

¿TIENES PREGUNTAS ACERCA DEL TRASLADO DE TU IPS BÁSICA?



1. ¿Qué debo hacer si no estoy de acuerdo con el cambio de IPS?

Si la IPS a la que fuiste trasladado queda retirada de tu residencia o simplemente no estás de acuerdo con el cambio, aunque no es posible retornar a la IPS anterior, te damos la opción de elegir entre las que se encuentran disponibles siguiendo estos pasos:

- Ingresa a epssura.com
- Debes iniciar sesión con tu **usuario y contraseña**. Si aún no tienes tu clave, **¡crearla en segundos!**
- En la parte superior de la pantalla **selecciona solicitud y autorizaciones** y luego cambio de IPS.
- El cambio se **realiza inmediatamente**.

2. Si tengo tratamientos vigentes, ¿debo empezar desde cero en mi nueva IPS básica?

No. Garantizamos la continuidad de tus tratamientos en la IPS básica asignada, así como en el resto de las atenciones ya que la nueva IPS encargada de cuidar tu salud, tiene acceso a tu historia clínica y así podrá darte una atención integral.

3. ¿Qué debo hacer si tengo entregas pendientes de mis medicamentos?

Podrás seguir recibéndolos como de costumbre. Recuerda que cada mes debes renovar tus medicamentos a través del sitio web epssura.com, opción Afiliados – Autorizaciones – Renovación de fórmulas o escribiéndonos al **WhatsApp 3175180237**.

4. ¿Qué debo hacer si tengo mi última entrega de medicamentos y requiero renovar la fórmula?

Debes solicitar una cita con médico general en tu nueva IPS básica para hacer una revisión del estado de tu salud y así poderle dar continuidad a tu tratamiento.

5. ¿Qué debo hacer si tengo ayudas diagnósticas, laboratorios o procedimientos pendientes?

Debes dirigirte al laboratorio de tu IPS básica para que allí te realicen la toma de muestra. Si tienes procedimientos pendientes, este será reagendado previamente al momento del traslado de tu IPS. En caso de que esto no suceda, debes comunicarte con la IPS para solicitar la programación y en caso de requerir un cambio de la orden, esta se hará internamente. Si ya habías realizado el pago de cuotas moderadoras o copagos, no deberás volver a hacerlo.

6. ¿Qué debo hacer si no quiero cambiar mi médico de familia?

Al tratarse de un traslado sin opción de volver a la IPS básica anterior, no es posible continuar con el mismo médico de familia. Solo podrás tener la opción de trasladarte a otra IPS si así lo deseas siguiendo el paso a paso del punto número 1.

7. ¿Por qué el traslado que se hizo sin mi consentimiento?

IPS SURA se está reestructurando y esto implica que los afiliados se trasladen a otras IPS para garantizar el acceso a los servicios de salud y la continuidad en sus tratamientos.

8.

¿Dónde puedo reclamar mis medicamentos?

Al cambiar de IPS básica también cambia el punto de la farmacia para la dispensación de los medicamentos básicos (cada IPS cuenta con una farmacia cercana).

Para la entrega de medicamentos especializados puedes identificar la farmacia en la autorización, allí puedes reclamarlos.

En caso de no tener la autorización a la mano, puedes ingresar al sitio web epssura.com, inicia sesión con tu usuario y contraseña, ingresa a la opción: Medicamentos, consultar y solicitar anulación de orden, allí visualizaras las órdenes de medicamentos con el respectivo prestador.

Recuerda que todos tus medicamentos los puedes solicitar a domicilio ingresando a Farmadomicilios. Haz clic aquí y hazlo en segundos.

9.

¿Qué debo hacer si mis citas no fueron reagendadas en la nueva IPS?

Comunícate con la línea de la IPS a la cual fuiste trasladado o a la línea de EPS SURA 018000519519.

10.

¿Dónde puedo continuar realizando mis trámites?

En EPS SURA, cuentas con estos canales para resolver tus inquietudes o trámites:

- Servicios a un clic en nuestro sitio **web epssura.com**
- WhatsApp: **3175180237**
- Línea de EPS SURA: **018000519519**
- Asistente virtual Tibot en nuestro sitio web **epssura.com**

○ en su IPS básica puede tramitar autorizaciones