



MINISTERIO DE SALUD Y
PROTECCIÓN SOCIAL



Abecé preguntas frecuentes

Traslado afiliados de **Comfamiliar Huila EPS**

www.supersalud.gov.co

Supersalud 

Traslado afiliados de Comfamiliar Huila EPS

1 | ¿DEBO HACER TRÁMITES DE TRASLADO?, ¿QUIÉN DEBE HACER EL PROCESO?

No. Los afiliados serán trasladados automáticamente a las EPS receptoras. El Ministerio de Salud y Protección Social hará ese proceso.

2 | ¿CÓMO PUEDO SABER A QUÉ EPS FUI TRASLADADO??

Tanto Comfamiliar Huila, como las EPS receptoras, deberán publicar a través de sus canales de atención y sitios web la respectiva EPS a la que pertenecerá en adelante. También será habilitado un espacio en los sitios web de: Supersalud www.supersalud.gov.co y del Ministerio de Salud y Protección Social www.minsalud.gov.co

3 | ¿HASTA QUÉ FECHA ME CUBRE LOS SERVICIOS COMFAMILIAR HUILA?

Hasta el día anterior al traslado de los usuarios, Comfamiliar Huila debe prestar el servicio. Desde el día del traslado son las EPS receptoras las responsables de garantizar la atención integral de los afiliados.

4 | ¿CUÁNDO SE HARÁ EL TRASLADO?

El Ministerio de Salud dará a conocer la fecha en la que lo hará, que debe ser en cuestión de días.

5 | ¿SEGUIRÁN PRESTÁNDOME LOS SERVICIOS CON NORMALIDAD?

Sí. El proceso que se adelanta no deberá generar ninguna afectación en los servicios requeridos o que se le estén prestando. Una vez trasladados los afiliados de Comfamiliar Huila, las EPS receptoras son las responsables del aseguramiento.

6 | SI SOY CABEZA DE FAMILIA, ¿MIS BENEFICIARIOS SERÁN TRASLADADOS A LA MISMA EPS A LA QUE SEA ASIGNADO?

Su grupo familiar pasará con usted a la EPS que se le asigne, y quedarán cubiertos del mismo modo en que se encontraban en su anterior EPS.

7 | ¿CON EL TRASLADO PERDERÉ MI ANTIGÜEDAD?

No. El Sistema General de Seguridad Social en Salud no prevé antigüedades o preexistencias, como ocurre eventualmente en los planes de medicina prepagada, complementarios y pólizas. Todos los servicios vigentes deberán garantizarse con oportunidad y continuidad.

Traslado afiliados de Comfamiliar Huila EPS

8 | ¿CUÁLES SON LAS EPS RECEPTORAS?

Será el Ministerio de Salud y Protección Social el encargado de realizar la asignación de los usuarios a las EPS receptoras que no se encuentren bajo medida de vigilancia especial y/o restricción para afiliar nuevos usuarios. En los próximos días el Ministerio dará a conocer cuáles son y usted podrá saber a cuál fue trasladado.

9 | SI TENGO UNA CITA MÉDICA CON ESPECIALISTA, ¿ME LA MANTIENEN O DEBO PEDIRLA NUEVAMENTE?

Si la cita está programada para antes del traslado, se mantiene. Si está programada para después del traslado, deberá consultar con la EPS a la que fue asignado el proceso que deberá realizar.

Comfamiliar Huila será responsable de entregar a las EPS receptoras la información de los servicios autorizados que a la fecha de la asignación no hayan sido prestados, para que sigan su trámite.

10 | ¿DÓNDE PUEDO RECLAMAR LOS MEDICAMENTOS QUE ME FORMULEN EN ADELANTE?

Antes del traslado los podrá reclamar en los sitios establecidos por Comfamiliar Huila. Cuando ya esté en la EPS que le asignaron, los medicamentos serán entregados en las farmacias habilitadas por esta última.

11 | ¿DEBO PEDIR UNA NUEVA AUTORIZACIÓN PARA LOS MEDICAMENTOS QUE YA ME FORMULARON?

Mientras el proceso de traslado no se haya efectuado, los usuarios deberán dirigirse al dispensario asignado por Comfamiliar Huila y una vez se realice el traslado, la EPS a la que fue asignado deberá explicarle el procedimiento a seguir y entregar los medicamentos formulados.

12 | SI TENGO UNA URGENCIA ¿A DÓNDE DEBO IR?

