



PREGUNTAS FRECUENTES

sobre la solicitud de EPS SURA
al Gobierno Nacional

Dirigido a afiliados EPS SURA

Fecha actualización: 28 de mayo de 2024

.....

Te informamos que hemos solicitado ante la Superintendencia Nacional de Salud la salida ordenada de EPS SURA del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Respondemos algunas de las dudas que se te puedan presentar

.....



Solicitud de **salida ordenada** de EPS SURA.



Atenciones en salud:
citas, exámenes,
tratamientos y otros.



Medicamentos.



Trámites.



Afiliaciones.



Programa de Desmonte Progresivo de EPS SURA



¿Qué pasa con EPS SURA?

Radicamos ante la Superintendencia Nacional de Salud la solicitud de autorización para realizar la salida ordenada de EPS SURA del sistema de salud, a través de un Programa de Desmonte Progresivo.

Se trata de una decisión que evaluamos con rigor, responsabilidad y transparencia, con la que buscamos anticiparnos para poder gestionar nuestras obligaciones con los afiliados, prestadores y demás actores del sistema.



¿El anuncio aplica para todas las EPS?

No, el anuncio responde individualmente a EPS SURA que ha solicitado al Gobierno la autorización para iniciar un plan de salida ordenada de nuestra EPS del Sistema de Salud a través de la figura de Programa de Desmonte Progresivo.

¿Cuándo se inicia el Programa de salida?

Por ahora no tenemos respuesta a esta pregunta. La solicitud deberá ser avalada por el Gobierno Nacional, el cual cuenta con 65 días hábiles para dar una respuesta.

Te estaremos informando una vez tengamos estas disposiciones.

¿Por qué EPS SURA tomó esta decisión?

El sistema de salud colombiano enfrenta retos estructurales que vienen de tiempo atrás y se han agravado por la insuficiencia en la asignación presupuestal de los últimos años. Durante esta difícil coyuntura, hemos hecho todo lo posible para proteger la vida y el bienestar de nuestros afiliados, inclusive evaluando diferentes alternativas en el marco legal actual y en las nuevas propuestas del Gobierno. Realizamos un gran esfuerzo para continuar. Sin embargo, en este momento debemos tomar medidas oportunas para evitar un mayor deterioro, que nos impida cumplir con nuestras obligaciones.

¿Quién me brindará los servicios de salud?

Mientras se da la respuesta oficial del Gobierno, continuamos siendo tu EPS.

Los trámites, autorizaciones, citas, tratamientos, procedimientos, exámenes, ayudas diagnósticas, medicamentos y atenciones se seguirán prestando de forma habitual.

¿Qué significa un Programa de Desmote Progresivo?

Un Programa de Desmote Progresivo es un mecanismo jurídico aplicable al sector salud, que permite a una EPS el retiro, ordenado y diligente, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un plan definido que, al ejecutarse, busca cuidar los derechos de los diversos actores que participan en el.



Atenciones en salud: citas, exámenes, tratamientos y otros



¿A dónde puedo acudir si estoy enfermo o necesito una atención médica u odontológica?

Podrás continuar recibiendo los servicios de salud en tu IPS básica o en la red de atención contratada por EPS SURA, la cual puedes consultar en epssura.com. Te mantendremos informado sobre las novedades y disposiciones que se presenten, te pedimos mantener actualizados tus datos de contacto.



Tengo una cita programada (medicina general, odontología, especialista, seguimiento enfermería, ayuda diagnóstica, procedimiento, cirugía) ¿se cancela?

Tu cita continúa en el lugar que la tenías programada. Seguiremos prestando nuestros servicios como lo hemos venido haciendo.

¿Qué debo hacer si tengo una cita con especialista, procedimiento, ayuda diagnóstica o cirugía pendiente por programar?

Si la solicitud se encuentra autorizada contacta al prestador en los datos que aparece en la autorización. En caso que no hayas radicado aún tu orden debes ingresar a epssura.com.

¿Qué debo hacer si tengo un procedimiento diagnóstico y terapéutico pendiente como quimioterapia o radioterapia?

Si la solicitud se encuentra autorizada contacta al prestador en los datos que aparece en la autorización, en caso que no lo haya hecho, recuerda que cuentas con nuestros canales de atención que puedes ver al final de este documento.

