



GUÍA DE EXPERIENCIA

¡BIENVENIDO A POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS!





A TRAVÉS DE ESTA GUÍA USTED PODRÁ CONOCER:

¿A qué tiene derecho como afiliado de Positiva?

¿A través de qué canal de atención?

¿Cómo lo puede realizar?

Tiempos a tener en cuenta

Esperamos que la siguiente información sea de gran utilidad para usted, durante toda su permanencia en Positiva Compañía de Seguros, su Aseguradora de Riesgos Laborales



PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

	Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
1	Asistencia técnica personalizada	Presencial EIS GESTPOS	<ol style="list-style-type: none"> 1 Al momento de la afiliación Positiva le asigna al Ejecutivo Integral de Servicio - EIS. 2 Esta persona será su canal oficial con los servicios de Positiva, le ayudará a resolver sus dudas frente a todas las áreas. 3 Este EIS estará en contacto permanente con la persona designada por la empresas para la Gestión Integral de los Servicios de la ARL. 	Persona designada por la empresa para la gestión con la ARL	<ol style="list-style-type: none"> 1 El EIS estará disponible para gestionar con la empresa vía telefónica todo el tiempo. 2 Se concertarán visitas periódicas de acuerdo con la disponibilidad de las partes interesadas.
2	Concertación del plan de trabajo anual alineado al SG-SST de la empresa	Presencial EIS GESTPOS	<ol style="list-style-type: none"> 1 Se hace análisis de riesgos y peligros (evaluación EM-SGSST). 2 Conforme a la evaluación, se concerta el plan de trabajo anual entre el EIS y el responsable de la empresa. 3 Se carga el plan de trabajo en el aplicativo GESTPOS. 	Concertación entre el EIS y el responsable del SG-SST de la empresa	La concertación del plan se hace una vez al año y se puede modificar de forma concertada entre las partes.
3	Seguimiento en línea de la ejecución del plan de trabajo anual pactado	Virtual Positiva en línea	<ol style="list-style-type: none"> 1 Solicitar usuario en el portal www.positivaenlinea.gov.co. 2 Ingresar al portal, en la pestaña de Promoción y Prevención. 3 Seguimiento al plan de trabajo, se puede hacer seguimiento al plan concertado (actividades planeadas y ejecutadas). 	La empresa puede tener la cantidad de usuarios que considere pertinentes	Seguimiento en línea, tantas veces como lo desee.
4	Asesoría técnica para la implementación del SG-SST	Presencial EIS y Proveedor especializado	<ol style="list-style-type: none"> 1 De acuerdo con lo definido en el plan de trabajo se asignan asesores o proveedores para la ejecución del plan de trabajo. 2 Los asesores por proyecto deben definir un objetivo, alcance y cronograma del proyecto que se va a desarrollar en la empresa y darán informe mensual con la gestión realizada. 3 Los asesores transversales y proveedores contactarán al EIS para coordinar la fecha de ejecución de la actividad. 4 Los asesores ejecutarán la actividad en la empresa y la empresa avalará la actividad. 5 La actividad cambiará en el plan de trabajo a actividad ejecutada. 	El Responsable del SG-SST definirá las fechas y la población a la que se realizan la o las actividades del plan de trabajo	<p>Las horas y cronogramas están definidos en el plan de trabajo.</p> <p>Recuerde que puede hacer seguimiento ingresando a www.positivaenlinea.gov.co</p>

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

	Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
5	Informe de gestión Integral para la alta dirección	Presencial EIS	<ol style="list-style-type: none"> 1 El EIS planeará una reunión trimestral con la alta dirección de la organización (la periodicidad se podrá definir dependiendo de la disponibilidad de la alta dirección). 2 En la reunión se presentarán los avances de la gestión de la ARL, incluye informe de la Vicepresidencia de Operaciones, Técnica y de Promoción y Prevención. 3 Se tomarán decisiones frente al plan de trabajo u otra gestión de acuerdo a la revisión. 	Alta Dirección Empresarial	Trimestral
6	Asesoría personalizada en la clasificación del riesgo de acuerdo a la actividad económica de la empresa	Presencial EIS GESTPOS	<ol style="list-style-type: none"> 1 Realizar una solicitud a través de www.positivaenlinea.gov.co sección PyP, solicitud de reclasificación. 2 Positiva se comunicará con el encargado de la empresa para para organizar una reunión de entendimiento 3 Definición de cronograma de visitas técnicas 4 Visitas por un profesional especializado de acuerdo con el cronograma previsto para la definición de la correcta clasificación del riesgo 5 Socialización con la empresa del resultado de las visitas técnicas 6 Notificación del resultado de la clasificación a la empresa y novedad en el sistema de Positiva S.A. 	Alta Dirección Empresarial	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cada vez que la empresa tenga un cambio significativo en los procesos. 2 Cuando Positiva solicite hacer verificación de la empresa. 3 Solicitud realizada por la empresa para creación o eliminación de centros de trabajo. 4 Cambio de la actividad económica de la empresa.
7	Asesoría personalizada y acompañamiento en el análisis de causalidad de eventos reportados	Presencial EIS GESTPOS	<ol style="list-style-type: none"> 1 Positiva a través del EIS desarrollará una capacitación en Investigación de Accidentes de Trabajo. 2 La empresa debe investigar los incidentes y accidentes de trabajo. 3 Positiva lo acompañará en las investigaciones en caso de que se presente accidentes graves y mortales, a través del EIS o un profesional especializado. 4 La empresa en compañía del EIS deberán modificar el plan de trabajo para mitigar el riesgo detectado. 	Alta Dirección Empresarial	Cuando se presenten un accidente de trabajo

