

Guía de Atención al Público durante el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio

Índice

1. Modo de atención al afiliado/a

2. Delegaciones

2.1 Lista de contactos delegaciones

3. Sede Central

3.1 Atención al afiliado

3.2 Auditoría Médica

3.3 Jubilados

3.4 Farmacia Universitaria SOSUNC

4. Trámites

4.1 Reintegros

4.2 Atención Odontológica

4.3 Consultas médicas virtuales

4.5 Consultas de Psicoterapia

4.6 Vencimiento de credenciales

4.7 Validación en línea de estudios de laboratorio

5. Farmacia

1 - Modo de atención

La atención se realiza exclusivamente por dos vías:

- Mensajes de texto mediante los WhatsApp correspondientes a cada área o delegación.
- Correos electrónicos a las casillas correspondientes a cada área o delegación.

El horario de atención es de 8 a 15 hs. No se contestan llamados telefónicos, solicitamos que no los realicen. Recibir llamados entorpece la atención al resto de afiliados y afiliadas, sepan comprender.

2 - Delegaciones

A los fines operativos del funcionamiento de la Obra Social, es importante que cada afiliado y afiliada se dirija a las vías de comunicación de la delegación de su localidad.

2.1 Lista de contactos delegaciones:

- Bariloche: 2944598208 bariloche@sosunc.org.ar
- Zapala: 2942539257 zapala@sosunc.org.ar
- Cipolletti: 2994383715 cipolletti@sosunc.org.ar
- Cinco Saltos: 2994383735 cinco.saltos@sosunc.org.ar
- Villa Regina: 2984568487 villa.regina@sosunc.org.ar
- San Antonio: 2934411301 san.antonio.oeste@sosunc.org.ar
- San Martín de los Andes: 2944315569 san.martin@sosunc.org.ar
- General Roca: 2984669898 roca@sosunc.org.ar
- Viedma: 2920484330 viedma@sosunc.org.ar

3 - Sede Central Neuquén Capital

Para quienes realizan sus trámites en la Sede Central en Neuquén Capital aclaramos que las vías de contacto se encuentran discriminadas por áreas y trámites.

3.1 Atención al afiliado:

Lunes a viernes de 8 a 15 hs.

- Dudas y consultas generales. **Contacto: 2994207599**
- Trámites de afiliación: Altas y bajas en la Obra Social. Actualización de carnet. *Contacto: afiliaciones@sosunc.org.ar*
- Prestaciones médicas que requieren valorización: Pedidos de estudios, de cirugías, órdenes de consultas. *Contacto: 2994383704*

3.2 Auditoría Médica

Lunes a viernes de 8 a 15 hs. por WhatsApp 2996334638.

Recetarios que requieren autorización.

3.3 Jubilados

Lunes a viernes de 8 a 15 hs. WhatsApp 2994579649

Trámite exclusivo: Pago de aportes de jubilados o consultas referidas.

3.4 Farmacia Universitaria SOSUNC

Abierta de Lunes a viernes de 9 a 14 hs. Atención por WhatsApp 2994060315 en el mismo horario de apertura.



4 - TRÁMITES

Para aquellos trámites que tuvieron que ser adaptados a la situación, los procedimientos son:

4.1 Reintegros

Para realizar el trámite de reintegro enviar por correo electrónico la documentación a los siguientes mails:

- Reintegros en Neuquén capital: reintegros@sosunc.org.ar
- Reintegros en cada delegación: Ver mail correspondiente a la delegación.

El monto del reintegro se transferirá a la cuenta bancaria.

El plazo de vencimiento de reintegros se extiende, siendo el mismo 6 (seis) meses desde la fecha de facturación.

Documentación Reintegros:

- Copia de la receta*, y ticket o factura válidos.

*En caso que corresponda será derivado a Auditoría Médica para su autorización.

4.2 Atención odontológica

Se establece, para servicio odontológico, la utilización de un kit de bioseguridad y la atención de urgencias. SOSUNC cubrirá un kit por mes por afiliado.

