

SEGUROS



Reclamaciones por
Gastos Médicos y Transporte



Gastos médicos

Servicios médicos, quirúrgicos y farmacéuticos que prestan las IPS habilitadas para tratar la rehabilitación de una víctima de un accidente de tránsito (sea conductor, pasajeros o los peatones).



Gastos de transporte

Transporte desde el sitio del accidente hasta un centro médico.

Las personas jurídicas que son reclamantes por primera vez deben auto-gestionar su registro como proveedores de SURA.



El proceso lo pueden hacer

<https://proveedor.sura.com/Paginas/Publicas/Home.aspx>

1. ENVÍO DE UNA RECLAMACIÓN SOAT POR PARTE DEL PRESTADOR

A partir de la fecha toda radicación de reclamación SOAT debe contener: Formulario FURIPS, FURTRANS o FURPEN, factura y soportes respectivos, debe ser radicada sin excepción de forma digital:

- Descarga aquí el [FURIPS](#)
- Descarga aquí el [FURTRANS](#)
- Descarga aquí el [FURPEN](#)



Para poder cargar las reclamaciones SOAT y sus respectivos soportes, las imágenes deben ser formato .TIFF si no cumple con este requisito no le permitirá cargar ninguna imagen.



Para garantizar la calidad de la imagen y que esta pueda ser procesada, cada imagen debe ser digitalizada a 300 dpi como mínimo. Si no cumple con esta característica el aplicativo no le permitirá cargar ninguna imagen.

NOTA

Una resolución de **300 dpi** (puntos por pulgada) es lo mismo que una resolución de **300 píxeles por pulgada**. Se trata de una resolución de impresión común, que optimiza la calidad de la imagen para que el ojo humano sea capaz de verla en una página impresa.



El peso de cada factura con sus soportes debe ser máximo 100MB.



Los soportes deben estar asociados a cada factura y formulario de reclamación FURIPS, FURPEN o FURTRANS, para los soportes puede hacerlo en un solo archivo que contenga todos los documentos anexos a la reclamación SOAT. Recuerde, cargar todos los soportes correspondientes a la normatividad actual vigente.

1

La primera imagen que usted debe cargar es el formulario de reclamación **FURIPS, FURPEN o FURTRANS**.

2

Después debe cargar la factura con el detalle de esta, donde se discriminen todos los servicios prestados al paciente.

3

Por último, carga los soportes restantes a la reclamación, como: historia clínica u otro documento que debas anexar, correspondiente a la normatividad vigente para SOAT.

Siguiendo estos pasos, garantizas que la carga de la información para el procesamiento sea exitoso.



Carga Exitosa

Quando termines de cargar cada documento correspondiente a la reclamación SOAT y le des guardar, aparecerá un mensaje que te indica que la carga fue exitosa.



Si identificamos documentos faltantes como el formulario de reclamación (FURIPS, FURTRANS o FURPEN), factura y detalle de factura no se procede con el trámite correspondiente al procesamiento de la reclamación SOAT.

No se puede generar reportes, cada factura le muestra un mensaje de cargue exitoso, si requiere guardar el soporte le recomendamos, guarde esta imagen, si no lo hace de inmediato, no se puede recuperar posteriormente.



2. PARA EL CASO DE UNA RESPUESTA GLOSA Y OBJECCIÓN DE UNA RECLAMACIÓN SOAT

Envía los documentos al correo electrónico opreracionsoat@arus.com.co y cumple con la siguiente estructura para la aceptación:



Para poder enviar la respuesta glosa u objeción SOAT, las imágenes deben ser formato .TIFF si no cumple con este requisito no se tramitará el correo electrónico.



Para garantizar la calidad de la imagen y que esta pueda ser procesada, cada imagen debe ser digitalizada a 300 dpi como mínimo. Si no cumple con esta característica el aplicativo no le permitirá cargar ninguna imagen.



Se debe consolidar todos los documentos de la respuesta glosa u objeción asociada a una factura o reclamación en una sola carpeta comprimida o multi TIFF.

El nombre de la carpeta o multi TIFF debe estar nombrada con la estructura de prefijo de factura (si aplica) _número de factura_Nit del reclamante.



nombre



El peso del envío por cada correo electrónico con la respuesta glosa u objeción, debe ser máximo de 15MB.