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

	Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
8	Proyectos de asesoría para intervención de riesgos prioritarios	Presencial EIS GESTPOS	<ol style="list-style-type: none"> 1 De acuerdo con lo definido en el plan de trabajo se asignan asesores o proveedores para la ejecución del plan de trabajo. 2 Positiva asignará los profesionales idóneos (tiempo completo o medio tiempo) para la gestión integral del proyecto. 3 Los asesores por proyecto deben definir un objetivo, alcance y cronograma del proyecto que se va a desarrollar en la empresa. 4 La empresa debe hacer seguimiento a los indicadores del proyecto (cronogramas y alcance). 	El Responsable del SG-SST definirá los profesionales necesarios para la gestión de los diferentes proyectos definidos en el plan de trabajo	Los proyectos se definen al comienzo de la vigencia en el plan de trabajo
9	Implementación de productos Premium para el control de riesgos específicos (Positivamente, Estrategia Integral, PIP-DME, PESVial, Médicos, Jurídicos, Entre otros)	Presencial Asesor	<ol style="list-style-type: none"> 1 De acuerdo con lo definido en el plan de trabajo se asignan asesores o proveedores para la ejecución de las actividades de los programas a implementar. 2 Positiva asigna a los profesionales idóneos para la ejecución de las actividades específicas para cada programa o estrategia. 3 Para cada actividad se debe registrar en el aplicativo GESTPOS-APP la ejecución de la actividad y la evaluación de satisfacción del cliente. 4 Los profesionales deben desarrollar un informe al finalizar las actividades en la empresa. 5 La empresa puede hacer seguimiento a la ejecución de las actividades a través de la página www.positivaenlinea.gov.co sección PyP, Plan de Trabajo. 	El Responsable del SG-SST en compañía del EIS definirá las actividades que se van a desarrollar en cada programa	Las actividades dependen de un diagnóstico empresarial en cada tema particular, se pueden modificar de acuerdo a la gestión y evolución de la siniestralidad en cada temática particular.
10	Campañas de prevención en riesgo laborales (ATL - BTL)	Presencial Proveedor Casa Matriz	<ol style="list-style-type: none"> 1 De acuerdo con el plan de trabajo la empresa puede solicitar acompañamiento para realizar campañas de prevención en Riesgos Laborales. 2 La empresa con el EIS debe diligenciar el formato de BRIEF para la campaña que desea realizar. 3 De acuerdo con el Brief se hace un presupuesto y un cronograma para las campañas. 4 Profesionales especialistas en comunicación de prevención lo asesorarán en el diseño de la campaña. 5 Se entrega la campaña de acuerdo con el BRIEF y el cronograma establecido, previamente debe estar incluida en el plan de trabajo. 6 La empresa hace seguimiento a la actividad y evalúa el servicio al cliente. 	El Responsable del SG-SST en compañía del EIS deberán incluir estas actividades en el plan de trabajo	De acuerdo al BRIEF las campañas se deben planear con más de 15 días de antelación

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

	Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
11	Software autogestionable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Virtual - ALISSTA	<ol style="list-style-type: none"> 1 El cliente al momento de la afiliación adquiere el derecho a usar el Software ALISSTA, diseñado por Positiva para la gestión integral del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2 El software cuenta con toda la seguridad y protección de datos exigida en la normatividad colombiana. 3 El sitio web del software es: www.alissta.gov.co. 4 El representante legal de la empresa debe solicitar en el sitio web, el usuario con este rol, para activar los servicios del software. 5 Posteriormente el responsable del SG-SST podrá solicitar el usuario en el Software y después se podrán solicitar los demás roles de acuerdo con la necesidad de la empresa. 6 El software da cumplimiento normativo al Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019. 7 El software tiene herramientas de ayuda en cada módulo y un teléfono de contacto para el respaldo técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> -Representante legal, -Responsable del SG-SST, -Líderes de SST, -Psicólogos SST, -Asesores SST 	Permanente
12	Participación activa de los trabajadores en el SG-SST a través de dispositivos móviles	Virtual - ALISSTAAPP	<ol style="list-style-type: none"> 1 Una vez la empresa este usando el software ALISSTA los trabajadores de la misma tendrán acceso al aplicativo ALISSTAAPP. 2 Los trabajadores podrán descargar ALISSTA-APP en las tiendas (APP STORE / PLAY STORE). 3 Los trabajadores podrán ingresar con su identificación y la identificación de la empresa, teniendo en cuenta que deben tener relación laboral. 4 Los trabajadores tendrán acceso a la información empresarial, comunicaciones, rendición de cuentas, consultas SST, peligros y riesgos, elementos de protección personal, incidentes y actos y condiciones inseguras. 5 La empresa puede utilizar esta herramienta para hacer gestión de comunicación y fomentar la participación de los trabajadores en el SG-SST. 	Trabajadores	Permanente