La suma, según lo estipulado por obras sociales y prepagas de la región, es de \$800. **Las consultas tendrán la cobertura habitual.**

Para más información comunicarse con la Obra Social por WhatsApp al





2994383704 con el pedido del odontólogo para los casos que precisan auditoría.

Para prácticas no consideradas urgentes, Auditoría Odontológica evaluará su autorización. Las consultas tendrán la cobertura habitual.

Para más información comunicarse con la Obra Social por WhatsApp al 2994383704 con el pedido del odontólogo para los casos que precisan auditoría.

4.3 Consultas Médicas Virtuales

Ante el contexto de Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio y para colaborar en facilitar el acceso a la salud de afiliados y afiliadas, la Obra Social de la Universidad Nacional del Comahue cubrirá los coseguros virtuales.

De esta manera y mientras dure el aislamiento, la cobertura de consultas virtuales o teleconsultas serán al 100%. Sin necesidad de abonar co-seguro. Se brindarán 2 (dos) órdenes por mes por afiliado o afiliada.

Las ordenes de consultas virtuales para profesionales pertenecientes al Colegio Médico de Neuquén pueden obtenerse desde SIGES WEB de manera online. Solicitar instructivo.

4.5 Teleconsultas de psicología

Informamos que durante el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio SOSUNC continuará brindando cobertura a la atención psicológica por medio de teleconsultas o consultas virtuales.

Las sesiones tendrán la misma cobertura que las habituales. Para valorizarlas comunicarse solo por WhatsApp (de 8 a 15 horas) al teléfono correspondiente a tu delegación.

En el caso que se solicite resumen de historia clínica debe ser enviada a: auditoria.psicologica@sosunc.org.ar indicando a nombre del paciente.

4.6 Vencimiento de credenciales

Informamos que dada la situación de aislamiento social, preventivo y obligatorio, y a los fines de restarles preocupación a nuestros afiliados, se modificarán las fechas de vencimiento de las credenciales de afiliados docentes y no docentes activos.

Las mismas no vencerán el 30 de abril, sino que tendrán validez hasta el 30 de junio.

Recordamos que hijos e hijas de afiliados titulares que al 30 de abril tengan 21 años (o más) deben presentar la siguiente documentación:

- Certificado de alumno regular
- Declaración Jurada
- Certificado de negatividad de ANSES

Se les prorrogará la presentación de la documentación hasta el 30 de junio. La cobertura para ellos es hasta los 26 años.

Una vez realizado el trámite pueden acceder a su Certificado de Afiliación (constancia de actualización de afiliación) a través de SIGES web.

Las credenciales de Jubilados siguen teniendo vencimiento el 10 de cada mes.

Contacto para envío de documentación: afiliaciones@sosunc.org.ar



4.7 Validación en Línea de estudios de Laboratorio

Se encuentra disponible el servicio de validación online de estudios de Laboratorio. El mismo simplifica el trámite de valorización de los estudios, evitando la asistencia a la Obra Social y resolviéndolo en la visita al laboratorio.

Esta modalidad será permanente, manteniéndose luego del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio. El modo de proceder para la validación es diferente para las dos provincias.

Más información en www.sosunc.org.ar

5 - FARMACIA UNIVERSITARIA SOSUNC

Farmacia Universitaria SOSUNC se encuentra abierta de 09 a 14 hs.

Se habilita el WhatsApp para consultas generales y agilizar el trámite de compra de medicamentos o productos:

Enviar por WhatsApp foto de la receta, carnet y/o certificado de afiliación
WhatsApp 2994060315. Acercarse a abonar y retirar.

Para compra presencial de medicamentos presentarse con la receta y la correspondiente autorización si la tuviera.

Si la receta está en formato digital comunicarlo a la farmacia para que ellos la impriman.

Personas mayores y con factores de riesgo tienen atención preferencial.

Deberán anunciarse.

En el establecimiento se respetan todas las medidas de seguridad y de cuidado.

