

¿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 se toma esta decisión de traslado de los usuarios?

Algunos prestadores se encuentran transformando sus modelos de atención y esto lleva a que dejen de prestar servicios como IPS básicas.

Buscando dar continuidad en la atención a nuestros afiliados, en EPS SURA estamos realizando progresivamente algunos traslados que garanticen la prestación de todos los servicios de salud y así evitar afectar la continuidad de sus tratamientos. Este plan de traslados se realizará hasta el mes de agosto de 2024.

8. Si van a trasladar a todos los usuarios, ¿por qué algunos siguen en la IPS?

Buscando impactar lo menos posible a nuestros afiliados, estamos realizando los traslados por etapas según un cronograma concertado en conjunto con las IPS. En estas IPS quedarán los afiliados que hagan parte del Plan Complementario y Salud Para Todos.

9.

Si mi grupo familiar no fue trasladado a la misma IPS, ¿qué debo hacer?

Puedes realizar el traslado de los demás miembros de tu familia a través de nuestro sitio web epssura.com, opción servicios a un clic.

Ten en cuenta que, si eres usuario de Plan Complementario o Salud Para Todos, fuiste trasladado a una sede que será exclusiva para estos afiliados y, si tu grupo familiar no cuenta con estos planes, ellos serán asignados a otras sedes. Sin embargo, tú tendrás la opción de trasladarte si no deseas estar en las sedes exclusivas.

10.

¿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.**

11.

¿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.

12.

¿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

O en su IPS básica puede tramitar autorizaciones