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

	Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
13	Muestreos y análisis de agentes químicos acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC	Presencial LHTI Positiva	<p>1 Positiva es la única ARL que cuenta con Laboratorios de Higiene y Toxicología Industrial acreditados por la ONAC.</p> <p>2 De acuerdo con el análisis de riesgos y peligros desarrollado por la empresa, si se cuenta con peligros químicos que deban ser gestionados, la empresa debe contactar al EIS e incluir estas mediciones en el plan de trabajo.</p> <p>3 Una vez cargadas las actividades en el plan de trabajo, Positiva asignará a un Profesional Higienista para que contacten la empresa y se agende la visita a campo.</p> <p>4 Una vez realizadas las mediciones los profesionales deben generar un informe con las conclusiones de las mediciones.</p> <p>5 La empresa debe firmar el visto bueno de las actividades y calificar el servicio al cliente de los profesionales.</p>	El Responsable del SG-SST en compañía del EIS definirá las actividades que se van a desarrollar en los laboratorios de Positiva	Las actividades dependen de un diagnóstico empresarial, se pueden modificar de acuerdo a la gestión y evolución de la siniestralidad en cada temática particular
14	Red de Laboratorios para la medición y análisis de riesgos higiénicos	Presencial LHTI Positiva	<p>1 Positiva es la única ARL que cuenta con Laboratorios de Higiene y Toxicología Industrial acreditados por la ONAC.</p> <p>2 De acuerdo con el análisis de riesgos y peligros desarrollado por la empresa, si se cuenta con peligros físicos que deban ser gestionados la empresa deberá contactar al EIS e incluir estas mediciones en el plan de trabajo.</p> <p>3 Una vez cargadas las actividades en el plan de trabajo, Positiva asignará profesionales higienistas para que contacten la empresa y se agenden las visitas a campo.</p> <p>4 Una vez realizadas las mediciones los profesionales deben generar un informe con las conclusiones de las mediciones.</p> <p>5 La empresa debe firmar el visto bueno de las actividades y calificar el servicio al cliente de los profesionales.</p>	El Responsable del SG-SST en compañía del EIS definirá las actividades que se van a desarrollar en los laboratorios de Positiva	Las actividades dependen de un diagnóstico empresarial, se pueden modificar de acuerdo a la gestión y evolución de la siniestralidad en cada temática particular.

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

	Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
15	Capacitación masiva en Seguridad y Salud en el Trabajo	Presencial Sitio Definido por positiva	<ol style="list-style-type: none"> 1 Positiva cuenta con el Plan Nacional de Educación Presencial. 2 El cronograma de actividades se encuentra en la pagina www.positiva.gov.co 3 La empresa debe inscribir a los trabajadores asistentes a través del correo electrónico positiva.educa@positiva.gov.co 4 A vuelta de correo llega la confirmación de la inscripción. 5 Los trabajadores deben asistir a la capacitación en el lugar y fecha programado. 	Responsable del SG-SST	
16	Capacitación virtual en Seguridad y Salud en el Trabajo Curso de 50 horas	Virtual Posipedia	<ol style="list-style-type: none"> 1 Positiva cuenta con el curso gratuito de 50 horas certificado por el Ministerio de Trabajo. 2 Para ingresar al curso, el trabajador debe ingresar a la página https://posiadmin.posipedia.co/registroPositiva/ 3 Una vez en la página, debe diligenciar el formulario. 4 Finalmente, en el transcurso de 10 días hábiles estará recibiendo a su correo la ruta de ingreso, usuario y contraseña. 	Responsable del SG-SST Trabajadores	Permanente
17	Capacitación virtual en Seguridad y Salud en el Trabajo	Virtual Cualtis	<ol style="list-style-type: none"> 1 Positiva cuenta con una gran cantidad de cursos virtuales en SST, para diferentes oficios. 2 Para ingresar el trabajador, debe entrar al sitio web en la siguiente dirección: https://www.cualtis.com/index.php/preinscripcion-positiva-aulavirtual 3 Una vez en la página se debe diligenciar el formulario. 4 Finalmente el en transcurso 10 días hábiles estará recibiendo a su correo la ruta de ingreso, usuario y contraseña. 	Trabajadores	Permanente
18	Centro virtual de aprendizaje en Seguridad y salud en el Trabajo (POSIPEDIA)	Virtual Posipedia	<ol style="list-style-type: none"> 1 Positiva cuenta con un centro virtual de aprendizaje, donde se encontrará documentación técnica por sectores económicos, así como diferentes herramientas didácticas para la gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. 2 Para tener acceso a todos los recursos el trabajador debe ingresar a la página www.posipedia.co con su número de cédula y chequeando la casilla de verificación. 3 Todos los trabajadores podrán disfrutar de los contenidos de la página. 	Trabajadores	Permanente

