



Once cosas que deben saber los usuarios de Cafesalud sobre el paso a Medimás

A tan solo cuatro días de la transición usuarios de Cali han reportado más de 10 quejas a la Defensoría.

Medimás EPS, la nueva operadora de salud que reemplazó a Cafesalud desde esta semana ya empezó a atender los más de cinco millones de afiliados que heredó de esta EPS. Sin embargo, los usuarios continúan con dudas relacionadas con la prestación del servicio.

En Cali hay 132.881 afiliados y a cuatro días de la transición ya se han presentado trece quejas ante la Defensoría del Paciente por inquietudes frente al cambio de EPS.

Así lo informó Alexander Camacho, subsecretario de Salud Pública Municipal.

“En estos cuatro primeros días se han suscitado una serie de dificultades que han impedido que la transición sea efectiva, por ejemplo hay usuarios que reportan que no les están radicando las órdenes a los servicios que tienen fallo de tutela porque en el papel no dice Medimás, sino Cafesalud, es una dificultad que no debe ocurrir”, dijo.

Por su parte, Luciano Calderón, líder del Movimiento por la Salud, aseguró que hay preocupación entre los usuarios.

“Vemos que siguen las mismas demoras en los medicamentos, Medimás no debe seguir en la misma tónica que venía Cafesalud, queremos soluciones no más problemas, ni muertes”, aseveró.

1. ¿Debe hacer algún trámite de afiliación si era usuario de Cafesalud?

Si es afiliado de Cafesalud no debe realizar trámite de afiliación a Medimás, además, los usuarios quedarán con el mismo estado de afiliación que tenían en la antigua EPS.

2. ¿Dónde se atenderá a los usuarios?

Los afiliados serán atendidos en los mismos puntos donde operaba Cafesalud en Cali, es decir en: La Avenida 3N #32AN-40, Calle 26 Norte #2 Bis y en la Calle 9 #30A-29

3. Si usted está embarazada y tiene exámenes pendientes, ¿qué debe hacer?

Debe ir a su IPS con la solicitud de los exámenes y Medimás hará el trámite para generar la autorización con la red de atención.



4. ¿Qué pasa con los autorizaciones de medicamentos pendientes?

Quienes tengan autorizaciones pendientes para reclamar medicamentos deben dirigirse a su IPS primaria donde se le hará un cambio de la orden de medicamentos a través de Medimás y se entregarán en los puntos habituales.

5. ¿Qué debe hacer si tiene una autorización para citas de especialistas?

Debe acudir a la cita con la orden de Cafesalud y Medimás hará el cambio de la autorización internamente.

6. ¿Qué pasa si usted es un paciente de alto costo y Cafesalud le estaba suministrando un medicamento autorizado por el Invima?

Si este es su caso, usted debe dirigirse a la oficina de atención al usuario, solicitar orientación y se le hará entrega de su medicamento.

7. Si tiene un Registro de Prescripción de Prestaciones No Incluidas en el POS (Mipres) pendiente de autorización por Cafesalud, ¿qué debe hacer?

Las autorizaciones que quedaron pendientes serán asumidas y tramitadas por Medimás. Sin embargo, es recomendable que se acerque a un punto de atención.

8. ¿Qué pasará con las quejas, derechos de petición, sugerencias que se interpusieron en Cafesalud?

Cafesalud es la entidad responsable de responder dichas peticiones si fueron radicadas antes del 31 de julio.

9. ¿Qué pasará con los procesos de calificación por enfermedad laboral? ¿Debe llevar nuevos medicamentos?

No hay necesidad de entregar nuevos documentos. Cafesalud entrega la información a Medimás y esta continúa con el proceso.

10. ¿Qué pasará con las autorizaciones vigentes, dadas por tutelas en Cafesalud?

Estas autorizaciones se entregarán en una base de datos a Medimás EPS, quien se encargará de la prestación de dicho servicio. Si la persona no es contactada por la EPS debe ir a una oficina de atención al usuario.



11. Si los usuarios tienen alguna duda, ¿quién los atiende?

Puede llamar a la línea de atención gratuita 018000 12 07 77 para todo el país. La atención también se ofrece las 24 horas del día, los siete días de la semana en cualquiera de las oficinas de atención al usuario o en la página web www.medimas.com.co. Se puede acercar a la Defensoría del Paciente a la Calle 4B 36-00 detrás del HUV, atiende de 7:00 a.m. a 5:00p.m., jornada continua. Llamar al 5195100 o 5195501.

Diario El País, 4 de Agosto de 2017. Página B2