

ABECÉ de la

LIQUIDACIÓN de SALUDCOOP



MINSALUD

Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

1

¿QUÉ TRÁMITE DEBO REALIZAR PARA CONTINUAR CON MI AFILIACIÓN Y LA DE MI FAMILIA?

Ninguno, usted y su familia quedarán afiliados de manera automática a la EPS Cafesalud.

2

SI SOY USUARIO DE SALUDCOOP EN EL RÉGIMEN SUBSIDIADO, ¿HAY ALGUNA NOVEDAD CON MI TRASLADO?

Se conservan los mismos datos registrados y su estado de afiliación al régimen subsidiado cambiará de Saludcoop EPS a Cafesalud.

3

¿HASTA QUÉ FECHA ME CUBRE LOS SERVICIOS SALUDCOOP?

Hasta el 30 de noviembre de 2015, a partir del 01 de diciembre la prestación de servicios para usted y su grupo familiar serán asumidas por Cafesalud.

4

¿ME SEGUIRÁN ATENDIENDO EN LA MISMA IPS?

Cafesalud EPS le garantizará la prestación de los servicios en la misma red de IPS en todo el país.

5

¿SI NO DESEO QUEDARME EN CAFESALUD, PUEDO TRASLADARME A OTRA EPS?

Si, pasados 90 días usted podrá trasladarse a la EPS que desee, haciendo uso del derecho de libre elección.

6

¿CON QUÉ CANALES DE ATENCIÓN CUENTA CAFESALUD PARA RESOLVER MIS DUDAS E INQUIETUDES?

La página web **www.cafesalud.com.co** la línea de atención en **Bogotá 651 0777 y la línea gratuita nacional 018000 120 777** además de sus oficinas de atención al usuario.

7

¿EN QUÉ FARMACIA DE CAFESALUD PODRÉ RECLAMAR MIS MEDICAMENTOS?

Los medicamentos para todos los usuarios **seguirán siendo entregados en las farmacias habilitadas.** Consulte las farmacias en la **página web de Cafesalud y en la líneas 651 0777 en Bogotá o línea gratuita nacional 018000 120 777**

8

¿MIS AUTORIZACIONES DE MEDICAMENTOS Y PROCEDIMIENTOS TENDRÁN VIGENCIA ANTE CAFESALUD EPS?

Si, con ellas Cafesalud EPS deberá garantizar la prestación del servicio.

9

¿CAFESALUD ME ENTREGARÁ LOS MEDICAMENTOS AUTORIZADOS POR SALUDCOOP QUE A LA FECHA ESTÉN PENDIENTES DE ENTREGA, O TENGO QUE CAMBIAR LA AUTORIZACIÓN?

Si, con la autorización aprobada y vigente podrá reclamar los medicamentos sin realizar ningún cambio en la documentación.

10

SI ME ENCUENTRO HOSPITALIZADO EN LOS DÍAS DE TRANSICIÓN, ¿CAFESALUD EPS ENTRARÁ A CUBRIRLA?

Si, Cafesalud EPS continuará cubriendo la hospitalización, siempre y cuando usted se encuentre registrado en el sistema como usuario activo.

11

SI TENGO UNA CITA CON ESPECIALISTA O UN PROCEDIMIENTO PROGRAMADO PARA UNA FECHA POSTERIOR A LA ASIGNACIÓN DE USUARIOS, ¿DEBO PROGRAMARLA NUEVAMENTE?

No, la atención se prestará en la misma IPS, debe tener en cuenta que la autorización se encuentre vigente.

12

¿QUÉ DEBO HACER SI ME ENCUENTRO EN EMBARAZO Y TENGO EXÁMENES PENDIENTES POSTERIORES A LA FECHA DE ASIGNACIÓN DE USUARIOS?

Los exámenes y controles prenatales **se continuarán prestando en la IPS** donde ha sido atendida.

13

SI ACTUALMENTE TENGO UNA TUTELA EN CURSO, ¿CÓMO REALIZO EL TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN Y ENTREGA DE LO QUE CUBRE EL FALLO?

El proceso y la documentación es la misma, Cafesalud EPS continuará garantizando los servicios ordenados mediante el fallo de tutela.

14

SI SOY USUARIO DE SALUDCOOP EPS Y ESTOY EN MORA, ¿DEBO PAGAR LA DEUDA A CAFESALUD EPS?

La deuda sigue vigente con Saludcoop y a dicha entidad deberá realizar el pago correspondiente.

15

SI ME ENCUENTRO INCAPACITADO O EN LICENCIA AL MOMENTO DE LA ASIGNACIÓN DE USUARIOS, ¿CÓMO DEBO REALIZAR EL TRÁMITE DE RECONOCIMIENTO?

Si la fecha inicial de la incapacidad es antes del 30 de noviembre, la solicitud de pago debe realizarse a Saludcoop; si fue posterior a esta fecha deberá radicar la solicitud de pago a Cafesalud.

16

FORMULÉ UNA PQR A SALUDCOOP Y NO HE OBTENIDO RESPUESTA, ¿DEBO RADICARLA NUEVAMENTE ANTE CAFESALUD?

No, la EPS Saludcoop es la entidad encargada de darle respuesta a su PQR

17

¿LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO SERÁN LAS MISMAS?

Si, estos puntos de atención seguirán siendo los mismos.

18

CON EL TRASLADO DE USUARIOS, ¿DEBO VOLVER A REALIZAR EL TRÁMITE DE AFILIACIÓN DE MIS EMPLEADOS? ¿A QUIÉN Y CÓMO REALIZO DE AHORA EN ADELANTE LOS APORTES?

El proceso no requiere trámites adicionales, los aportes de diciembre deben realizarse a Cafesalud EPS (código EPS003).

19

¿SEGUIRÉ SIENDO ATENDIDO EN LA IPS ASIGNADA CON ANTERIORIDAD POR SALUDCOOP EPS O SERÉ REUBICADO?

Usted continuará recibiendo atención primaria en la IPS asignada, Cafesalud EPS le garantizará la prestación de los servicios en la misma red de IPS en todo el país.

20

¿ME COBRAN LAS MULTAS QUE TENÍA CON SALUDCOOP?

El pago de multas pendientes **deberá realizarlo a Saludcoop EPS**.

21

ESTOY AFILIADO A SALUDCOOP EPS Y QUIERO INCLUIR BENEFICIARIOS. ¿LO HAGO ANTE SALUDCOOP O CAFESALUD?

SaludCoop EPS recibirá novedades hasta el 30 de noviembre, para trámites en fechas posteriores, Cafesalud EPS será la entidad responsable de gestionarlas.

22

PRESENTÉ UNA SOLICITUD DE PORTABILIDAD EN SALUDCOOP EPS Y NO ME HAN DADO RESPUESTA, ¿TENGO QUE VOLVER A SOLICITARLA EN CAFESALUD?

No, el proceso lo asumirá Cafesalud y será la encargada de responder su solicitud.

23

TENGO UNA PORTABILIDAD YA APROBADA POR SALUDCOOP, ¿DEBO SOLICITARLA NUEVAMENTE PARA CAFESALUD?

No, las portabilidades vigentes se mantendrán en Cafesalud EPS, de acuerdo con su solicitud inicial.

24

¿SI SE PRESENTA ALGÚN PROBLEMA O FALLA EN LA ATENCIÓN, QUÉ DEBO HACER?

Comunicarse con Supersalud en **Bogotá a la línea 483 7000**, desde el resto del país a la **línea gratuita 018000 513 700** o **escribanos a reclamossaludcoop@supersalud.gov.co**