

*SaludTotal* EPS-S

# ABECÉ

*Asignación de usuarios de **Salud Total EPS-S**  
a otras EPS en el Departamento de la Guajira.*



Con ocasión del **Decreto 1085 del 2 de julio de 2023** mediante el cual se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en el departamento de La Guajira y el **Decreto 1270 del 31 de julio de 2023**, en virtud del cual adoptó unas medidas, urgentes y extraordinarias, en materia de salud en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada en el departamento de La Guajira, el Ministerio de Salud y Protección Social profirió la **Resolución 1374 de 4 de septiembre de 2023** por medio de la cual se establece los territorios para la gestión en salud, la adaptación del aseguramiento, el procedimiento y pago de los equipos de salud territoriales, el procedimiento de giro directo en el departamento de La Guajira y se dictan otras disposiciones.

Así pues, el **artículo 5 de la Resolución 1374 de 2023** dispuso:

*“Artículo 5. Criterios para la adaptación de la operación del aseguramiento por territorios para la gestión en salud. El Ministerio de Salud y Protección Social, en coordinación con la Secretaría de Salud Departamental y las Autoridades Tradicionales Indígenas adaptará la operación del aseguramiento en cada territorio para la gestión en salud, con la garantía de la operación en condiciones de accesibilidad, eficiencia y calidad, teniendo en consideración los siguientes criterios: participación de las EPSI que actualmente operan y, para las demás EPS, se tendrá en cuenta la concentración actual de afiliados; la cual debe ser superior al cinco por ciento (5%) para la totalidad del departamento, porcentaje que también se aplica para cada uno de los municipios donde operen las EPS (...).”*

En aplicación de lo anterior, el Ministerio de Salud y Protección Social informó que **Salud Total EPS-S S.A.** con ocasión al proceso de adaptación de aseguramiento y los criterios definidos, no continuará operando el aseguramiento en salud en el departamento de la Guajira, por lo tanto, dio trámite al proceso de asignación de los afiliados de **Salud Total EPS-S S.A.** previsto en el artículo 6 de la Resolución 1374 de 2023. Es así como **Salud Total EPS-S S.A.** hasta el 30 de septiembre de 2023 dará cobertura de aseguramiento a sus afiliados en el departamento de la Guajira, y a partir del 1 de octubre de 2023 se hará efectiva la asignación, en consecuencia, las EPS receptoras serán las responsables del aseguramiento.

A continuación, te entregamos una guía tipo ABECÉ con las preguntas frecuentes que te permitirán resolver inquietudes y dudas respecto con la asignación desde **Salud Total EPS-S** a otras EPS en el Departamento de La Guajira.

Para iniciar, lo invitamos a validar la EPS receptora haciendo [CLIC AQUÍ](#).

# Aseguramiento en Salud

01

**¿Salud Total EPS-S dejará de funcionar en todo el departamento?** Si, deja de funcionar en todo el departamento de La Guajira a partir de 01 de octubre de 2023.



02

**¿A partir de que fecha quedo afiliado según esta asignación a otra EPS?** La cobertura en la EPS receptora será a partir del 1 de octubre de 2023.

03

**¿Salud Total EPS-S continuará operando?** Sí, solo sale de operación del departamento de La Guajira de acuerdo con la **Resolución 1374 del 04 de septiembre de 2023**.

04

**¿Hasta qué fecha me cubre los servicios Salud Total EPS-S en La Guajira?** La cobertura de servicios por parte de **Salud Total EPS-S** será hasta el 30 de septiembre de 2023.

05

**Si no me gusta la EPS a la cual fui asignado, ¿me puedo cambiar?** Tienes el derecho a la libre elección después de 90 días calendario luego de la efectividad de la asignación. Se exceptúa de este plazo los siguientes casos:

a) Cuando algún miembro del grupo familiar quede asignado en una EPS distinta a la del cotizante o cabeza de familia, evento en el cual se podrá solicitar el traslado de forma inmediata a la EPS en la cual se haya asignado el cotizante o cabeza de familia. La EPS deberá tramitar de forma inmediata la respectiva novedad.

b) Cuando los miembros de las comunidades indígenas soliciten el traslado de EPS o EPSI, una vez agotado el proceso señalado en el artículo 17 de Ley 691 de 2001. En este caso, la EPS receptora deberá tramitar de manera inmediata esta novedad según los procedimientos vigentes, y será efectiva a partir del primer día calendario del mes siguiente a la fecha del registro de la solicitud de traslado.