Hasta antes del traslado los usuarios deberán dirigirse a su punto de atención habitual. Posteriormente, deberán acudir a la red de atención habilitada por su EPS asignada. Si se trata de una urgencia vital, en la que pueda correr peligro la vida de una persona, puede ir a la clínica o al hospital más cercano, aunque no tenga convenio con su EPS.

13 | ¿CÓMO SÉ EN QUÉ CLÍNICAS Y HOSPITALES ME VAN A ATENDER?

El usuario trasladado podrá consultar los nuevos puntos de atención de la red hospitalaria de la EPS a la que fue asignado, a través del sitio web, las líneas de atención y demás canales de información habilitados por la EPS receptora.

Traslado afiliados de Comfamiliar Huila EPS

14

SI TENGO UN TRATAMIENTO EN CURSO O ME FUE PROGRAMADO UN PROCEDIMIENTO, ¿ME LO MANTIENEN?

Sí. A partir de la fecha en la que se hace efectivo el traslado, estos tratamientos serán responsabilidad de la EPS a la que fue asignado.

15

SI ACTUALMENTE YO O ALGÚN INTEGRANTE DE MI NÚCLEO FAMILIAR ESTÁ HOSPITALIZADO, ¿ME SEGUIRÁN CUBRIENDO LOS SERVICIOS?

Sí. Tanto los servicios como los costos que genere la hospitalización serán asumidos por Comfamiliar Huila, hasta el momento del traslado. Desde el mismo día del traslado hecho por el Ministerio de Salud, será la EPS receptora la que asuma los costos derivados del proceso de atención.

16

ESTOY EN EMBARAZO Y TENGO SERVICIOS PENDIENTES DE AUTORIZACIÓN. ¿QUIÉN SERÁ EL RESPONSABLE DE MI ATENCIÓN?

Hasta el día anterior al traslado será Comfamiliar Huila la responsable de su atención. A partir del momento en que pase a la EPS receptora, será esta la responsable de autorizar los servicios requeridos

17

SI NO ESTOY CONTENTO CON LA EPS QUE ME ASIGNARON ¿ME PUEDO CAMBIAR?

Sí. Lo puede hacer pasados tres meses (90 días) contados a partir del momento de la asignación a la EPS receptora. Desde ese momento podrá pasarse a la EPS que desee, siempre y cuando esta preste servicios en su municipio, no cuente con alguna restricción para afiliarse y opere en el régimen al cual pertenece.

18

SI TENGO UNA TUTELA EN CURSO, ¿CÓMO HAGO EL TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN Y ENTREGA DE LO QUE CUBRE EL FALLO?

Comfamiliar Huila debe entregar a las EPS receptoras las bases de datos de usuarios con tutela para que estas sigan cumpliendo con los servicios ordenados mediante la orden judicial.

Abecé preguntas frecuentes

Traslado afiliados de Comfamiliar Huila EPS

19

TENGO UN SERVICIO NO INCLUIDO EN EL PLAN DE BENEFICIOS DE SALUD Y NO PUEDO INTERRUMPIR EL TRATAMIENTO. ¿QUÉ DEBO HACER?

Previo al proceso de traslado, Comfamiliar Huila deberá entregar a las EPS receptoras la documentación necesaria para continuar con el trámite. Sin embargo, sugerimos al usuario acercarse o comunicarse con su punto de atención de la EPS a la cual fue asignado, para validar el estado de su trámite y continuar con el proceso correspondiente.

20

SI PRESENTO ALGÚN PROBLEMA O FALLA EN LA ATENCIÓN, ¿QUÉ DEBO HACER?

Comuníquese con la EPS a la que fue asignado, a través de los canales autorizados. Si su EPS no le cumple, acuda a la Supersalud a través de la línea gratuita nacional de atención 01 8000 513 700, seleccionando la opción 5, o reciba orientación en nuestro chat en línea visitando el sitio web www.supersalud.gov.co y nuestras redes sociales.

21

PRESENTÉ UNA QUEJA EN LA ANTERIOR EPS. ¿LA NUEVA ME VA A RESPONDER?

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que se hayan presentado antes del traslado deberá responderlas Comfamiliar Huila.

22

¿SE GARANTIZARÁ EL SERVICIO EN LOS MISMOS CENTROS, CLÍNICAS Y HOSPITALES?

El servicio se prestará en la red de atención de la EPS a la cual fue trasladado y esta deberá darle continuidad en la atención. Usted podrá consultar cuál es su red de atención, en el sitio web de la EPS a la que fue trasladado.