¿Qué debo hacer si tengo pendiente la revisión de una ayuda diagnóstica?

Continuarás recibiendo los servicios de salud que tienes con EPS SURA, por lo tanto, tu médico tratante debe realizar la revisión de la ayuda diagnóstica.

Siempre me ha atendido el mismo doctor ¿ahora quién me va a atender y en dónde?

Siempre que el profesional haga parte de nuestra red de atención y tenga disponibilidad de agenda para asignarte la cita, podrás continuar siendo atendido por este. En caso de que no tenga disponibilidad podrás acceder a la atención con otro profesional de tu IPS. Realiza la programación de tu cita a través de epssura.com

Hago parte del programa especial de cáncer, hemofilia, trasplantado, renales, diabetes, VIH, Centenarios, Permanentes, Paliativos, diabetes, riesgo cardiovascular, enfermedades huérfanas, entre otros ¿Dónde me entregarán mi tratamiento?

Continuarás recibiendo los servicios de salud que tienes con EPS SURA en tu IPS Especializada o institución asignada para tu tratamiento, es decir, la ruta para la atención de tu salud no tiene cambios. Te invitamos a comunicarte directamente con tu institución en caso de tener dudas sobre tu proceso de atención o comunicarte en los canales de atención que encuentras al final de este documento.

Estoy hospitalizado o en una urgencias ¿qué debo hacer?

Nuestros servicios de salud no tienen cambios, por lo que puedes estar tranquilo en tu proceso de atención de urgencias o de hospitalización.

¿Tengo el servicio de atención domiciliaria en casa, siguen prestándome ese servicio o qué debo hacer?

Continuarás recibiendo los servicios de salud, por lo que puedes estar tranquilo en tu proceso de atención domiciliaria. Te mantendremos informado sobre las novedades que se presenten.

Tengo uso de oxígeno permanente ¿ahora quién me lo entregará?

Puedes estar tranquilo con el suministro de oxígeno, nuestros procesos al día de hoy no cambian y seguimos prestando nuestros servicios.

Tengo una urgencia y mi vida está en peligro ¿a dónde voy?

Nuestros servicios de urgencias siguen prestando sus servicios de forma habitual, puedes acudir a la red de atención de EPS SURA que puedes consultar en epssura.com



Medicamentos



¿Qué debo hacer si tengo unos medicamentos pendientes por reclamar?

Si la solicitud de tus medicamentos se encuentra autorizada podrás reclamarlos con el prestador que aparece en tu autorización en caso que no esté autorizada ingresa a epssura.com en la opción medicamentos.

Te mantendremos informado sobre las novedades y disposiciones que se presenten.

¿El servicio farmacéutico de SURA a domicilio ya no funcionará?

Sí, todos los servicios de EPS SURA continuarán operando como habitualmente, puedes programar tus medicamentos a domicilio.

Debo renovar mi fórmula de medicamentos ¿qué debo hacer?

Nuestros servicios continúan operando de forma normal. Realiza la renovación de

tus medicamentos mes a mes a través de nuestro WhatsApp 3175180237 o ingresa a epssura.com. En caso que sea la última entrega de la fórmula que te envió tu médico, debes solicitar una cita para que revise si el tratamiento continúa o si debe cambiar de acuerdo a tu estado de salud.

Recibo aplicación de medicamentos vitales para mi tratamiento y/o recuperación en casa o en una institución especializada ¿me los continúan aplicando?

Sí, la aplicación de tu medicamento se realizará de acuerdo a la programación que ya tienes con nuestro prestador. En caso que aún no hayas solicitado la autorización, puedes radicar tu solicitud en epssura.com

Trámites



Tengo una orden pendiente sin radicar ¿qué debo hacer?

Nuestros canales de atención continúan operando de forma habitual, por lo tanto, puedes realizar tus trámites. Puedes radicar tu solicitud a través de servicios a un clic en nuestra página web epssura.com o en el WhatsApp 317 5180237.

Tengo una orden pendiente por autorizar, ¿dónde la tramito?

Puedes realizar seguimiento a tu orden a través de servicios a un clic en epssura.com o en el WhatsApp 317 5180237.