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

	Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
19	Estrategia de buenas practicas en Promoción y prevención Positiva Premia	Presencial Proveedor Casa Matriz	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cada dos años Positiva premia a las empresas que han desarrollado buenas prácticas de Promoción de la Salud y Prevención de los accidentes de Trabajo y las enfermedades laborales. 2 La empresa que considere que ha desarrollado buenas prácticas empresariales durante los 2 años a evaluar se podrá postular a los diferentes reconocimientos y galardones. 3 Previamente se hará una campaña de lanzamiento de los premios, para conocer las condiciones del concurso. 4 El comité evaluador está liderado por gremios reconocidos en la Seguridad y Salud en el Trabajo. En las anteriores ediciones la evaluación ha sido liderada por la Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo. 	Responsable del SG-SST	Cada dos (2) años
20	Acompañamiento a través de la plataforma de mail Marketing	Virtual Mail Marketing	<ol style="list-style-type: none"> 1 Positiva desarrolla diferentes campañas de comunicación a sus empresas afiliadas. 2 Estas campañas se envían al correo electrónico de la persona contacto de la empresa y pueden ser difundidas a todos los trabajadores y demás personas de interés. 3 Las campañas llegan a través del siguiente correo electrónico: positivacomunica@positivacomunica.com 	Responsable del SG-SST	Semanal
21	Boletín en línea técnico científico de actualidad en Seguridad y Salud en el Trabajo	Virtual Gestión Digital	<ol style="list-style-type: none"> 1 Positiva desarrolla una revista técnico-científica en temas de actualidad de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2 La revista tiene una periodicidad trimestral y se encuentra en la página www.gesstiondigital.com 3 Las empresas que cuenten con buenas prácticas empresariales tiene una sección en nuestra revista y podrán escribir en ella de acuerdo con los requisitos editoriales. 	Trabajadores	Trimestral
22	Biblioteca virtual de consulta de TIPS en Seguridad y Salud en el Trabajo	Virtual Positiva Comunica	<ol style="list-style-type: none"> 1 Positiva tiene una biblioteca virtual, donde se pueden encontrar las diferentes campañas que se han desarrollado en SST. 2 Se encuentran piezas de prevención que la empresa puede utilizar en sus campañas internas, teniendo en cuenta que todas las fotografías y derechos están respaldados por la marca Positiva. 3 Los contenidos se encuentran en la página web www.positivacomunica.com 	Trabajadores	Permanente



PRESTACIONES ASISTENCIALES

PRESTACIONES ASISTENCIALES

Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
1 Orientación para la atención de Urgencias en presunto Accidente de Trabajo - AT	Línea Médica Preferencial: Bogotá 6000 811 Nacional 01 800 941 541 Asistencia Médica Internacional ASSIST CARD Llamada local desde USA, Puerto Rico y Canada 7868380755 llamada por cobrar desde cualquier país del mundo + (571) 7430106	Comunicándose a la Línea Médica Preferencial de Positiva en Colombia recibirá: orientación médica, direccionamiento a la Institución Prestadora de Servicios de Salud - IPS más cercana al lugar en que se encuentre el colaborador accidentado y que brinde el servicio requerido. Comunicándose a las Líneas de atención en el exterior indicando que es un asegurado de Positiva para el direccionamiento a la Institución Prestadora de Servicios de Salud - IPS según convenio con Asistcard.	Acompañante Trabajador accidentado Empleador	Disponibilidad las 24 Horas
	App Conexión Positiva	Ingresando a la APP Conexión Positiva, podrá consultar la red de urgencias más cercana de acuerdo a la ubicación del solicitante y/o seleccionar la opción de asistencia médica telefónica.	Trabajador accidentado	En línea
	Sitio Web Positiva Portal Transaccional positivaenlinea.gov.co	Podrá consultar la red Institución Prestadora de Servicios de Salud - IPS para los servicios de Urgencias.	Acompañante Trabajador accidentado	En línea

PRESTACIONES ASISTENCIALES

	Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
2	Reportar Accidente de Trabajo - AT	Sitio Web Positiva Portal Transaccional positivaenlinea.gov.co	1 Ingrese a www.positivaenlinea.gov.co 2 Digite usuario y contraseña. 3 Garantice que en la descripción del reporte del Accidente, se especifique tiempo, modo y lugar.	Responsable del SGSST de la Empresa Colaborador designado por el empleador	Disponibilidad las 24 horas
		Línea Médica Preferencial: Bogotá 6000 811 Nacional 01 800 941 541	Para reportar el Accidente de Trabajo - AT a través de la Línea Médica Preferencial, es necesario contar con la siguiente información de Ley y otra complementaria: . Fecha y hora de ocurrencia del Accidente. . Datos de tiempo, modo y lugar. . Parte del cuerpo afectado y tipo de lesión.	Responsable del SGSST de la Empresa Colaborador designado por el empleador	Disponibilidad las 24 horas
3	Traslados urgentes solicitud y coordinación	Línea Médica Preferencial: Bogotá 6000 811 Nacional 01 800 941 541	En caso de Accidente grave, que requiera traslado a una Institución Prestadora de Servicios de Salud IPS, comuníquese a la Línea Médica Preferencial donde se coordinará el servicio de acuerdo al estado de salud del accidentado . Ambulancia básica medicalizada . Aeroambulancia Importante contar con los siguientes datos al momento de comunicarse: . Estado de conciencia: Conciente - Inconciente . Parte del cuerpo afectado . Dato de contacto: Persona - número telefónico	Responsable del SGSST de la Empresa Colaborador designado por el empleador Acompañante Otro	Disponibilidad las 24 horas

