

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Afiliados que vienen de Convida EPS

Preguntas frecuentes sobre consultas de traslados, información de la atención de servicios de salud y pagos

En EPS SURA trabajamos permanentemente por el bienestar y la calidad de vida de nuestros afiliados. Queremos brindarte, oportunamente, la información relacionada con tu traslado desde Convida EPS, con el objetivo de resolver las inquietudes más frecuentes que puedas presentar.



1 ¿Qué pasa con los afiliados de Convida EPS?

Convida EPS solo prestará el servicio, hasta el **26 de septiembre de 2022**, a los afiliados del departamento en el que se presentó la revocatoria de funcionamiento. A partir del **27 de septiembre** estos afiliados serán atendidos en las EPS a los cuales fueron cedidos.

2 ¿Dónde puedo consultar en qué EPS quedé afiliado?

Si deseas conocer la EPS a la cual fuiste asignado, puedes consultarla a través del siguiente enlace: www.minsalud.gov.co/Paginas/Consulta-Afiliados.aspx

3 ¿Cómo continúo realizando mis pagos a la EPS asignada?

A partir del **27 de septiembre de 2022** tu empleador o si eres afiliado independiente, deberán realizar los pagos a la EPS asignada, a través del mismo operador de información con el que venían gestionando los aportes de Seguridad Social.

Si presentas inconsistencias, por mora en los pagos a **Convida EPS**, deberás realizar la conciliación con esta EPS y, paralelamente, iniciar el pago con tu EPS asignada a partir del **27 de septiembre de 2022**.

4 ¿Cuánto tiempo debo permanecer afiliado en la EPS asignada?

Según el Decreto 3045 de 2013, de la Superintendencia Nacional de Salud, se ordena que, **transcurridos 90 días después de la fecha de asignación**, los afiliados podrán escoger libremente entre las EPS que operen en el municipio de su residencia. Antes de este periodo no se puede realizar ningún traslado.

5

¿A partir de qué fecha podré recibir los servicios de salud?

A partir del **27 de septiembre de 2022** los afiliados asignados a las diferentes EPS recibirán la atención integral de todos los servicios de salud, la cual incluye: **consultas programadas, consultas prioritarias, urgencias, ayudas diagnósticas, medicamentos, hospitalización, cirugías e incapacidades, entre otros.**

La realización de **procedimientos quirúrgicos o intervenciones**, que a la fecha de la liquidación de Convida EPS no hayan sido realizados, **serán evaluados por la red de la EPS asignada, dentro de los tiempos definidos, a partir del 27 de septiembre de 2022.**

Los afiliados asignados a EPS SURA, que se encuentren hospitalizados a la fecha de inicio de la cobertura integral, recibirán continuidad en su atención.

6

¿Debo actualizar mis datos en EPS SURA?

Para EPS SURA es muy importante que actualices tus datos de contacto para informarte oportunamente sobre todo lo que necesitas para disfrutar de los servicios de salud. **CLIC AQUÍ**

Recuerda que para acceder a los servicios virtuales de EPS SURA requieres una clave de cuatro dígitos que te enviaremos al correo electrónico que tienes registrado. **Si no te llega da CLIC AQUÍ para generarla.**

7

¿Para acceder a los servicios virtuales necesito clave?

Sí, para acceder a los servicios virtuales de EPS SURA requieres una clave de cuatro dígitos. Te enviaremos un correo electrónico para que puedas generarla. **Si no te llega haz CLIC AQUÍ**

- Los menores de edad cotizantes o pensionados deben solicitar su propia clave.
- Si eres el cotizante y tienes beneficiarios menores de edad dentro tu grupo familiar, eres tú quien gestiona sus procesos o trámites ante EPS SURA con tu clave.
- Si eres beneficiario mayor de edad, puedes solicitar tu clave.

8

¿Cómo puedo cambiar la IPS donde realizo mis consultas médicas?

Ingresa a epssura.com, selecciona **Iniciar sesión**, busca la opción **Solicitudes y autorizaciones** y elige **Cambio de IPS-Historial cambio de IPS**.

Recuerda que para acceder a los servicios virtuales de EPS SURA requieres una clave de cuatro dígitos que te enviaremos al correo electrónico que tienes registrado. **Si no te llega da [CLIC AQUÍ](#) para generarla.**

9 **¿Cómo puedo generar un certificado de afiliación en EPS para mí o para alguien de mi grupo familiar?**

Ingresa a [epssura.com](#), opción **Servicios a un clic**, selecciona **Iniciar sesión**, busca la pestaña **Certificados y consultas** y da clic en **Certificado de afiliación al Plan de Beneficios en Salud**.

Recuerda que para acceder a los servicios virtuales de EPS SURA requieres una clave de cuatro dígitos que te enviaremos al correo electrónico que tienes registrado. **Si no te llega da [CLIC AQUÍ](#) para generarla.**

10 **¿Qué debo hacer si necesito ingresar o retirar un beneficiario de mi grupo familiar?**

Puedes hacerlo de tres maneras:

1. Por el Sistema de Afiliación Transaccional (SAT) del Ministerio de Salud. [CLIC AQUÍ](#)
2. Por [epssura.com](#), opción **Servicios a un clic**, selecciona **Iniciar sesión**, busca la pestaña **Afiliaciones y retiros** y da clic en **Formulario para retiro de beneficiario**.
3. Solicita un turno virtual, elige la fecha y hora en la que quieras ser contactado. Ingresa a [epssura.com](#), da clic en **Solicita aquí turno virtual**, selecciona **Turno virtual afiliaciones, medicina laboral, trámites operativos**.

Para EPS SURA mantenerte informado es nuestra prioridad

EPS SURA y Plan Complementario



Ingresá a [epssura.com](#) donde cuentas con un nuevo canal para tu atención



• **WhatsApp** 317 518 0237



• **Línea de Atención**

Teléfono fijo nacional: 01 8000 519 519, opción 7



• **Atención Virtual en Salud**

Descarga o actualiza aquí nuestra App Seguros SURA

