

Abecé



Preguntas & respuestas
de los Usuarios

VIGILADO Supersalud

 medimás^{EPS}



1. Si estoy afiliado a Cafesalud, ¿Debo hacer algún trámite para afiliarme a Medimás EPS?

No es necesario hacer ningún trámite. Todos los usuarios de Cafesalud a partir del 1 de agosto serán trasladados automáticamente y en caso de requerir algún servicio, deberán acudir a su punto de atención habitual.

2. Se habla de un modelo de atención nuevo. ¿De qué se trata?

Medimás EPS ofrecerá a sus afiliados un modelo de atención innovador integral, basado en la gestión del riesgo que garantice el derecho a la salud de sus usuarios.

Para tal fin, su IPS primaria (que próximamente se llamará Unidad Especializada Primaria de Atención - UEPA) le atenderá integralmente. Allí usted contará con:

- Consulta médico general.
- Consulta de especialidades básicas.
- Toma muestras laboratorio.
- Autorizaciones de radiología básica.
- Entrega de medicamentos, programación de citas y procedimientos, sin tener que desplazarse a otros lugares ni hacer trámites adicionales.
- Recibirá periódicamente visitas en su domicilio o trabajo para conocer sus riesgos en salud y tendrá un plan de prevención especial.
- Contará con un asesor amigo en su UEPA que le ayude a resolver dudas y agilizar trámites.
- Podrá participar en el comité local de riesgo para ayudar a prevenir y mitigar enfermedades en su comunidad.

- Tendrá una red de atención amplia y coordinada para evitar demoras en la atención.
- Tendrá acceso a una escuela de pacientes virtual y eventos presenciales educativos para cada grupo de enfermedades.
- Habrá un grupo guardián encargado de supervisar la efectividad de la atención.

3. ¿Seguirán prestándome los servicios con normalidad?

Si. El traslado no generará ninguna afectación en el servicio que requiera o se le esté prestando. Hasta el 31 de julio de 2017, Cafesalud garantizará el servicio y a partir del 1 de agosto de 2017, será Medimás EPS el responsable de la atención.

4. ¿Dónde puedo reclamar mis medicamentos?

Los medicamentos seguirán siendo entregados en las farmacias habituales, cualquier cambio de dispensario, será notificado al usuario y direccionado oportunamente.

5. Si tengo medicamentos autorizados pendientes de entrega por Cafesalud EPS. ¿Medimás EPS me los va a entregar sin cambiar la autorización?

Cafesalud entregará medicamentos hasta el 31 de julio de 2017. Aquellos usuarios a los que no se les haya entregado en esta fecha, deberán dirigirse a su IPS primaria en donde se realizará el cambio de la orden de medicamentos a través de Medimás.

6. Si tengo una autorización expedida por Cafesalud para una cita con especialista o un procedimiento pendiente que ya se encuentra programada por la IPS. ¿Esta autorización tendrá vigencia?

Si. En este caso debe acudir a la cita con la orden de Cafesalud y el prestador hará el cambio de la autorización internamente con Medimás EPS.

7. Si tengo una autorización expedida por Cafesalud para una cita con especialista o un procedimiento pendiente expedido por Cafesalud EPS y aún no ha sido programada por la IPS ¿Qué debo hacer?

En caso de que a 31 de julio de 2017, Cafesalud EPS no haya programado o realizado el procedimiento pendiente, es necesario cambiar la orden de autorización a través de Medimás EPS. Para esto tiene tres opciones y podrá utilizar la que considere:

- Comunicarse con el prestador que indica la autorización de Cafesalud y validar si ya tiene fecha de programación para el usuario. En caso positivo, acudir a la cita con la orden de Cafesalud y el prestador hará el cambio de la autorización internamente con Medimás EPS.
- Enviar la orden de autorización que tiene de Cafesalud a través del correo electrónico autorizacionesenlinea@medimas.com.co para que le efectuemos el cambio de autorización y de esta manera pueda realizarse el procedimiento con el prestador que le indique Medimás en una nueva orden.