PRESTACIONES ASISTENCIALES

	Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
4	Acompañamiento telefónico en la atención de Urgencias	Telefónico Teléfono celular del accidentado acompañante	Positiva se comunicará con el colaborador que sufrió el accidente o acompañante, para verificar la prestación del servicio de urgencias y otras posibles solicitudes médicas derivadas.	Asesor Línea Médica Preferencial	Dos (2) horas posteriores a la autorización del servicio de urgencias
5	Consultar Red de Urgencias	App Conexión Positiva	Ingresando a la APP opción Red de Urgencias, visualizará la Red de IPS más cercana que presta servicios de Urgencias de acuerdo a la ubicación del dispositivo móvil.	Colaborador accidentado Acompañante	Disponibilidad las 24 horas
6	Solicitar Autorizaciones de Servicios Médicos	App Conexión Positiva ----- Línea Médica Preferencial: Bogotá 6000 811 Nacional 01 800 941 541	Podrá solicitar autorizaciones de servicios médicos, ordenados por su médico tratante que pueden corresponder a: - Medicamentos - Consultas Médicas y Especializadas. - Procedimientos de Rehabilitación Integral - Procedimientos Quirúrgicos - Procedimientos de Imagenología y Laboratorio Clínico - Entre otras. Si se requiere hospitalización, Positiva gestionará directamente con la Institución prestadora de Servicios de Salud IPS, las autorizaciones de servicios médicos requeridas.	Colaborador con Accidente de Trabajo Institución Prestadora de Servicios de Salud IPS Colaborador con Accidente de Trabajo o Enfermedad Laboral	Disponibilidad las 24 horas

PRESTACIONES ASISTENCIALES

Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
7 Notificaciones de Autorizaciones de Servicios Médicos	App Conexión Positiva	A través de la APP, el asegurado podrá consultar: . Estado de solicitud de servicios médicos. . Si el servicio le fue autorizado, podrá consultar y descargar la autorización con la IPS asignada. . En caso que el servicio no le sea autorizado, mediante llamada telefónica, le será notificado la causa de no autorización y las opciones para acceder al servicio.	Colaborador con Accidente de Trabajo o Enfermedad Laboral - ATEL	Disponibilidad las 24 horas
	Mensaje de texto a celular - SMS	Los servicios médicos autorizados, serán notificados al colaborador a través de mensaje de texto al número celular relacionado en la solicitud del servicio.	Los servicios médicos autorizados, serán notificados al colaborador a través de mensaje de texto al número celular relacionado en la solicitud del servicio.	Automático
	Correo electrónico	A solicitud del asegurado, se le podrán enviar las autorizaciones de servicios médicos al correo electrónico relacionado.	Positiva	A solicitud del asegurado
	IPS	Positiva notifica directamente a las IPS, las autorizaciones de servicios médicos aprobadas.	Positiva	Disponibilidad las 24 horas

PRESTACIONES ASISTENCIALES

	Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
8	Gestión entrega de Medicamentos	Línea Médica Preferencial: Bogotá 6000 811 Nacional 01 800 941 541	Puede solicitar los medicamentos necesarios para su tratamiento de acuerdo a la formulación realizada por el médico tratante. Podrá indicar al asesor si desea reclamar los medicamentos en un punto de farmacia o en servicio a domicilio, excepto los medicamentos que tienen un control especial por parte del Estado los cuales necesariamente se dispensan en puntos de farmacia autorizados.	El asegurado Trabajador	Cuando lo requiera
		Red de Farmacias	Puede solicitar los medicamentos necesarios para su tratamiento en cualquiera de la red de farmacias Positiva dispuestas. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido con respecto a las normas legales, es necesario acercarse a la red de farmacias para reclamar los medicamentos de control especial. Esto le será informado una vez se autorice el servicio.	El asegurado Trabajador	Cuando lo requiera
9	Seguimiento a la prestación de servicios ambulatorios	App Conexión Positiva	Mediante la APP usted podrá notificar el consumo de la prestación del servicio y calificar la prestación del mismo en la red asistencial asignada.	El asegurado Trabajador	Posterior a la prestación recibida
		Llamada telefónica de seguimiento	Positiva le realizará un seguimiento telefónico a la prestación del servicio.		
		Sitio Web Positiva Portal Transaccional positivaenlinea.gov.co Positiva Cuida	Positiva dispone de una herramienta tecnológica para que nuestros Clientes Empresarial puedan acceder a la consulta de información sobre: *Ingresos al programa de rehabilitación integral y estado de cada uno de los casos ingresados que han acontecido hasta el reintegro laboral. *Consulta de los trámites de solicitudes de autorizaciones requeridos por los asegurados. *Bitácoras de gestión administrativa de las autorizaciones de servicios.	El empleador	Disponibilidad las 24 horas