06

**¿Cuándo me pasen a la otra EPS, me van a pasar en el mismo estado de afiliación que tenía en Salud Total EPS-S? por ejemplo ¿si estoy en régimen subsidiado?** Sí, debes mantener los mismos derechos, deberes y estado de afiliación.

07

**Si requiero incluir beneficiarios, ¿puedo hacerlo ahora, o debo esperar la asignación?** El trámite lo debe realizar ante la EPS receptora.

08

**Radiqué una novedad de actualización de base de datos en Salud Total EPS-S, la novedad no se refleja en la BDUA, ¿Debo volver a radicarla en la EPS receptora?** Si no se ve reflejada la novedad la debe tramitar ante la EPS receptora.

09

**¿En dónde y cómo puedo consultar a que EPS fui asignado?** Lo puedes realizar a través de [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) haciendo **CLIC AQUÍ** y a través del sitio web del Ministerio de Salud y Protección Social **CLIC AQUÍ**.

10

**¿Qué pasa si tengo una autorización de servicio, pero no me han prestado el servicio?** Salud Total EPS-S aprobará los servicios pendientes e ingresados hasta el día 30 de septiembre de 2023; las autorizaciones que no fueron utilizadas son reportadas a su nuevo asegurador quién gestionará lo pertinente de acuerdo con el proceso que tengan asignado.

11

**¿Qué pasa con las autorizaciones de servicio que radiqué y aún no me han autorizado?** Estos servicios serán reportados a su nueva aseguradora para que sean cubiertos y prestados por la correspondiente EPS.

12

**Tengo un familiar en trámite de referencia hospitalaria en el momento de la asignación de usuarios, ¿se le garantizará la continuidad de los servicios?** El proceso de remisión de su familiar continuará en gestión con la EPS receptora quienes deberán garantizar los servicios de salud a partir del 01 de octubre de 2023.

13

**Soy paciente de Alto Costo de Salud Total EPS-S, ¿quién me va a prestar los servicios?** La EPS receptora deberá garantizar sus servicios de salud a partir del 01 de octubre de 2023.

14

**¿Puedo solicitar la prestación de servicio por parte de Salud Total EPS-S en la guajita a través de portabilidad?** Si, incluso si la portabilidad ya esta aprobada se te garantizará la atención en el tiempo acordado. Conoce más información haciendo **CLIC AQUÍ**.

15

**Presenté una solicitud de portabilidad a Salud Total EPS-S y no me han dado respuesta, ¿debo solicitarla nuevamente a la otra EPS asignada?** No requiere solicitarla nuevamente, puede validar su IPS asignada a través de nuestros canales de atención virtual.

16

**Estoy en portabilidad en el departamento de La Guajira por parte de Salud Total EPS-S, ¿Debo gestionar traslado a otra EPS que tenga cobertura en ese municipio?** No requiere gestionar traslado a otra EPS, se garantizará atención en el tiempo de la portabilidad asignada.

17

**Si me asignan a otra EPS con operación en el municipio de mi residencia, ¿me seguirán atendiendo en la misma Institución Prestadora de Servicio IPS?** La EPS receptora deberá notificar al usuario su nueva Institución Prestadora de Servicio IPS, donde le brindarán los servicios de salud.

18

**¿Qué pasa si, tengo una prescripción MIPRES (No PBS) pero, no me han prestado el servicio?** Se debe verificar en nuestros canales virtuales cual es la EPS que tiene asignada, y validar directamente con ella la IPS asignada para la prestación y podrá dirigirse solo con el MIPRES a la IPS.

19

**Si requiero servicios de urgencias a partir del 01 de octubre de 2023, ¿A qué IPS debo dirigirme?** La EPS receptora deberá notificar al usuario su nueva Institución Prestadora de Servicios de urgencias, donde le brindarán los servicios de salud.