- Acercarse a su punto de atención Medimás EPS para realizar el cambio de autorización y de esta manera podrá realizarse el procedimiento con el prestador que le indique la EPS en una nueva autorización.

8. Si tengo medicamentos autorizados pendientes de entrega por Cafesalud EPS ¿Qué debo hacer?

El afiliado deberá dirigirse a su IPS primaria en donde se realizará el cambio de la orden de medicamentos a través de Medimás y en donde le indicarán en dónde reclamar los medicamentos que se hayan formulado en atenciones ambulatorias o domiciliarias.

9. Como paciente de alto costo me están suministrando un medicamento importado que fue autorizado por el Invima para Cafesalud EPS. ¿Medimás me lo va a seguir suministrando sin tener que hacer ningún trámite adicional?

A partir del 1 de agosto de 2017, usted podrá dirigirse a la oficina de atención al usuario y solicitar orientación de su caso y se hará la entrega de su medicamento sin interrumpir el tratamiento.

10. Si me encuentro hospitalizado el primero de agosto, ¿Quién cubrirá la hospitalización?

Hasta el 31 de julio de 2017, Cafesalud EPS cubrirá los costos generados por su hospitalización. A partir del 1 de agosto de 2017, Medimás EPS será el responsable y este proceso no alterará la continuidad de su tratamiento.

11. Tengo un Mipres y/o CTC pendiente por autorización que tramité con Cafesalud y no puedo interrumpir el tratamiento. ¿Qué debo hacer?

Cafesalud autorizará los servicios Mipres y/o CTC hasta 31 de julio de 2017. Aquellos servicios que no fueron autorizados, serán asumidos desde el 1 de agosto de 2017 por Medimás EPS.

Asimismo, Cafesalud EPS ha entregado a Medimás la documentación necesaria para continuar con el trámite de autorización de CTC, sin embargo, sugerimos al usuario acercarse a su punto de atención Medimás EPS, para validar el estado de su trámite, recibir la autorización de servicios No POS o para continuar con el trámite que corresponda.

12. En Cafesalud me aprobaron el Mipres y/o CTC. ¿Seguirá vigente en Medimás EPS o debo realizar algún tipo de trámite?

Si. El servicio o procedimiento aprobado en Mipres o CTC por Cafesalud EPS hasta el 31 de julio de 2017 seguirá vigente.

Para aquellos servicios o procedimientos que no fueron autorizados, los usuarios deberán acercarse a su punto de atención para cambiar la orden de servicio y acudir al prestador que le indique la nueva autorización.

13 ¿Se garantizará la continuidad del servicio en la misma red de prestadores?

Si. Medimás EPS dará continuidad en la atención a los usuarios trasladados y se encuentra realizando un análisis para garantizar una red integrada especializada que facilite el acceso a los servicios de salud de todos los afiliados.

A partir del 1 de agosto usted podrá consultar su red de atención, en el sitio web:

www.medimas.com.co

14. Las órdenes para suministro o cambio de dispositivos de oxígeno que ya se han generado por Cafesalud EPS pero que no se han hecho efectivas ¿Se deben volver a tramitar ante Medimás EPS?

- No. Si ya tiene programada la fecha de entrega con el prestador, éste entregará con normalidad el oxígeno, para lo cual usted deberá entregarle la autorización expedida por Cafesalud.
- En caso de no tener programada la entrega, el usuario puede:
 - Enviar la orden de autorización que tiene de Cafesalud a través del correo electrónico autorizacionesenlinea@medimas.com.co o acercarse a su punto de atención Medimás EPS para que le realicemos el cambio de autorización y de esta manera pueda comunicarse con el prestador que le indique Medimás en una nueva autorización.

15. Tengo pendientes con Cafesalud EPS unas terapias que no alcanzo a tomar antes del 1 de agosto del 2017. ¿Puedo seguir tomando las terapias con Medimás en el mismo lugar sin hacer ningún trámite?