PRESTACIONES ASISTENCIALES

	Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
10	Información y gestión integral del siniestro	Presencial: Gestor Integral del Siniestro	Podrá conocer la evaluación y gestión de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales mediante el equipo gestor de siniestros asignado.	Empleador	Concertados con el empleador
		Positiva Cuida Modulo Empleador	Positiva dispone de una herramienta tecnológica donde se asigna usuario y contraseña para la consulta integral de los accidentes de trabajo y enfermedad laboral y su evaluación en las reclamaciones asistenciales y económicas.		Disponibilidad las 24 horas
11	Recibir notificación sobre la Calificación de su Accidente de Trabajo - AT/Enfermedad Laboral EL	Correo Certificado Correo físico en Punto de Atención	Si al calificar su Accidente de Trabajo - AT / Enfermedad Laboral EL, es común o mixto, se procederá a notificarle. Al encontrarse usted de acuerdo con la calificación y si las partes interesadas no presentan controversia (EPS - AFP - Empleador - Trabajador), se dejará en firme.	Empleador El asegurado Trabajador EPS – AFP (Administrador Fondo Pensiones)	Cuenta usted con 10 días hábiles para conocer y confirmar el dictamen notificado.
		Junta Nacional de Calificación de Invalidez	En caso de no encontrarse de acuerdo con el dictamen notificado, se procede a enviar el expediente ante las Juntas de Calificación de Invalidez según la instancia competente Primera Instancia: Junta Regional Si alguna de las partes interesadas no está de acuerdo con lo definido por la Junta Regional, pueden radicar un recurso de apelación ante esta Junta. Segunda Instancia: Junta Nacional.		

PRESTACIONES ASISTENCIALES

Valores Agregados

1	Operación de asistencia médica especializada con profesionales de la salud bajo la coordinación de médicos con entrenamiento en atención pre hospitalaria, hospitalaria y ambulatoria en la atención de Accidentes y Enfermedades Laborales. Dispuesta 24 horas del día a través de los siguientes canales: Web, APP y línea de atención telefónica preferencial.
2	Positiva dispone de una APP para ampliar los canales de comunicación y gestionar servicios asistenciales, facilitando: Acceso a consulta del estado de las solicitudes consulta de la red asistencial Direccionamiento por Georreferenciación Asistencia Médica telefónica
3	Positiva dispone de un desarrollo tecnológico Positiva Cuida - Módulo Empleador que permite gestionar los siniestros en tiempo real, la atención de salud de los trabajadores de accidentes de trabajo o enfermedad Laboral AT - EL · Determinación de origen · Gestión de autorizaciones · Procesos de Rehabilitación integral · Calificación de pérdida y capacidad laboral · Notificación de salidas de trabajadores al exterior para activación de asistencia internacional.
4	Positiva dispone de una red de médicos tratantes como eje fundamental de la atención del asegurado. Especialistas que permiten un tratamiento oportuno - adecuado a los accidentes y enfermedades reportadas a la Compañía
5	Positiva cuenta con centros de rehabilitación especializados que garantizan la reincorporación al puesto de trabajo de manera oportuna y exitosa
6	Contamos con un aliado para garantizar la prestación asistencial, en razón a un accidente o enfermedad laboral, por fuera del territorio nacional con cobertura ilimitada en Riesgos Laborales.
7	En caso de requerir una evacuación médica especializada de zonas de difícil acceso, se cuenta con un protocolo de atención MEDEVAC, soportado con aliados estratégicos especialistas que incluye: · Ambulancia medicalizada · Evacuaciones Helicoptaradas mediante carta acuerdo con la Fuerza Aérea Colombiana · Evacuación con transporte Aéreo medicalizado mediante las firmas Medical Fly y Sarpa.
8	Positiva asigna un Equipo Gestor de Siniestros que garantiza el seguimiento y la reincorporación laboral oportuna y con menor secuela de los siniestros presentados. Se encuentra conformado por: Médico Gestor · Auditor Técnico en Rehabilitación Integral · Auditor de concurrencia y calidad (Para pacientes hospitalizados).
9	Dispondrá de la Mesa Técnico Administrativa en la que se resolverán casos complejos desde el punto de vista médico, con el objeto de obtener la ruta de intervención de cada caso, cuando se presenta una desviación en la atención asistencial.
10	Obtendrá acceso a la información del estado de sus siniestros con un Equipo de Trabajo - Ejecutivo Integral de Servicio capaz de dar entender su necesidad y solución.



