servicios auxiliares y de diagnóstico que el médico tratante ordene por causa del accidente laboral.
- Prótesis y órtesis que según diagnóstico médico demuestren que son necesarios para la recuperación del afiliado.
- Medicamentos por causa de evento de origen laboral

**En todo caso se deben presentar las facturas originales de compra.*

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

Exclusiones

- Para las solicitudes de reembolso por gastos de traslado la compañía NO reconocerá los valores asumidos por gastos de gasolina o peajes, y pasajes de acompañante sin indicación médica; se reconocerá como máximo el valor que se encuentra registrado en las Políticas para Reembolsos establecida por Colsanitas compañía de seguros ARL (Tarifas), de no encontrarse registrado el traslado en este manual se reconocerá en todo caso para transportes no especiales el valor del transporte público intermunicipal basándonos en las tarifas estándar a nivel nacional sin exceder el valor justo a cobrar.
- Los servicios asistenciales recobrados que no estén relacionados con la patología calificada de origen laboral.
- Los servicios que no cuenten con autorización previa, relacionados con el tratamiento del evento atendido por Colsanitas compañía de Seguros ARL.
- Los servicios asistenciales recobrados autorizados por la EPS u otra entidad diferente a Colsanitas compañía de Seguros ARL, así como a centros de atención o consultorios de profesionales no adscritos a la Red de Colsanitas compañía Seguros ARL y que actúen como particulares.
- No se reconocerá las solicitudes de reembolso derivados de atención médica de urgencias, en aquellos casos cuya categorización se encuentre en triage III, IV, V.
- Cobro de copagos y cuotas moderadoras.
- Servicios de fotocopias.
- Llamadas de celulares.
- Lavandería.

Nota: Esta administradora de riesgos laborales No realiza proceso por medio de Anticipo

PROCESO DE RADICACIÓN Y TRÁMITE

8.1 Radicación en Físico (OFICINA)

Los documentos deben ser presentados en los puntos de atención de Colsanitas compañía de seguros ARL a nivel nacional.

8.2 Radicación Virtual

El Asegurado de Colsanitas Compañía de Seguros S.A radicara las solicitudes de reembolsos a través del Link <https://forms.gle/LFuHBZX1xFiWYJ9W7> el cual se encuentra disponible como canal para estos requerimientos.

8.3 Requisitos para la solicitud de reembolsos

1. Debe radicar los siguientes documentos:

- Formulario de solicitud de reembolsos.
- Copia de documento de identidad ambas caras.

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

- Certificación bancaria (No mayor a 30 días).
- Formato de autorización abono en cuenta.
- Anexar "formato Excel de relación de recorridos" donde se describa:
 - Fecha de la prestación del servicio en orden cronológico.
 - Relacionar desde y hasta donde fue transportado
 - Valor de cada trayecto
- Certificación de asistencia a las instituciones donde le prestaron el servicio o copia de la historia clínica como constancia de la asistencia al médico.
- Copia de la historia clínica donde se evidencie la asistencia a la consulta o el procedimiento en las instituciones de Salud.
- Soportes solicitud de reembolsos por transporte intermunicipal:
 - Facturas "ORIGINALES" de los servicios por los cuales solicita el reembolso: Transporte intermunicipal (Tiquete original)
- Transporte servicio público (TAXI), este se autoriza de acuerdo con el criterio del médico tratante o si el estado de salud del paciente así lo requiera

Nota: Si en el momento de la auditoría se requiere algún documento adicional se realizará la solicitud directamente al beneficiario del reembolso.

9. AUDITORÍA DE REEMBOLSOS

El analista de reembolsos en la revisión de auditoría de las solicitudes deberá tener en cuenta los siguientes aspectos

9.1 Factura de servicio: Se debe validar que la factura de servicio cuente con las siguientes características:

- Está denominada expresamente como factura de venta.
- Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio.
- Apellidos y nombre o razón social y NIT del adquiriente de los bienes o servicios, junto con la discriminación del IVA pagado.
- Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta.
- Descripción específica o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados.
- Valor total de la operación.
- El nombre o razón social y el NIT del impresor de la factura.
- Se debe registrar la dirección del lugar de entrega del bien y/o prestación del servicio, cuando la citada operación de venta se realiza fuera de la sede de negocio, oficina o local del facturador electrónico
- Fecha y hora de generación.
- Forma de pago

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

- Indicar CUFE (Código Único de Factura Electrónica).
- Incluir código QR, cuando se trate de la representación gráfica digital o impresa (PDF).

