



# PREGUNTAS FRECUENTES

sobre la solicitud de EPS SURA

**Dirigido a Prestadores de EPS SURA**

Fecha actualización: 6 de junio de 2024.

.....

**Desde EPS SURA contamos con ustedes en este periodo de transición, para que los servicios que son prestados a nuestros usuarios continúen con el compromiso, la calidad y la oportunidad que nos ha caracterizado.**

.....

# Programa de **Desmante 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 Desmante 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

## **¿Cuándo se inicia el plan 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 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 brindará los servicios de salud?

**Mientras se da la respuesta oficial del Gobierno, seguiremos prestando nuestros servicios como lo hemos venido haciendo.**

**Los trámites de autorizaciones, citas, tratamientos, procedimientos, exámenes, ayudas diagnósticas, medicamentos y atenciones de la IPS Básica, se entregarán 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.

## ¿EPS SURA aún está en riesgo de intervención?

Te aclaramos que hasta la fecha no tenemos ninguna notificación por parte de la Superintendencia Nacional de Salud. Sin embargo, EPS SURA aún se enfrenta a un posible riesgo de intervención. Como es de conocimiento público, el sistema de salud colombiano enfrenta retos estructurales que vienen de tiempo atrás y se agravan por la insuficiencia de la asignación presupuestal de los últimos años. EPS SURA no es ajena a esta situación. Esto nos ha llevado a una condición en la que a pesar de nuestros esfuerzos, no hemos cumplido con algunos de los indicadores.

# Sobre los procesos de **atenciones en salud y pagos.**



## **¿Debo continuar asignando citas?**

Sí. El proceso de atención a los afiliados debe seguirse prestando de forma habitual.

## **¿Se deben pedir los mismos trámites al afiliado para prestar un servicio?**

Sí. Todos los procesos y lineamientos continúan igual. Te estaremos informando si hay algún cambio una vez nos dé respuesta el Gobierno Nacional.

## **¿Se requieren autorizaciones para prestar los servicios a los afiliados?**

Todos los procesos de autorizaciones continúan igual, por lo tanto debes solicitar la autorización para los servicios que se requieren.

## **¿Las autorizaciones que entrego normalmente las sigo realizando?**

Sí, las autorizaciones que realizas se deben seguir entregando de forma habitual.

## **Si los afiliados me preguntan ¿qué debo responder?**

Hoy nuestros servicios continúan operando de forma habitual hasta tener las disposiciones del Gobierno Nacional que pueden tardarse hasta 65 días hábiles. Para conocer las respuestas a las preguntas más frecuentes de los afiliados a EPS SURA [haz clic aquí](#) o ingresa a [epssura.com](http://epssura.com).

También puedes comunicarte con nuestra línea de atención 01 8000 519 519.

## **¿Qué pasa con los contratos y acuerdos que se tienen con EPS SURA?**

Los contratos con la red de prestadores continúan y los servicios deben prestarse de manera habitual. Es importante que sepas que los acuerdos contractuales realizados hasta el 31 de mayo se extenderán hasta el 31 de diciembre de 2024 con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acuerdo a la proyección de las reservas. Así mismo, los contratos que tienen vigencia hasta el 2025, serán revisados una vez recibamos las disposiciones del Gobierno Nacional sobre la solicitud de autorización para el Programa de Desmonte Progresivo. EPS SURA informará oportunamente las novedades que se presenten.

## **¿Hasta cuándo prestamos los servicios y seguimos atendiendo?**

El proceso de atención a los afiliados debe seguirse prestando, contamos con tu apoyo para que en esta transición no afectemos la continuidad de los servicios.

## **¿Cuándo me avisan del cierre y con qué antelación?**

Una vez tengamos las disposiciones del Gobierno te estaremos informando los pasos a seguir.

## **¿Continuaremos prestando servicios a las otras EPS?**

Aún no podemos darte respuesta a esta pregunta, esto dependerá de la respuesta del Gobierno Nacional y las disposiciones sobre la solicitud de traslado que hemos realizado.

## **¿Me van a quitar la población que tengo asignada para atención?**

No, por el momento los procesos continúan igual.

## ¿Los pagos periódicos por atención al número de afiliados que tengo asignado se mantienen?

Sí. Los pagos periódicos continúan según los acuerdos que hemos realizado.

## ¿Hay cambios en el proceso o en los canales para solicitar una autorización para prestar un servicio?

No, los canales y procesos continúan igual.

## ¿En dónde consulto la programación de pagos?

Una vez se radiquen las facturas por Giro Directo, se envía un correo desde EPS SURA con el detalle de la programación de la facturas.

## ¿Mis indicadores de gestión se mantienen en este proceso o tienen cambios dada la situación?

El proceso de indicadores continúa según los acuerdos que hemos realizado.

## ¿Cómo serán las negociaciones de los anexos?

Desde el 4 de junio de 2024, se actualizará la vigencia del anexo tarifario, el cual se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2024. Las condiciones contractuales se mantienen como se acordaron a inicios del 2024, esto con el fin de mantener el cumplimiento de las obligaciones.

## Una vez se reciba una respuesta por parte de Gobierno Nacional ¿cómo será el proceso de pago de cartera?

Los pagos y gestión de cartera se realizará de acuerdo a los tiempos acordados en los acuerdos de voluntades y normatividad vigente.



## ¿Mientras están en el proceso de solicitud y respuesta del Plan de Desmonte Progresivo, se harán mesas de conciliaciones?

Los procesos de conciliación continuarán de manera habitual.

## ¿Habrá una gestión adicional para la gestión de devoluciones?

En los procesos de conciliación se revisará las causales de devolución de las facturas y se notificará a los prestadores como es habitual las mayores causas de devolución y como pueden corregirse.



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:**

## ¿Ante el posible riesgo de intervención, es posible desarrollar una estrategia rápida en el tema de glosas y devoluciones, que logre actualizar cartera y evitar que el interventor no asuma períodos previos a la fecha de la intervención?

Actualmente contamos con dos canales de depuración de glosa:

1. Respuesta a glosa a través de [epssura.com](http://epssura.com) sección prestadores.
2. Conciliación de la glosa. Estos mecanismos continúan activos. Invitamos a los prestadores a hacer uso dinámico de éstos para lograr una adecuada gestión de la cartera

## Canales de atención para prestadores:

[epssura.com/prestadores-de-servicios](https://epssura.com/prestadores-de-servicios)

Línea de atención al prestador:

**3152757888**

## Canales de atención para afiliados:

### 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](https://epssura.com)