

Solución Vida Individual

La solución de Vida Individual cuenta con una serie de programas que buscan prevenir, anticipar, acompañar y recuperar e indemnizar a nuestros clientes.

/ 01 Instafit

→ Ofrece un entrenador, rutinas y recetarios para que el cliente tenga una alimentación saludable. A través del Plan de Recompensas en la APP Seguros SURA al cliente se le regalan los puntos para que lo pueda redimir por un mes.

Para seguirlo utilizando, se pueden acumular puntos con la realización de actividad física.

/ 02 Plan de Recompensas

→ Acompaña a los clientes para que sigan construyendo hábitos saludables que les permitan alcanzar nuevas metas y los recompensa por los logros obtenidos.

Con la actividad física el cliente puede acumular puntos que pueden ser redimidos en implementos de gimnasio, Instafit, bonos de descuento, entre otros.

/ 03 Gestores Médicos

→ Es una estrategia enfocada en un acompañamiento humanizado dirigido a personas que han presentado una interrupción de sus procesos de vida habituales por una patología o invalidez.

Con este proceso se busca ofrecer apoyo emocional a los asegurados, resolver dudas y orientarlos sobre algunas soluciones en salud enfocadas en prevenir la progresión de síntomas o complicaciones.

Aplica para:

- Población indemnizada desde los amparos de enfermedades graves, cáncer, invalidez por enfermedad e invalidez por accidente.
- Si el cliente posee soluciones de salud como EPS o póliza con la Compañía, las gestoras pueden generar conexiones para facilitar trámites y activar procesos que le ofrecen mayor integralidad al cliente.

/ 04 Programa Cuidar

→ Está dirigido a los asegurados que tienen algunas patologías en etapa avanzada que tengan un pronóstico de vida inferior a un año aproximadamente.

Requisitos:

- Tener productos vigentes en vida.
- Que se encuentre en el territorio nacional.

Alcance:

- Resolver temas familiares antes de morir.
- Resolver situaciones jurídicas y financieras.
- Recibir orientación para mejorar la planeación financiera familiar.
- Apoyo emocional para la persona y el grupo familiar.

Aclaraciones:

- El acompañamiento es virtual.
- Requiere visto bueno de un asesor cuando es un caso de vida individual.

/ 05 Red de atención médica

→ Es una cobertura de gastos de curación en caso de accidente, que acompaña con:

- **Acceso a una red de atención:** contamos con un directorio de más de 200 instituciones médicas para que el cliente sea atendido directamente, solo con mostrar su cédula.
- **Reembolso:** si fue atendido por EPS o póliza, el cliente tiene derecho a un reembolso de otros gastos que tenga por el accidente como:
 - Segunda opinión de un especialista.
 - Enfermera.
 - Medicamentos.
 - Muletas o implementos necesarios para afrontar la situación.
 - Fisioterapia y sus copagos.

/ 06 Teleorientación emocional

→ Contamos con una ruta para brindarle un servicio de orientación emocional a los clientes de vida y rentas sin importar su origen. Esta ruta puede derivar en orientación paramédica para los clientes que aplique.

El acompañamiento mínimo consta de tres contactos y, si se identifica un riesgo alto, puede remitirse al acompañamiento por especialista (psiquiatría).

/ 07 Siniestros proactivos

→ Implementamos un proceso que permite conocer de manera automática y en línea los eventos que pueden llegar a afectar las coberturas de vida, invalidez, renta por incapacidad, hospitalización y cirugía de nuestros asegurados a nivel nacional que tengan productos con la compañía en los diferentes canales (EPS o ARL).

- Indemnizamos los eventos a los que tenga derecho el cliente, sin que deba realizar ningún trámite, sorprendiéndolos positivamente.
- Comunicamos al asegurado mediante mensaje de texto y correo electrónico con copia al asesor sobre el pago de la indemnización.
- Dejamos la orden de pago disponible en transferencia electrónica o cheque, según la preferencia del cliente.