9.2 Pertinencia médica del servicio

- Se tendrá en cuenta la relación entre el servicio recobrado y lo autorizado por la Colsanitas Compañía de Seguros ARL
- La información suministrada en los soportes aportados de la atención del servicio médico prestado, debe ser acorde a la registrada en los sistemas de información de esta ARL como:
 - Nombre del asegurado
 - Tipo y Número de identificación
 - Cobertura y/o vigencia de la póliza
 - Condición del estado de salud del asegurado
 - Diagnóstico reconocido de origen laboral
 - Autenticidad de los documentos originales

9.2.1 Análisis de CHECK LIST SOLICITUD DE REEMBOLSOS

Previo a la aprobación o devolución de la solicitud de reembolso, el analista de reembolsos deberá diligenciar el formato dispuesto "CHECK LIST SOLICITUD DE REEMBOLSOS" en el cual se evalúan los siguientes puntos

1. DATOS ASEGURADO: En este campo se debe registrar los datos del asegurado a la administradora de riesgos laborales Colsanitas seguros según información Visual Time.
2. DATOS DEL EVENTO EL/AT: En este campo se debe diligenciar la información correspondiente al evento reconocido de origen laboral, el cual ocasiona el reembolso según información Visual Time.
3. DATOS DE SOLICITUD DE REEMBOLSO: este campo corresponde a la información suministrada en el formato de solicitud de reembolso aportada por el beneficiario del mismo.
4. DATOS AUDITORÍA: En este campo se debe registrar toda la información correspondiente a la revisión del caso que permita determinar la pertinencia del reconocimiento o devolución. Adicional se debe dejar nota del análisis del caso que justifique la decisión final.
5. DOCUMENTOS DE VALIDACIÓN DE DERECHO: Validar el cumplimiento de los documentos requeridos.
6. INFORMACIÓN BANCARIA: Teniendo en cuenta los documentos de información bancaria del beneficiario de debe realizar el trámite de solicitud de creación de terceros con el fin de garantizar la transferencia electrónica de pago efectivo.
7. INFORMACIÓN RECONOCIMIENTO: En este campo se debe marcar el estado final de la solicitud, con fecha y observación de gestión
8. INFORMACIÓN DE PAGO: Registrar los datos de las personas que intervienen en la aprobación e información de pago como valor, orden de pago y fecha de pago.

9.3 Repositorio documental

- Teniendo en cuenta que la solicitud es registrada, desde el formulario de Google Forms link <https://forms.gle/LFuHBZX1xFiWYJ9W7> los documentos quedan en la base Excel de respuestas y posterior de debe subir al aplicativo One Base

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	 Colsanitas
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

<https://drive.google.com/drive/folders/1fXJojMRQoJ1eJO1kTAI1zknTul-8h9ro>

10. tiempos de Respuesta

- Una vez radicada la solicitud de reembolso y validando el cumplimiento de los requisitos completos establecidos por esta administradora de riesgos laborales, el tiempo de respuesta es de 30 días calendario. En caso de que este tiempo sea superado y el afiliado no haya recibido respuesta se debe escalar la novedad a través del formulario Google Solicitudes Canales Colsanitas ARL/Motivo radicación de reembolsos
- Para consultar en Visual Time, se debe ingresar por número de siniestro y revisar las notas. Consulta 360.

ANEXOS

Tabla 1. Tipo de Vehículo requerido por Tipo de lesión

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

A	Ambulancias de transporte asistencial medicalizado		
B	Ambulancia de transporte asistencial básico		
C	Transporte especial o adaptado		
D	Transporte vehiculo condiciones normales / estandar		
Condición General		Agudo	Secuela
1	Paciente en silla de ruedas hasta el alta	X	X
2	Paciente con doble muleta hasta el alta	X	X
3	Paciente con caminador hasta el alta	X	X
4	Síndrome doloroso regional complejo	X	X
5	Pacientes con síndrome Psicótico agudo hasta su resolución	X	
6	Pacientes con síndrome Psicótico crónico no controlado		X
7	Oxígeno suplementario permanente	X	X
8	Pacientes en postoperatorio inmediato menor o igual a 30 días	X	
9	Pacientes con citas fuera de la ciudad de origen que no se cuente con red de proveedores	X	
10	Trauma raquímedular	X	
11	Vertigo no controlado	X	X
12	Fractura de vértebra aguda hasta su alta	X	
13	Quemadura de 2do grado profunda o 3er grado hasta el alta	X	
14	Amputaciones, fracturas, anquilosis, plejías, lesión intra articular aguda en miembro superior bilateral hasta el alta	X	
15	Amputaciones, fracturas, anquilosis, plejías, lesión intra articular aguda en miembro superior dominante hasta el alta	X	
16	Compromiso funcional por amputaciones, fracturas huesos largos, anquilosis, plejías, lesión intra articular aguda en miembro superior dominante	X	X
17	Compromiso funcional por amputaciones, fracturas huesos largos, anquilosis, plejías, lesión intra articular aguda en miembro superior bilateral	X	X
18	Amputaciones, fracturas de huesos largos, anquilosis, plejías, lesión intra articular, lesiones de pelvis agudas hasta el alta	X	
19	Glasgow menor o igual a 9	X	X
20	Baja visión bilateral que le impida su deambulación sin ayuda (20/200 - 20/1200 o su equivalente en campimetría 10° campo visual central y hemianopsia homónima completa)	X	X

