

ABECÉ DEL RETIRO DE LA HABILITACIÓN A SALUDVIDA

1. ¿HASTA QUÉ FECHA ME CUBRE LOS SERVICIOS SALUDVIDA?

Saludvida deberá prestar los servicios hasta el 31 de octubre de 2019, fecha en la que ya se habrá culminado el proceso de la asignación de usuarios.

2. ¿DEBO HACER TRÁMITES DE TRASLADO?

No. Los afiliados serán trasladados automáticamente a las EPS receptoras.

3. ¿SEGUIRÁN PRESTÁNDOME LOS SERVICIOS CON NORMALIDAD?

Sí. El proceso que se adelanta no deberá generar ninguna afectación en el servicio requerido o que se le esté prestando. La EPS *Saludvida* deberá garantizar los servicios hasta el 31 de octubre de 2019. A partir del 1 de noviembre, las EPS receptoras serán las responsables de la atención.

4. ¿CUÁLES SON LAS EPS RECEPTORAS?

En todos los lugares donde operaba el Programa de salud de *Saludvida*, los afiliados serán trasladados a las EPS de dicha región que no se encuentran bajo medida de vigilancia especial por parte de la Supersalud.

5. ¿CÓMO VERIFICO A CUÁL EPS FUI ASIGNADO?

Tanto *Saludvida* como la EPS a la que sea asignado publicarán en sus páginas web y en un diario de amplia circulación, el listado de las personas y la respectiva EPS a la que pertenecerán en adelante. También será publicado en las páginas de la Supersalud www.supersalud.gov.co y del Ministerio de Salud www.minsalud.gov.co

6. ¿SI TENGO UNA CITA MÉDICA CON ESPECIALISTA, ME LA MANTIENEN O DEBO PEDIRLA NUEVAMENTE?

Si la cita se encuentra programada para antes del 31 de octubre o para ese día, se mantiene. Si está para el 1 de noviembre en adelante, deberá consultar con la EPS receptora.

Saludvida será responsable de entregar a las EPS receptoras la información de los servicios autorizados que a la fecha de la asignación no hayan sido prestados, para que sigan su trámite.

7. ¿DÓNDE PUEDO RECLAMAR LOS MEDICAMENTOS QUE ME FORMULEN EN ADELANTE?

Desde el 1 de noviembre, los medicamentos serán entregados en las farmacias habilitadas por la EPS a la que fue trasladado.

8. ¿SI TENGO MEDICAMENTOS AUTORIZADOS PENDIENTES DE ENTREGA, DÓNDE LOS PUEDO RECLAMAR?

Hasta el 31 de octubre, deberá dirigirse al dispensario de *Saludvida*. Posteriormente, en los dispensarios de la EPS a la que fue asignado.

9. ¿DEBO PEDIR UNA NUEVA AUTORIZACIÓN PARA LOS MEDICAMENTOS QUE YA ME FORMULARON?

Hasta el 31 de octubre, fecha en la que culmina el traslado, los usuarios deberán dirigirse al dispensario de la EPS *Saludvida* para validar su entrega. Posteriormente, la EPS a la que fue asignado deberá cambiar la orden y entregar los medicamentos formulados.

10. SI TENGO UNA URGENCIA ¿A DÓNDE DEBO IR?

Hasta el 31 de octubre, fecha en la que culmina el proceso de traslado, los usuarios deberán dirigirse a la red de prestadores habitual de la EPS *Saludvida*. Posteriormente, deberá acudir a la red de atención de su EPS asignada.

11. SI TENGO ACTUALMENTE UN TRATAMIENTO EN CURSO, ¿ME LO MANTIENEN?

Sí. Hasta el 31 de octubre el responsable continuará siendo *Saludvida*. A partir del 1 de octubre, estos tratamientos serán responsabilidad de la EPS a la que fue

asignado. Por ejemplo: si un afiliado se encuentra hospitalizado, la institución prestadora del servicio deberá garantizarle la continuidad del servicio. Ningún tratamiento debe ser interrumpido.

12. SI ESTOY HOSPITALIZADO, ¿QUIÉN CUBRIRÁ LA HOSPITALIZACIÓN?

Saludvida la cubrirá hasta el 31 de octubre. A partir del 1 de noviembre, el paciente quedará afiliado a una EPS receptora que se encargará de cubrir los costos de los servicios requeridos. No necesita hacer trámite adicional para ello, ya que Saludvida entregará a las EPS receptoras el listado de las personas hospitalizadas, para que estas continúen con el servicio.

13. ¿SE GARANTIZARÁ EL SERVICIO CON LA MISMA RED DE CLÍNICAS Y HOSPITALES?

El servicio se prestará en la red de atención de la EPS a la cual sea trasladado y esta deberá darle continuidad en la atención.

Usted podrá consultar cuál es su red de atención, en el sitio web de la EPS a la que fue trasladado.