PRESTACIONES ECONÓMICAS

PRESTACIONES ECONÓMICAS



	Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
1	Pago Incapacidad Temporal - IT Radicación	Sitio Web Positiva Portal Transaccional positivaenlinea.gov.co	<p>Escanear la incapacidad, guardar en formato PDF con el número de CC del trabajador incapacitado _ fecha de inicio de la incapacidad. Ejemplo: 8523697_01012017.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Dar clic en el módulo de incapacidades opción radicación · Diligenciar el formato digital de radicación, verificar que la información de contacto sea correcta. · Seleccionar el tipo de reconocimiento cobro directo para hacer el pago a una cuenta ACH donde el titular sea la empresa o descuento por autoliquidación cuando descuenta el valor de las incapacidades del pago mensual de seguridad social a la ARL · Ingresar el número de CC del trabajador, seleccionar el siniestro del cual se deriva la incapacidad · Ingresar la información solicitada la cual está registrada en la incapacidad. Dar clic en validar información y posteriormente de clic en guardar para así obtener el formato de radicación diligenciado. · En el icono de adjuntar en la columna Ver/Agregar; seleccionar la imagen de la incapacidad. Cargarla el mismo día que ingresa la información de la incapacidad al Portal Transaccional. · Después de pasar por la auditoría administrativa y médica, se notificará respuesta al correo electrónico registrado en los datos de contacto. <p>*Se recomienda verificar la información de la incapacidad junto con la información cargada en el formato de radicación para evitar posibles devoluciones.</p>	Empresa	24 horas
2	Pago Incapacidad Temporal - IT Radicación	Personalizado Punto de Atención Positiva	<p>Para radicar las Incapacidades Temporales en el Punto de Atención de Positiva tenga en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Diligenciar formulario de radicación de Incapacidad Temporal, el cual puede descargar del sitio Web Positiva www.positiva.gov.co opción ARL - Formatos. · Así mismo adjuntar los siguientes documentos: * Incapacidad original o copia * Historia Clínica (opcional) * Si la radicación la realiza directamente el trabajador, se requiere carta de autorización por parte del empleador no mayor a 90 días, para realizar el trámite. · El pago de la incapacidad se realizará al trabajador. 	Funcionario designado por la Empresa	Permanente Cada vez que lo requiera

PRESTACIONES ECONÓMICAS



	Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
3	Pago Indemnización por Incapacidad Permanente Parcial - IPP Radicación	Personalizado Trabajador Punto de Atención Positiva	<p>Para radicar las Indemnizaciones por Incapacidad Permanente Parcial en el Punto de Atención de Positiva tenga en cuenta: Diligenciar el formulario de solicitud de indemnización por Incapacidad Permanente Parcial - IPP. Así mismo adjuntar los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Dictamen de la calificación de Pérdida Capacidad Laboral - PCL * Acta de ejecutoriedad cuando la calificación la emite la Junta Regional de Calificación. 	Trabajador	Cada vez que lo requiera
4	Radicar Indemnización por Auxilio Funerario	Punto de Atención	<p>Para radicar las Indemnizaciones por Auxilio Funerario en el Punto de Atención de Positiva tenga en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Diligenciar formulario de radicación de Indemnización por Auxilio Funerario, el cual puede descargar del sitio Web Positiva www.positiva.gov.co opción ARL - Formatos. Así mismo adjuntar los siguientes documentos: * Fotocopia Registro Civil de defunción * Fotocopia Cédula de Ciudadanía del causante * Fotocopia Cédula de Ciudadanía del solicitante * Certificación de existencia y representación legal de Cámara de Comercio de la Empresa para personas Jurídicas. * Factura original debidamente cancelada junto con el recibo de caja. * Certificación del contrato pre exequial donde se especifique el nombre del titular y nombre de la persona que solicitó el servicio y sus respectivos beneficiarios * Contrato pre exequial donde se reporte nombre del titular y la lista de beneficiarios, en caso de no tener contrato pre exequial, manifestarlo por escrito. * Autorización para el pago a un tercero, aplica en caso que el titular del derecho no pueda realizar directamente la solicitud. 	Persona Natural o Jurídica que cubra los gastos del sepelio	Posterior al fallecimiento del afiliado

PRESTACIONES ECONÓMICAS



	Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
5	Notificación de pagos, objeciones y devoluciones de Prestaciones Económicas	<ul style="list-style-type: none"> · Correo electrónico certificado de Positiva. · Correo certificado. · Módulo Empresarial Positiva: Consulta del estado de la incapacidad radicada. · Mensaje de texto. 	<p>Para: Incapacidades Temporales - IT</p> <p>Envío de notificación a la Empresa sobre la decisión de prestación económica solicitada.</p> <p>Se reportará si fue: Aceptada para pago – Devuelta – Objetada.</p>	Positiva notifica a la Empresa	Notificación de pago u objeción para la Empresa: 12 días calendario. Notificación de devoluciones u objeciones: Al momento de la radicación.
		<ul style="list-style-type: none"> · Correo electrónico certificado. · Correo certificado. · Mensaje de Texto 	<p>Para: Incapacidad Permanente Parcial - IPP</p> <p>Recibirá notificación de la decisión tomada frente a la radicación de prestación económica.</p> <p>Se reportará si fue: Aceptada para pago – Devuelta – Objetada.</p>	Positiva notifica al Trabajador	Notificación de pago u objeción: 18 días calendario. Notificación de devoluciones u objeciones: Al momento de la radicación.
		<ul style="list-style-type: none"> · Correo electrónico certificado. · Correo certificado 	<p>Para: Auxilios Funerarios - AF</p> <p>Recibirá notificación de la decisión tomada frente a la radicación de prestación económica.</p> <p>Se reportará si fue: Aceptada para pago – Devuelta – Objetada.</p>	Positiva notifica al solicitante	Respuesta de acuerdo a los términos de ley: 2 meses - Empresa
6	Pago de Prestaciones Económicas	Según corresponda: <ul style="list-style-type: none"> · Cuenta Bancaria de la Empresa · Cuenta Bancaria del Trabajador · Cuenta Bancaria de Persona Natural o Jurídica que sufragó los gastos del sepelio 	<p>Para:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Incapacidad Temporal - IT · Incapacidad Permanente Parcial - IPP · Auxilios Funerarios - AF <p>En caso de ser aprobada la solicitud, recibirá el abono del valor correspondiente a la cuenta bancaria registrada al momento de la radicación.</p>	Positiva realizará el pago según corresponda: Empresa Trabajador Persona Natural o Jurídica	Positiva realizará el pago según corresponda: Empresa Trabajador Persona Natural o Jurídica
Valores agregados para el cliente			Disminuimos los tiempos actuales de reconocimiento de Incapacidades Temporales - IT, pasando de un lapso de 2 meses (Término de ley) a 12 días calendario		