Si tiene las citas de su terapia programadas es importante que el afiliado valide con el prestador la confirmación de sus citas. En caso de tenerlas activas el usuario debe acudir a sus terapias.

Para el trámite de cambio de orden de autorización (por las sesiones faltantes), el usuario tiene las siguientes opciones:

Comunicarse con el prestador que indica la autorización de Cafesalud y validar que el prestador hará el cambio de la autorización internamente con Medimás EPS.

Enviar la orden de autorización que tiene de Cafesalud a través del correo electrónico autorizacionesenlinea@medimas.com.co para que le efectuemos el cambio de autorización y de esta manera pueda realizarse las terapias faltantes con el prestador que le indique Medimás en una nueva orden.

Acercarse a su punto de atención Medimás EPS para realizar el cambio de autorización y de esta manera podrá realizarse las terapias con el prestador que le indique la EPS en una nueva autorización.

En caso de tener la autorización, pero no las citas programadas, debe acudir a su IPS primaria para valoración, orientación de sus terapias y red de atención a través de Medimás.

16. ¿En Medimás EPS me cobrarán las multas que tenía con Cafesalud?

No. Medimás EPS sólo le cobrará las multas que dé lugar a partir del 1 de agosto del 2017.

17. Soy un paciente vinculado a un programa especial con controles en la red de Cafesalud. ¿Ahora en dónde seré atendido?

Medimás informará a través de una carta personalizada la red de atención para dar continuidad a su tratamiento.

En caso de no recibir la carta de Medimás puede dirigirse a su IPS primaria y allí recibirá orientación sobre su caso o dirigirse a la red de atención de su programa.

18. Estoy en embarazo y tengo exámenes pendientes de autorización con Cafesalud ¿Qué debo hacer ante Medimás EPS?

Debe dirigirse a su IPS primaria con la solicitud de examen, Medimás realizará el trámite correspondiente para generar la autorización respectiva con la red de atención de Medimás.

19. ¿Quién asume el traslado de un paciente hospitalizado que tenga un examen complementario en una IPS de la red de Cafesalud, programado para el 1 de agosto de 2017 o más adelante?

Entre la clínica y Medimás se encargarán de dar trámite a los traslados que sean necesarios y determinarán la red de atención para realizarlo. Asimismo, será Medimás EPS quien programará los traslados con su red de ambulancias sin generar ningún tipo de interrupción en la atención.

20. ¿Quién será el responsable de mi programa de hospitalización en casa si se presenta una urgencia el 1 de agosto de 2017?

Medimás será el responsable de garantizar la continuidad en la prestación del servicio de hospitalización en casa.

En caso de presentarse una urgencia, Medimás dispuso la Línea de Atención al Usuario a nivel nacional 018000 12 07 77 y en Bogotá 651 07 77.

21. ¿Cuáles son los canales de atención habilitados por Medimás EPS para atender las dudas e inquietudes de los usuarios?

Cualquier inquietud será atendida a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario a nivel nacional 018000 12 07 77 y en Bogotá 651 07 77.

La atención se ofrece las 24 horas del día los 7 días de la semana en cualquiera de nuestras Oficinas de Atención al Usuario, en su IPS primaria, a través de nuestros asesores comerciales o en la página web [www. medimas.com.co](http://www.medimas.com.co).

22. Radiqué una petición, queja, reclamo o sugerencia (PQRS) en Cafesalud EPS y aún no he recibido respuesta. ¿Quién me la va a contestar?

Cafesalud EPS es el responsable de responder la PQRS radicada antes del 31 de julio de 2017. En caso de requerir información sobre su solicitud puede comunicarse con la línea nacional 018000116928.

23. ¿Dónde estarán ubicadas las oficinas de atención al usuario de Medimás EPS?

