

Abecé

de la intervención
sobre **Nueva EPS**

Abecé de la intervención sobre la Nueva EPS

1 ¿Dónde atenderán ahora a los afiliados a Nueva Eps?

Los usuarios de Nueva EPS continuarán recibiendo los servicios en las mismas instituciones en donde los han recibido hasta el momento. No tendrán que cambiar de médico ni pedir nuevas autorizaciones para los servicios ya autorizados.

2 ¿Debo hacer trámites distintos a los que he hecho?

No. Los afiliados no deben hacer trámite alguno, distinto a los de costumbre, para recibir la atención médica, solicitar las autorizaciones o reclamar sus medicamentos.

3 ¿Seguirán prestándome los servicios con normalidad?

Sí. El proceso que se adelanta no generará afectación alguna en los servicios requeridos o que se le estén prestando.

4 Si soy cabeza de familia, ¿mis beneficiarios seguirán teniendo el mismo servicio?

Su grupo familiar continuará con el servicio en las mismas condiciones de siempre.

5 Si tengo una cita médica con especialista, ¿me la mantienen o debo pedirla nuevamente?

Todas las citas se mantienen.

6 ¿Dónde puedo reclamar los medicamentos que me formulen en adelante?

En las farmacias establecidas por Nueva EPS en cada municipio. No cambiarán.

Abecé de la intervención sobre la Nueva EPS

7

¿Debo pedir una nueva autorización para los medicamentos que ya me formularon?

No. Los puede reclamar en la farmacia de siempre, con la fórmula que le dieron.

8

Si tengo una urgencia ¿a dónde debo ir?

A los centros de atención establecidos por Nueva EPS en cada uno de los municipios. 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.

9

¿Cómo sé en qué clínicas y hospitales me van a atender?

En las mismas que ha tenido Nueva EPS a su disposición. Puede consultar la página de Nueva EPS

[https://nuevaeps.com.co/canales-de-atencion-covid19-nueva-eps#:~:text=Marca%20desde%20un%20tel%C3%A9fono%20fijo%20a%20la,Nacional%2001%208000%2095%204400.&text=A%20trav%C3%A9s%20de%20tu%20celular,\(031\)%20307%20070%2022.](https://nuevaeps.com.co/canales-de-atencion-covid19-nueva-eps#:~:text=Marca%20desde%20un%20tel%C3%A9fono%20fijo%20a%20la,Nacional%2001%208000%2095%204400.&text=A%20trav%C3%A9s%20de%20tu%20celular,(031)%20307%20070%2022.)

10

Si tengo un tratamiento en curso o me fue programado un procedimiento, ¿me lo mantienen?

Sí. No habrá cambio alguno al respecto.

11

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 Nueva EPS.

12

Estoy en embarazo y tengo servicios pendientes de autorización. ¿quién será el responsable de mi atención?

Continuará siendo Nueva EPS. No se suspenderán.

Abecé de la intervención sobre la Nueva EPS

13 Si tengo una tutela en curso, ¿cómo hago el trámite de autorización y entrega de lo que cubre el fallo?

De la misma manera que lo ha hecho siempre.

14 Tengo un servicio no incluido en el plan de beneficios de salud y no puedo interrumpir el tratamiento. ¿qué debo hacer?

No necesita hacer algo adicional. Si ya empezó un tratamiento, Nueva EPS lo continuará. Si necesita uno nuevo, lo puede tramitar de la misma manera como se ha hecho siempre.

15 Si presento algún problema o falla en la atención, ¿qué debo hacer?

Puede interponer un reclamo ante la EPS, en el link

<https://portal.nuevaeps.com.co/Portal/public/contactenos/quejas/registrarQuejas.jsp>

También puede ingresar al link

<https://www.nuevaeps.com.co/personas/contactate-con-nosotros> , en donde encontrará las distintas formas de comunicarse con la EPS

16 ¿se garantizará el servicio en los mismos centros, clínicas y hospitales?

El servicio se prestará en la red de atención de Nueva EPS, con normalidad.