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	 Colsanitas
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

Tabla 2. Tipo de Vehículo por Estado de caso Fase aguda o secuela

	Condición General	Agudo	Secuela
1	Paciente en silla de ruedas hasta el alta	C	C
2	Paciente con doble muleta hasta el alta	C	D
3	Paciente con caminador hasta el alta	C	D
4	Síndrome doloroso regional complejo	D	D
5	Pacientes con síndrome Psicótico agudo hasta su resolución	D	
6	Pacientes con síndrome Psicótico crónico no controlado		D
7	Oxígeno suplementario permanente	C - D	C - D
8	Pacientes en postoperatorio inmediato menor o igual a 30 días	B - C - D	
9	Pacientes con citas fuera de la ciudad de origen que no se cuente con red de proveeduría	D	
10	Trauma raquímedular	A - B - C	
11	Vertigo no controlado	C - D	C - D
12	Fractura de vértebra aguda hasta su alta	B	
13	Quemadura de 2do grado profunda o 3er grado hasta el alta	A - B - C	
14	Amputaciones, fracturas, anquilosis, plejías, lesión intra articular aguda en miembro superior bilateral hasta el alta	C - D	
15	Amputaciones, fracturas, anquilosis, plejías, lesión intra articular aguda en miembro superior dominante hasta el alta	C - D	
16	Compromiso funcional por amputaciones, fracturas huesos largos, anquilosis, plejías, lesión intra articular aguda en miembro superior dominante	C - D	D
17	Compromiso funcional por amputaciones, fracturas huesos largos, anquilosis, plejías, lesión intra articular aguda en miembro superior bilateral	C - D	D
18	Amputaciones, fracturas de huesos largos, anquilosis, plejías, lesión intra articular, lesiones de pelvis agudas hasta el alta	B - C	
19	Glasgow menor o igual a 9	A - B	B - C
20	Baja visión bilateral que le impida su deambulación sin ayuda (20/200 - 20/1200 o su equivalente en campimetría 10° campo visual central y hemianopsia homónima completa)	D	D

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	 Colsanitas
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

TABLA DE TARIFAS

Tabla 3. Tarifas de Transporte especial

DEPARTAMENTO	CIUDAD BASE	TARIFAS SENCILLA LOCAL	TARIFA DOBLE LOCAL
ANTIOQUIA	MEDELLÍN	\$ 28.000	\$ 56.000
VALLE DEL CAUCA	CALI	\$ 28.000	\$ 56.000
META	VILLAVICENCIO	\$ 25.000	\$ 50.000
CUNDINAMARCA	BOGOTÁ	\$ 28.000	\$ 56.000
SANTANDER	BUCARAMANGA	\$ 25.000	\$ 50.000
NORTE DE SANTANDER	CÚCUTA	\$ 25.000	\$ 50.000
GUAJIRA	RIOHACHA	\$ 25.000	\$ 50.000
BOLÍVAR	CARTAGENA	\$ 25.000	\$ 50.000
MONTERÍA	SINCELEJO	\$ 25.000	\$ 50.000
TOLIMA	IBAGUÉ	\$ 25.000	\$ 50.000
QUINDÍO	ARMENIA	\$ 25.000	\$ 50.000
RISARALDA	PEREIRA	\$ 25.000	\$ 50.000
CESAR	VALLEDUPAR	\$ 25.000	\$ 50.000
MAGDALENA	SANTA MARTA	\$ 25.000	\$ 50.000
BOYACÁ	TUNJA	\$ 25.000	\$ 50.000
CALDAS	MANIZALES	\$ 25.000	\$ 50.000
HUILA	NEIVA	\$ 25.000	\$ 50.000
COSTA ATLÁNTICA	BARRANQUILLA	\$ 25.000	\$ 50.000
PUTUMAYO	MOCOA	\$ 25.000	\$ 50.000
NARIÑO	PASTO	\$ 25.000	\$ 50.000
CAUCA	POPAYÁN	\$ 25.000	\$ 50.000
CÓRDOBA	MONTERÍA	\$ 25.000	\$ 50.000