Serán las mismas que venían operando con Cafesalud, podrá consultar su ubicación a través del sitio web: www.medimas.com.co

24. Si tengo una autorización vigente ordenada por tutela con Cafesalud, ¿tiene vigencia con Medimás?

Aquellas autorizaciones por tutelas vigentes no prestadas se entregarán en una base de datos a Medimás EPS, quien será la encargada de la prestación de dicho servicio. En caso de no ser contactado por Medimás, diríjase a su IPS primaria para recibir orientación sobre su caso.

25. Tengo un fallo de tutela a mi favor en donde Cafesalud debe autorizar o entregar un medicamento y/o procedimiento. ¿Éste fallo me servirá con Medimás EPS o debo poner otra tutela?

Medimás EPS asumirá los fallos de tutela que los usuarios de Cafesalud tengan a su favor. La EPS lo contactará durante el mes de agosto para realizar la programación o entrega de su medicamento y/o procedimiento. En caso de no ser contactado, diríjase a su IPS primaria para recibir orientación sobre su caso.

26. Estoy en proceso de calificación por enfermedad laboral en Cafesalud EPS. ¿Debo llevar nuevamente los documentos para que me abran el proceso ante Medimás EPS?

No hay necesidad de hacer nueva entrega. Cafesalud hará entrega de toda la información que se tiene a Medimás EPS y esta continúa con el proceso de calificación.

27. Si ya tengo una calificación y una incapacidad permanente de origen laboral. ¿Me será respetada en Medimás EPS?

Sí. El origen de las calificaciones no cambia y no se puede modificar, según el artículo 32 del Decreto 1352 del año 2013.

28. Tengo una enfermedad laboral que se sometió a comité en Cafesalud EPS, pero no se terminó de tramitar. ¿Este proceso continúa en Cafesalud EPS?

No. El proceso lo termina Medimás EPS y como su asegurador deberá presentarlo ante la Administradora de Riesgos laborales (ARL).

29. Si tengo una incapacidad prolongada por origen laboral aprobada por Cafesalud, ¿en Medimás EPS me siguen contando los días para la expedición del formato de rehabilitación que me entrega la EPS?

Sí. Medimás EPS continúa con los días acumulados y realiza las notificaciones pertinentes, en caso de origen común se notifica al Fondo de Pensiones.

30. Me hicieron la notificación de incapacidad temporal o permanente cuando estaba en Cafesalud, ahora en Medimás EPS cumplo los 150 días de la incapacidad. ¿Quién hace el formato de rehabilitación?

Cafesalud le entregará a Medimás la información de los días acumulados hasta el 31 de julio de 2017 y esta se encargará de la notificación al fondo de pensiones.

31. Si Cafesalud me hizo una calificación por enfermedad laboral y dentro del tiempo para controvertir se efectúa la transición, ¿puedo radicar la controversia en Cafesalud?

No. La controversia debe ser radicada ante Medimás EPS, quien contará con toda la información para radicar el expediente ante las juntas.

32. Si voy a cumplir 180 días de incapacidad ininterrumpida, ¿puedo continuar con mi proceso ante el fondo de pensiones?

Sí. Lo debe hacer en cumplimiento del Decreto 019 del 2012 en su artículo 142.

32. ¿Tendré el mismo estado de afiliación que tenía en Cafesalud cuando sea trasladado a Medimás?

Sí. Los afiliados pasan a Medimás con el mismo estado de afiliación que tenían en Cafesalud. Para el caso de afiliados en estado activo, inicia con servicios plenos en Medimás EPS. Los usuarios que al momento del inicio de Medimás están en estado suspendido o retirado se cargarán en la base de datos de la EPS hasta que tengan empleo o capacidad de pago.

34. Esto afiliado a Cafesalud EPS pero quiero incluir a mis beneficiarios. ¿Lo puedo hacer en Cafesalud o tengo que esperar a que me pasen a Medimás EPS?

Puede realizar la inclusión de sus beneficiarios ante Cafesalud EPS hasta el 31 de julio de 2017 y todos serán trasladados a Medimás EPS. A partir del 1 de agosto del 2017 la inclusión de beneficiarios se deberá hacer ante Medimás EPS.