¿Si tengo una tutela?

Estarás recibiendo la respuesta a tu solicitud en los días que aparece en la respuesta de radicación de tu tutela. En caso que no recibas respuesta en los días indicados en la radiación, por favor comunícate con nosotros a través de los canales de atención que están al final de este documento.



Tengo un Mipres pendiente o un servicios no incluido en el plan de beneficios de salud. ¿cómo lo gestiono?

El proceso de solicitudes de Mipres lo realiza tu médico tratante y llega directamente al sistema de información de EPS SURA. La respuesta se te entregará de acuerdo a los tiempos que dispone el Sistema de Salud y te indicaremos el prestador que debe entregarte este servicio.

Tengo una incapacidad ¿sigue vigente o a dónde debo acudir?

Hoy nuestros servicios continúan operando de forma normal, por lo tanto, si tienes una incapacidad esta continúa vigente. En caso que no la hayas radicado, debes hacerlo a través de epssura.com opción servicios a un clic.

Salí de una hospitalización y debo tramitar medicamentos y exámenes ¿a dónde debo acudir entonces?

Los trámites y solicitudes derivados de la hospitalización podrás realizarlos a través de epssura.com por la opción servicios a un clic o a través del WhatsApp 3175180237.



Afiliaciones



¿Me debo trasladar de EPS?

No tienes que trasladarte de EPS, continuamos entregando nuestros servicios. Estamos a la espera de las disposiciones del Gobierno Nacional.

Quiero afiliarme a EPS SURA ¿ya no puedo?

Hasta tanto no tengamos las disposiciones del Gobierno Nacional puedes hacer tu afiliación. Para hacerlo debes ingresar al Sistema de Afiliación Transaccional en miseguridadsocial.gov.co donde se realizan las afiliaciones del Sistema de Seguridad Social.

Necesito afiliar a mi bebé como beneficiario ¿qué debo hacer?

Debes ingresar al Sistema de Afiliación Transaccional miseguridadsocial.gov.co donde se realizan las afiliaciones del Sistema de Seguridad Social o a través de nuestro portal epssura.com afiliados, opción Afiliación y retiros, allí encontraras los formularios.

Necesito realizar un ingreso o retiro de un beneficiario ¿cómo lo hago entonces?

Debes ingresar al Sistema de Afiliación Transaccional miseguridadsocial.gov.co donde se realizan las afiliaciones del Sistema de Seguridad Social o a través de nuestro portal epssura.com afiliados, opción Afiliación y retiros, allí encontraras los formularios.

¿Cómo continuo haciendo mis aportes o pagos de Seguridad Social o en dónde los debo hacer?

Este proceso continúa igual por lo tanto el pago de tus aportes se deben realizar como lo haces habitualmente.



Desde EPS SURA no te pediremos pagos o transferencias bancarias para acceder a nuestros servicios. Puedes realizar tus solicitudes a través de nuestro sitio web, sin necesidad de tramitadores. Valida siempre en los canales oficiales antes de hacer cualquier pago.

Entendemos que esta noticia puede generar inquietudes y preguntas, **y estamos aquí para responderlas, por eso nuestros canales de atención están habilitados para dar respuesta:**

Medellín

6044486115

Bogotá

6014897941

Cali

6023808941

Barranquilla

6053197901

Bucaramanga

6076917941

Cartagena

6056424946

Armenia

6067314936

Pereira

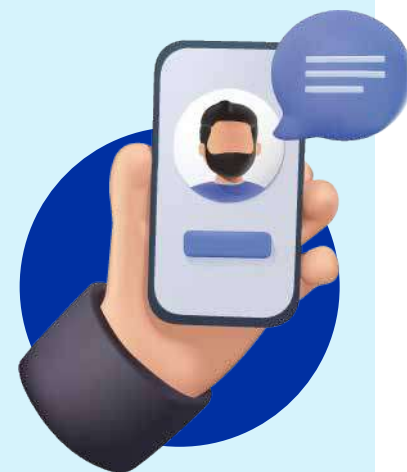
6063251999

Manizales

6068859515

Apartadó

6048288233



Nacional: 01 8000 519 519

WhatsApp: 317 518 02 37 

epssura.com