14. SI NO ESTOY CONTENTO CON LA EPS QUE ME ASIGNARON, ¿ME PUEDO CAMBIAR?

Sí. Lo puede realizar pasados tres meses contados a partir del momento de la afiliación a la EPS receptora. Usted podrá pasarse a la EPS que desee, siempre y cuando esta opere en su municipio y en el régimen al cual pertenece.

15. SI SOY CABEZA DEL GRUPO FAMILIAR, ¿ELLOS SERÁN TRASLADADOS A LA MISMA EPS QUE ME ASIGNEN?

Toda su familia pasará con usted a la EPS a la que sea asignado y quedará cubierta del mismo modo en que se encontraba en su EPS anterior.

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

Saludvida debe entregar a las EPS receptoras las bases de datos de usuarios con tutela para

que estas sigan cumpliendo con los servicios ordenados mediante tutela.

17. TENGO UN SERVICIO NO INCLUIDO EN EL PLAN DE BENEFICIOS DE SALUD (NO PBS) Y NO PUEDO INTERRUMPIR EL TRATAMIENTO. ¿QUÉ DEBO HACER?

Saludvida entregará a las EPS receptoras la documentación necesaria para continuar con el trámite. Sin embargo, sugerimos al usuario acercarse a su punto de atención de la EPS a la cual sea asignado para validar el estado de su trámite y continuar con el proceso correspondiente.

18. ESTOY EN EMBARAZO Y TENGO EXÁMENES PENDIENTES DE AUTORIZACIÓN. ¿QUÉ DEBO HACER?

Hasta el 31 de octubre *Saludvida* deberá autorizarlos. A partir del 1 de noviembre debe dirigirse a su punto de atención asignado en la EPS a la que sea trasladado, con la solicitud de examen. Esta realizará el trámite correspondiente para generar la autorización respectiva con su nueva red de atención.

19. SI PRESENTO ALGÚN PROBLEMA O FALLA EN LA ATENCIÓN. ¿QUÉ DEBO HACER?

Comuníquese con la EPS a la que fue asignado, a través de los canales autorizados. Si su EPS no le cumple, acuda a la Supersalud a través de la línea gratuita de atención 01 8000 513700 o reciba orientación personalizada en nuestros Puntos de Atención al Usuario a lo largo del territorio nacional, que podrá consultar en nuestro sitio web www.supersalud.gov.co

20. RADIQUE UNA QUEJA EN LA ANTERIOR EPS. ¿LA NUEVA ME LA VA A CONTESTAR?

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que se hayan presentado antes del 31 de octubre, deberá responderlas el servicio de salud de *Saludvida*.

21. PRESENTÉ UNA SOLICITUD DE PORTABILIDAD EN EMDISALUD Y NO ME HAN DADO RESPUESTA. ¿TENGO QUE VOLVER A SOLICITARLA?

Es posible que este tipo de novedades no alcancen a ser tomadas por el sistema en el momento del traslado. Le sugerimos presentar una nueva solicitud.

22. TENGO UNA PORTABILIDAD APROBADA POR SALUDVIDA. ¿DEBO TRAMITARLA NUEVAMENTE ANTE LA OTRA EPS?

No. Todos los casos de portabilidad aprobados son reportados por *Saludvida* a las EPS receptoras, que se encargarán de asumir ese servicio.

23. SOY AFILIADO INDEPENDIENTE Y ESTOY EN MORA CON SALUDVIDA. ¿DEBO PAGAR LA DEUDA?

Sí. Debe pagar la deuda vigente en *Saludvida*. Tenga en cuenta que la mora no será un impedimento para su asignación, siempre y cuando su estado de afiliación se encuentre activo.

24. ESTOY AFILIADO A SALUDVIDA EN EL RÉGIMEN SUBSIDIADO. ¿CÓMO SERÁ MI PASO A LA OTRA EPS?

El traslado será automático y tendrá las mismas condiciones de su afiliación anterior.

25. NECESITO UN HISTÓRICO DE INCAPACIDADES PARA MI TRÁMITE DE PENSIÓN. ¿A CUÁL EPS DEBO REALIZARLE LA SOLICITUD?

Si son de antes del 31 de octubre, deberá pedirlo a *Saludvida*. Las que ocurran después del traslado, las tramitará la EPS receptora.

26. SI HAY ALGÚN PROBLEMA O FALLA CON MI PROCESO DE TRASLADO, ¿QUÉ DEBO HACER?

Puede llamar a la Superintendencia Nacional de Salud, al teléfono 01 8000 513 700 a nivel nacional, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También en cualquiera de nuestras Oficinas de Atención al Usuario, en su punto de atención al usuario o en la página web www.supersalud.gov.co.

**Supersalud:
Línea Gratuita Nacional 018000513700 - Bogotá:
4817000**