35. Presenté una solicitud de portabilidad en Cafesalud EPS y no me han dado respuesta. ¿Tengo que volver a solicitarla en Medimás EPS?

Es posible que este tipo de novedades no alcancen a ser tomadas por el sistema en el momento de la transición. Le sugerimos presentar una nueva solicitud ante Medimás EPS.

36. Tengo una portabilidad aprobada por Cafesalud. ¿Debo tramitarla nuevamente ante Medimás EPS?

No. Todos los casos de portabilidad aprobados fueron reportados a Medimás. Sobre el estado de su trámite puede consultar en Medimás en el punto de atención en la ciudad a la que solicitó la portabilidad.

37. Radiqué una novedad en Cafesalud EPS y aún no se ve reflejada en el sistema. ¿Debo volver a radicarla en Medimás EPS?

No. Es importante tener en cuenta que los reportes de novedades entre las EPS pueden tardar dos semanas. Si en este tiempo no se registra la novedad, le sugerimos volver a reportarla ante Medimás EPS.

38. Soy afiliado independiente y estoy en mora con Cafesalud EPS. ¿Debo pagar la deuda a Cafesalud EPS?

Sí. Debe pagar la deuda en Cafesalud. Para mayor información puede comunicarse con la línea de atención nacional de Cafesalud 018000116928.

39. Soy afiliado independiente y solicité a Cafesalud EPS la devolución de pagos de aportes. ¿Qué pasará con esa solicitud?

Cafesalud EPS continuará gestionando su solicitud de devolución de aportes, siempre y cuando afecte periodos anteriores al 1 de agosto de 2017. Para mayor información puede comunicarse con la línea gratuita de atención nacional de Cafesalud 018000116928.

40. Estoy afiliado a otra EPS y los pagos se han cargado a Cafesalud EPS. ¿A quién le solicito la devolución de aportes?

Se solicita la devolución o transferencia de aportes a la EPS Cafesalud. Para conocer el proceso o puntos de atención para este tipo de trámites en Cafesalud, puede comunicarse con la línea gratuita de atención nacional de Cafesalud 018000116928.

Se procederá a realizar de forma semanal, la transferencia de aportes a la EPS que le corresponde los pagos realizados, siempre y cuando estos NO se encuentren compensados por el Consorcio SAYP y usted se encuentre cargado en la BDUA para la otra EPS durante el periodo reportado en el pago, este pago debe encontrarse glosado. De estar compensado, su aportante deberá solicitar la devolución de aportes y realizar el pago a la EPS correcta. Para mayor información puede comunicarse con la línea de atención nacional de Cafesalud 018000116928.

41. Estoy afiliado a Cafesalud en el régimen subsidiado. ¿Cómo será mi paso a Medimás EPS?

Si su estado de afiliación en Cafesalud en el régimen subsidiado está activo, el traslado hacia Medimás EPS será automático a partir del 1 de agosto de 2017.

42. Si estoy afiliado a Cafesalud EPS en el régimen subsidiado. ¿Recibiré la misma atención que los del régimen contributivo?

Sí. No habrá diferencias en la atención.

43. Soy afiliado a Cafesalud Régimen Subsidiado. ¿Dónde me atenderá Medimás?

Los afiliados a Medimás ARS serán atendidos en las sedes habituales. Cualquier cambio será comunicado oportunamente a los usuarios.

44. Soy aportante y no tramité las incapacidades o licencias con Cafesalud EPS. ¿Qué debo hacer para que me sean reconocidas?

Debe realizar la solicitud y adelantar el trámite ante Cafesalud EPS.

45. Necesito tramitar el cambio de origen de unas incapacidades. ¿Ante quién debo radicarlo?

Si la incapacidad fue expedida antes del 1 de agosto de 2017, Cafesalud debe tramitar el cambio. Para mayor información puede comunicarse con la línea gratuita de atención de Cafesalud a nivel nacional 018000116928.