20

**Si tengo medicamentos autorizados por parte de Salud Total EPS-S a partir o posterior al 01 de octubre de 2023, y en dicha fecha soy asignado a otra EPS ¿Cómo accedo a la entrega de mis medicamentos?** La EPS receptora deberá notificar al usuario requisitos para entrega de medicamentos y red de farmacias para la dispensación de los mismos.

21

**Si tengo tratamientos en curso ya sea servicio PBS, o de Alto Costo o procedimientos quirúrgicos en Salud Total EPS-S, y soy asignado a otra EPS ¿quién les dará continuidad a mis servicios?** Para el cubrimiento y realización de sus tratamientos pendientes no realizados antes del 30 de septiembre de 2023, debe dirigirse a su nueva aseguradora asignada para que le sean cubiertos por ellos.

## Pagos y Aportes

22

**Estoy afiliado a otra EPS y los pagos se cancelaron a Salud Total EPS-S, ¿cómo se realiza el proceso de devolución?**

Los aportes que no correspondan a **Salud Total EPS-S**, se devolverán a la EPS asignada por transferencia entre EPS. El aportante puede realizar la solicitud a través de la **Oficina Virtual** (perfil empleadores) opción devolución de aportes.



23

Si, tengo trámites o solicitudes pendientes para devolución de aportes con Salud Total EPS-S, para usuarios asignados a otras EPS, ¿quién responde por mi solicitud? O ¿dónde debo radicar mi solicitud? Si presenta trámites pendientes Salud Total EPS-S generará la respuesta respectiva. Si presentas nuevas solicitudes, el aportante podrá solicitarla a través la **Oficina Virtual** (perfil empleadores).

24

¿Cuál es la fecha límite para solicitar devolución de aportes a Salud Total EPS-S por usuarios que fueron asignados a otras EPS? Los aportantes sólo podrán solicitar ante la EPS la devolución de cotizaciones pagadas erradamente , dentro de los doce (12) meses siguientes a la fecha de pago.

25

Si se realizó pagos anticipados a Salud Total EPS-S por usuarios asignados a otras EPS, ¿qué pasa con esos aportes? Si corresponde a pagos anticipados que no corresponden a Salud Total EPS-S, serán transferidos a la EPS receptora por los procesos definidos o el aportante podrá solicitar a través de la **Oficina Virtual** (perfil empleadores). [CLIC AQUÍ.](#)

26

Si soy afiliado independiente con Salud Total EPS-S y me encuentro en mora de aportes, ¿a quién debo cancelar la deuda? Los aportes hasta el mes de septiembre de 2023, se deben realizar a Salud Total EPS-S.

## Prestaciones Económicas y medicina laboral

27

Si tengo un proceso de calificación de origen aperturado o pendiente ante Salud Total EPS-S, ¿Debo realizar algún proceso adicional con la EPS a la cual fui asignado? No debe realizar ningún trámite. Salud Total EPS-S remitirá los documentos y la información del proceso de calificación a la EPS que fue asignado.



28

Si tengo incapacidades en Salud Total EPS-S pendientes por radicar, ¿Dónde puedo solicitarlas?, ¿suman como prórroga? De acuerdo con el **Decreto 019 del 2012, Art. 121** el empleador es quien debe solicitar el reconocimiento de las prestaciones, siendo así podrá radicar a través de la **Oficina Virtual** empleadores o independientes en **Salud Total EPS-S**. Se dará continuidad al acumulado siempre y cuando el diagnóstico sea el mismo o se encuentre relacionado y no supere los 30 días desde la última incapacidad, durante la vigencia de afiliación de Salud Total EPS-S (que culmina el 30 de septiembre de 2023).



29

**¿Qué pasaría si se expide una incapacidad el día en que se hizo efectivo el traslado de EPS?** Salud Total EPS-S reconocerá las prestaciones expedidas hasta el 30 de septiembre de 2023, a partir del 01 de octubre de 2023 reconocerá las prestaciones la EPS asignada.

30

**Si estoy próximo a cumplir 180 días de incapacidad ininterrumpida, ¿puedo continuar con mi proceso ante el fondo de pensiones?** Si, a partir del día 120 Salud Total EPS-S envía concepto de rehabilitación al fondo de pensiones para que este inicie el proceso calificación de pérdida de capacidad laboral.