AFILIACIÓN Y NOVEDADES

AFILIACIÓN Y NOVEDADES



Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
1 Sitio Web Positiva Portal Transaccional	Sitio web Positiva Portal Transaccional positivaenlinea.gov.co	<p>Como empleador podrá hacer uso del Portal Transaccional para realizar la afiliación y el reporte de novedades de sus colaboradores, para ello tenga en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Ingrese a www.positivaenlinea.gov.co 2 Lea atentamente las recomendaciones y continúe 3 En la parte superior izquierda de la página, encontrará la opción INICIAR SESIÓN, donde podrá ingresar con el usuario y contraseña asignado para este sitio, recuerde que el usuario corresponde a su número de cédula. 4 Si no cuenta con usuario creado, recuerde que solo se permite la creación del usuario del representante legal por este menú, ingresando en la opción CREAR USUARIO (PARA EMPLEADOR YA AFILIADO) y responda las preguntas que allí se solicitan como medio de validación. El sistema le enviará un correo con un link para asignar la contraseña para uso del portal. 5 Este usuario el del representante legal, será el usuario administrador y por medio de el una vez ingrese con el usuario y contraseña asignado, en el libro GESTIÓN DE USUARIOS que se encuentra en la parte inferior derecha, podrá realizar la creación y perfilación de nuevos usuarios en el portal, lo único indispensable es que el usuario que se va a crear cuenta con relación laboral activa con el empleador. 	Empleador Funcionario designado o representante legal	Los usuarios pueden ser creados antes del inicio o durante la cobertura.
2 Conocer el Equipo de Trabajo que le apoyará en todos los procesos durante la operación	Presencial	<p>Se acordará conjuntamente la fecha y hora en la que desea realizar esta presentación.</p> <p>Conocerá:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Administrador del Riesgo *Ejecutivo Integral de Servicio - EIS *Profesional de Operaciones *Equipo Gestor del Siniestro 		Ideal realizarlo antes del inicio de cobertura.

AFILIACIÓN Y NOVEDADES



Servicio	Canal	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo? ¿En cuánto Tiempo?
3 Visualizar Carné Afiliación ARL Positiva	App Conexión Positiva	<p>Puede visualizar el Carné de afiliación ARL teniendo en cuenta los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Ingrese a la App Conexión Positiva 2 Seleccionar tipo de documento 3 Ingresar número de identificación 4 Seleccionar la opción acceder 5 En el menú principal, seleccione la opción «Carné Afiliación ARL» 6 La aplicación mostrará el listado de relaciones laborales activas que tenga 7 Seleccione la relación Laboral 8 La aplicación le enseñará el carné de afiliación con vigencia de un (1) día. 	Los Afiliados	Cuando lo requiera
4 Imprimir Carné Afiliación ARL Positiva	Sitio web Positiva Portal Transaccional positivaenlinea.gov.co	<ol style="list-style-type: none"> 1 Ingrese a www.positivaenlinea.gov.co 2 Ingresar usuario y contraseña. 3 En la parte inferior encontrará el libro denominado Generar Carné, certificados y listados. 4 Para generar los carnets de las personas afiliadas, ingrese a la opción impresión carné. 5 Aparecerá el filtro de búsqueda, deberá indicar el tipo número de documento del trabajador al que desea realizar la impresión de carné. (El trabajador debe estar activo y vinculado para poder realizar la impresión). 6 Posterior a lo anterior, de clic en la opción agregar trabajador y allí podrá ingresar mas trabajadores o realizar la impresión de los seleccionados. 	Empleador	Cuando lo requiera

Valores agregados para el cliente

Se gestionará el traslado de ARL y la afiliación a Positiva de todos sus (Colaboradores – funcionarios), para que en quince (15) días calendario previos al inicio de cobertura, se carguen en nuestro sistema de afiliación y automáticamente tengan protección el primer día de cobertura (Especificar el primer día calendario y mes correspondiente).



GRACIAS POR PREFERIRNOS

GESTIONAMOS SUS RIESGOS CON LA MAYOR COBERTURA Y RESPALDO