46. Necesito un histórico de incapacidades para mi trámite de pensión. ¿A cuál EPS debo realizar la solicitud?

Si fueron expedidas antes del 1 de agosto de 2017, debe solicitar el histórico en Cafesalud. Para mayor información comuníquese a la línea gratuita nacional de atención de Cafesalud 018000116928.

47. ¿Las semanas cotizadas que traía con Cafesalud me van a quedar cargadas en Medimás EPS?

Sí. Las semanas cotizadas del usuario no se pierden y serán cargadas en Medimás EPS.

48. Ya estoy en Medimás EPS y no estoy de acuerdo con una liquidación de la incapacidad que me generó Cafesalud EPS. ¿A qué EPS debo solicitar la reliquidación?

Como fue expedida en Cafesalud, debe solicitar en Cafesalud la reliquidación de la incapacidad. Para mayor información comuníquese a la línea gratuita nacional de atención de Cafesalud 018000116928.

49. Soy afiliado independiente e hice pagos anticipados a Cafesalud. ¿Qué va a pasar con esos aportes?

Estos aportes serán transferidos a Medimás EPS, siempre y cuando se encuentre cargado en la Base de Datos Única de Afiliados – BDU de Medimás EPS, para el periodo pagado. Proceso que será realizado de forma semanal, acorde con lo establecido en el Decreto 4023 de 2011 y Resolución 5215 de 2012.

50. Si solicité ante mi EPS el traslado a Cafesalud en el momento de la transición. ¿Debo realizar nuevamente el proceso?

No, se dará continuidad al trámite del traslado y en caso de ser aceptado, el usuario quedará afiliado a Medimás. Las fechas de vigencia serán tenidas en cuenta para no afectar la prestación del servicio para el nuevo afiliado.

51. Tengo un reembolso en trámite pendiente con Cafesalud EPS. ¿Quién me lo pagará?

El factor para establecer la obligación de reconocimiento y pago de una obligación, está dado por la fecha de prestación del servicio, en tal sentido si las pretensiones se derivan de hechos sucedidos antes del 1 de agosto de 2017, deben radicarse a Cafesalud para su validación respecto de los términos y condiciones previstas en el Artículo 14 de la Resolución 5261 de 1994. Para mayor información puede comunicarse con la línea de atención nacional de Cafesalud 018000116928

51. Interpuse una tutela y no ha sido fallada en el momento de la transición. ¿Qué debo hacer?

Deberá informar en el juzgado su nueva EPS. Se sugiere también informar a Medimás para garantizar la prestación oportuna de los servicios de salud. Si requiere mayor información sobre su caso, puede dirigirse a la oficina de atención al usuario donde le brindarán orientación.

52. Tengo un fallo de tutela abierto en donde el juez ordena a Cafesalud el pago de las incapacidades mayores a 180 días hasta que se emita la calificación de invalidez por parte de la junta o fondo de pensiones. ¿Este fallo sigue vigente?

La EPS que debe realizar el pago será en donde esté el afiliado en el momento en que inicia la incapacidad otorgada por el médico. En caso de que este fallo se otorgue en fechas anteriores al 31 de julio de 2017, deberá ser Cafesalud la encargada de tramitar el pago de sus incapacidades. En caso de otorgarse el fallo a partir del 1 de agosto de 2017 será Medimás quien asuma el trámite del pago correspondiente. Para consultar sobre el estado de su caso, puede dirigirse a la oficina de atención al usuario donde le darán orientación.

53. Si solicité ante mi EPS el traslado a Cafesalud en el momento de la transición. ¿Debo realizar nuevamente el proceso?

No. Se dará continuidad al trámite del traslado y en caso de ser aceptado, el usuario quedará afiliado a Medimás. Las fechas de vigencia serán tenidas en cuenta para no afectar la prestación del servicio para el nuevo afiliado.



www.medimas.com.co