31

**Soy aportante, y no alcancé a tramitar todas las incapacidades y licencias con Salud Total EPS-S, ¿cuál es el trámite que debo realizar para que me sean reconocidas?** El aportante podrá radicar las prestaciones económicas a través de la **Oficina Virtual**, opción incapacidades y licencias.  
**CLIC AQUÍ**

32

**Para los protegidos que se encuentran cursando una incapacidad en el momento de la asignación a otra EPS, y una parte de la incapacidad pertenece a Salud Total EPS-S y otra a la EPS trasladada, ¿cómo se realiza el trámite para reconocimiento de la prestación económica?** Salud total EPS-S reconocerá las prestaciones expedidas hasta el 30 de septiembre de 2023, a partir del 01 de octubre de 2023 reconocerá las prestaciones la EPS asignada.

33

**Necesito tramitar el cambio de origen de incapacidades, ¿cómo debo solicitarlo?** A través de **Te Escuchamos CLIC AQUÍ** junto con la calificación de origen si las incapacidades fueron expedidas durante la vigente con **Salud Total EPS-S**.

34

**Necesito mi historial de incapacidades para tramitar mi pensión ¿a cuál EPS debo solicitarlo?** A través de la **Oficina Virtual** protegidos **CLIC AQUÍ** o Pablo asesor en Línea **CLIC AQUÍ** podrás descargar el certificado de incapacidades, el cual traerá reflejado las incapacidades liquidadas por **Salud Total EPS-S**.

35

**Si ya me encuentro en otra EPS y no estoy de acuerdo con una liquidación de una incapacidad y/o licencia, ¿a quién debo solicitar la reliquidación?** Debes solicitar la reliquidación a la EPS que haya liquidado inicialmente la prestación.

36

**Si la incapacidad fue pagada de forma errada por parte de Salud Total EPS-S, ¿a cuál EPS debo realizar la corrección?, ¿Cómo es el proceso para solicitar el ajuste?** Debes solicitar la reliquidación a la EPS que haya liquidado inicialmente la prestación y debes radicar la solicitud en **Te Escuchamos CLIC AQUÍ** opción de peticiones, incapacidades y licencias (Trámite ante la EPS para el reconocimiento económico de la incapacidad).

37

Si llevo cursando prorrogas en Salud Total EPS-S, ¿estos días acumulados se tendrán en cuenta en la otra EPS? Si, siempre y cuando el diagnóstico sea el mismo o se encuentre relacionado y no supere los 30 días desde la última incapacidad.

## Atención al Cliente

38

Tengo una queja que radiqué y en el momento de asignarme otra EPS, no me han dado respuesta, ¿Quién responde la queja? Salud Total EPS-S garantizará la respuesta de todas las PQRSD radicadas hasta el 30 de septiembre de 2023.



39

Tengo una queja - SIS (Solicitud Inmediata en Salud), que radiqué ante la Superintendencia Nacional de Salud (SNS), y en el momento de asignarme a otra EPS no tengo respuesta, ¿Quién responde mi solicitud? Todas las PQRDS radicadas ante la SNS antes del 30 de septiembre de 2023, Salud Total EPS-S garantiza la respuesta en plataforma.

## Tutelas

40

Si tengo un fallo de tutela con Salud Total EPS, y soy asignado a otra EPS ¿Qué debo hacer para darle continuidad al fallo? Conforme lo previsto en el artículo 2.1.11.10 del Decreto 1424 de 2019 compilado en el Decreto reglamentario de Salud 780 de 2016, la EPS receptora está obligada a continuar prestando los servicios y tecnologías ordenados por autoridades judiciales. Así pues, debe acercarse a los canales dispuestos en la EPS a la cuál fue asignado para efectos de generar las solicitudes relacionadas con la continuidad de cumplimiento de su fallo de tutela.





# *SaludTotal*<sup>EPS-S</sup>

*Agradecemos a la red de prestadores, a los entes locales, proveedores y en especial a nuestros protegidos por confiar en nosotros durante todos estos años. Nuestro compromiso seguirá siendo brindar la mejor experiencia y servicio, incluso mientras nuestros más de 29 mil protegidos (usuarios) en La Guajira pasan a otras EPS.*