RECUERDA

Envía al correo electrónico todos los soportes correspondientes a la normatividad actual vigente.

Si ya cuentas con los documentos, solicita tu reclamación siguiendo estos pasos:

Carga individual

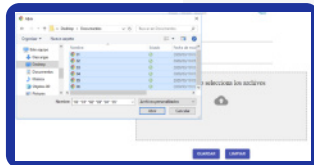
Ingresa a <https://soatsura.solucionesdigitalesarus.com/>

Paso 1

The screenshot shows the ARUS SURA website interface. At the top, there is a logo and a toggle switch for 'Carga masiva'. Below it, a button says 'COMPRUEBA TUS CARGAS NO EXITOSAS'. There are three input fields: 'NIT *', 'Alfa', and 'Número de factura *'. At the bottom, there are two buttons: 'ACEPTAR' and 'LIMPIAR'.

- Desactiva la opción de carga masiva.
- En NIT: agrega el NIT de la entidad prestadora del servicio sin digito de verificación.
- En número de factura: número de factura correspondiente, el cual se encuentra pre-impreso y que coincide con el rango que como prestador tienes autorizado por la DIAN.
- Alfa: prefijo de la factura.

Paso 2



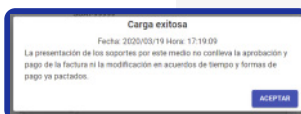
- Clic en recuadro que indica "arrastra y seleccionar archivos tif".

Paso 3



- Adjunta los documentos que requiera tu reclamación.

Paso 4



- Clic en "Aceptar".

Carga masiva

Ingresa a <https://soatsura.solucionesdigitalesarus.com/>

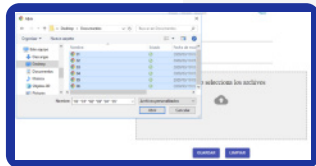
Paso 1



The screenshot shows the 'Carga masiva' (Bulk Upload) form on the ARUS Sura website. At the top, there is a toggle switch for 'Carga masiva' which is turned on. Below it is a button that says 'COMPRUEBA TUS CARGAS NO EXITOSAS'. The form contains three input fields: 'NIT *', 'Alfa', and 'Número de factura *'. At the bottom, there are two buttons: 'ACEPTAR' and 'LIMPIAR'.

- Deja activa la opción de carga masiva que trae por defecto.
- En NIT: agrega el NIT de la entidad prestadora del servicio sin digito de verificación.
- En número de factura: número de factura correspondiente, el cual se encuentra pre-impreso y que coincide con el rango que como prestador tienes autorizado por la DIAN.
- Alfa: prefijo de la factura.

Paso 2



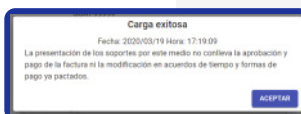
- Clic en recuadro que indica "arrastra y selecciona archivos .Zip".

Paso 3



- Adjunta los documentos que requiera tu reclamación.

Paso 4



- Clic en "Aceptar".

Ten en cuenta:

- 1 El nombre de la carpeta .zip debe tener la siguiente estructura: Nit_Alfa_Factura o si no tiene alfa debe quedar Nit__Factura (el guion bajo después del Nit debe ser doble __).
- 2 Los campos tienen restricción de tipo como: en el campo del NIT y factura solo admite números, el Alfa es un campo alfanumérico, esta regla aplica para el cargue masivo de carpetas .zip y para cargue individual de reclamación.
- 3 Las carpetas .zip no deben contener carpetas en su interior, se debe realizar la carga de una carpeta .zip por reclamación SOAT.
- 4 Los nombres de las imágenes no deben contener espacios ni tildes.
- 5 Los archivos .zip no deben tener nombres repetidos, aunque su formato sea diferente ya que si se repite el nombre cuando **las imágenes se carguen al portal web de SOAT estos serán reemplazados.**
- 6 Las imágenes que tengan menos de 300 DPIs **no se cargarán exitosamente.**

Recuerda que en **SURA** estamos trabajando para ti, para darte lo mejor de nosotros y **para que tú y los tuyos estén bien en casa.**



Línea de atención 01 8000 518 888

Bogotá, Cali y Medellín 437 88 88

Celular # 888

segurossura.com.co