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

Tabla 4. Tarifas de Transporte Intermunicipal

DESTINO	ORIGEN	VALOR	OBSERVACIÓN
BOGOTÁ	CAJICÁ	\$ 13.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
PALMIRA	CALI	\$ 10.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
BOGOTÁ	MADRID	\$ 7.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
BOGOTÁ	MOSQUERA	\$ 10.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
BOGOTÁ	FACATATIVÁ	\$ 12.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
BOGOTÁ	ZIPAQUIRÁ	\$ 16.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
BOGOTÁ	CHÍA	\$ 7.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
BOGOTÁ	FUNZA	\$ 9.800	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
BOGOTÁ	BOGOTÁ	\$ 5.800	IDA Y VUELTA SOLO TRANSPORTE URBANO
CARTAGENA	CARTAGENA	\$ 6.000	IDA Y VUELTA SOLO TRANSPORTE URBANO
IBAGUÉ	HONDA	\$ 50.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
BARRANQUILLA	BARRANQUILLA	\$ 5.200	IDA Y VUELTA SOLO TRANSPORTE URBANO
BUCARAMANGA	FLORIDABLANCA	\$ 5.600	IDA Y VUELTA SOLO TRANSPORTE URBANO
BOGOTÁ	MOSQUERA	\$ 12.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
VILLAVICENCIO	BOGOTA	\$ 70.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
VILLAVICENCIO	VILLAVICENCIO	\$ 6.000	IDA Y VUELTA SOLO TRANSPORTE URBANO
RIOHACHA	BARRANQUILLA	\$ 100.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
RIOHACHA	RIOHACHA	\$ 6.000	IDA Y VUELTA SOLO TRANSPORTE URBANO
BOGOTÁ	GUATEQUE	\$ 80.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
BARRANCABERMEJ A	BUCARAMANGA	\$ 100.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
BOGOTÁ	SANTA MARIA	\$ 96.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

BOGOTÁ	SAN LUIS DE GACENO	\$ 110.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
MEDELLÍN	REMEDIOS	\$ 100.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
REMEDIOS	CHSISPEROS	\$ 10.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
REMEDIOS	SEGOVIA	\$ 20.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
CANTAGALLO	BUCARAMANGA	\$ 60.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
BARBOSA	BUCARAMANGA	\$ 80.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
PUERTO GAITAN	VILLAVICENCIO	\$ 100.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
LA JAGUA DE IBIRICO	VALLEDUPAR	\$ 101.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
SANTA MARTA	BARRANQUILLA	\$ 30.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
PRADERA- PALMIRA	CALI	\$ 16.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
ARJONA	BARRANQUILLA	\$ 140.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
MORROA -SUCRE	CARTAGENA	\$ 140.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
SAN CARLOS DE GUAROA	VILLAVICENCIO	\$ 50.000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALES
COGUA	BOGOTÁ	\$ 28000	IDA Y VUELTA SOLO TIQUETES INTERMUNICIPALE

NOTA: Las cantidades solicitadas por concepto de transportes se reconocerán de acuerdo con las tarifas oficiales de servicio público y a los valores de referencia del mercado para la fecha solicitada

11. Control de cambios

Registro de cambios				
Fecha	Quién elaboró	Cargo	Versión	Descripción
05-05-2022	Viviana Alexandra García Rodríguez	Analista administradora de casos	1.0	Versión inicial

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

09-11-2023	Leidy Marcela Murillo Ramírez	Analista de Prestaciones Económicas	2.0	Versión inicial

Aprobación (última versión)

Fase	Quién	Cargo	Fecha
Elaboración	Leidy Marcela Murillo Ramírez	Analista de Prestaciones Económicas	09/11/2023
Revisión			
Aprobación			

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	 Colsanitas
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	 Colsanitas
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	 Colsanitas
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

Código	Versión: 1	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS	
	Fecha: 14/09/2022	GESTIÓN DE LA DEMANDA	

9. Control de cambios

Registro de cambios				
Fecha	Quién elaboró	Cargo	Versión	Descripción
05-05-2022	Viviana Alexandra García Rodríguez	Analista administradora de casos	1.0	Versión inicial

Aprobación (última versión)			
Fase	Quién	Cargo	Fecha
Elaboración	Viviana Alexandra García Rodríguez	Analista administradora de casos	14-09-2022
Revisión			
Aprobación			