



Descubre todo lo que debes saber sobre el cambio de IPS Cafam a Colsubsidio en nuestro ABECÉ.

Afiliados al Plan de Atención Complementaria (PAC).

¿Ya nunca más podré ir a una atención de cita médica en Cafam?

Usuarios Famimás Plus:

Para la atención ambulatoria, se cubren 11 especialidades de acceso directo; sin embargo, los servicios que se deriven de la consulta realizada por el especialista serán gestionadas bajo las condiciones del Plan de Beneficios de Salud; es por ello y con el fin de ofrecer integralidad en la atención y garantizar el acuerdo de servicios en relación con las consultas de cobertura, el usuario contará con la atención en la IPS Colsubsidio únicamente. Ahora bien, si posterior a su traslado requiere contar con la historia clínica de Cafam, recuerde que, podrá solicitarla a través del correo: historiaclinica@cafam.com.co y en 8 días hábiles recibirá la información.

Si el usuario cuenta con tratamiento en curso y/o con programación de procedimientos quirúrgicos ordenados y no desea aceptar el cambio, es importante mencionar que, el usuario podrá realizar el cambio a Cafam nuevamente a través de los canales establecidos para tal fin y solo tomará 48 horas a partir de la solicitud de cambio, sin embargo, estos usuarios no contarán con el acceso directo a las 11 especialidades de cobertura del plan dado que a hoy Cafam no cuenta con capacidad y no puede cumplir con los acuerdos de servicio en oportunidad. Por lo tanto, deberá realizar la cancelación del Plan.

Si el usuario cuenta con tratamiento en curso y/o con programación de procedimientos quirúrgicos ordenados y acepta el cambio a IPS primaria Colsubsidio, el usuario podrá solicitar cita con la especialidad del procedimiento ordenado y con su historia clínica ser retomado por uno de los profesionales de Colsubsidio. Recuerde que, estos servicios derivados de la consulta como apoyo diagnóstico, apoyo terapéutico o cirugía se brindarán bajo las condiciones del PBS.

Si cuenta con ordenamiento de laboratorios clínicos, apoyo diagnóstico y/o apoyo terapéutico, podrá cargar dichas órdenes a través del aplicativo salud de Colsubsidio y una vez cargadas podrá programar cita para la realización del servicio ordenado; a continuación instructivo para el respectivo cargue: Se adjunto instructivo. Recuerde que estos servicios se prestarán bajo las condiciones del PBS.

Usuarios Corporativo:

Para la atención ambulatoria, se cubren 8 especialidades de acceso directo, 4 paramédicas y consulta de medicina general, las cuales se brindan a través de su IPS primaria, en este caso Colsubsidio; adicionalmente los servicios derivados de estas consultas tendrán cobertura PAC y serán atendidas con mejor oportunidad en la misma IPS primaria; es por ello, y con el fin de ofrecer integralidad en la atención, el usuario contará con la atención en la IPS Colsubsidio únicamente. Ahora bien, si desea continuar con IPS primaria Cafam recuerde que la prestación se realizará bajo las condiciones del PBS y deberá realizar la cancelación del Plan.

Usuarios Elite y Preferencial:

Para la atención de servicios de cobertura el usuario podrá acceder a la red descrita publicada en nuestra página Web: **www.famisanar.com.co**; sin embargo, si el usuario cuenta con IPS primaria Cafam, podrá acceder a dicha IPS, bajo las condiciones del Plan de Beneficios en Salud con puerta de entrada en la consulta de medicina general y si le solicitan autorización, recuerde solicitarla a través de nuestros canales autorizadores (mencionar los canales autorizadores PAC). Es importante mencionar que, si el usuario desea realizar el cambio de IPS primaria Cafam a Colsubsidio lo puede hacer a través de los canales establecidos para tal fin.



¿Si no deseo pertenecer a Colsubsidio, puedo volver a tener IPS primaria Cafam?

Si, aunque en vista que, no es de carácter obligatorio permanecer en la IPS Colsubsidio, le sugerimos solicitar cita médica a través de los múltiples canales de programación en alguna de las 11 especialidades de acceso directo de cobertura del Plan Famimás Plus con el fin de conocer la IPS, su oportunidad, acceso y atención; de lo contrario podrá solicitar el cambio de IPS a través de los canales establecidos para tal fin y en un tiempo no mayor a 48 horas se realizará el cambio.

Si, sin embargo, recuerde que, si desea regresar con su IPS primaria Cafam, no podrá acceder a las 11 especialidades de acceso directo de cobertura del Plan Famimás Plus, dado que, a hoy Cafam no puede cumplir con los acuerdos de servicio en oportunidad y por lo tanto, se debe solicitar terminación del contrato PAC.

Si, sin embargo, recuerde que, si desea regresar con su IPS primaria, no podrá acceder a los servicios de cobertura de su plan Corporativo, dado que a hoy Cafam no puede cumplir con los acuerdos de servicio en oportunidad y por lo tanto, se debe solicitar terminación del contrato PAC.

No aplica para Elite y Preferencial y si el usuario cuenta con IPS primaria Cafam podrá acceder a los servicios allí y estos se prestarán bajo las condiciones del Plan de Beneficios de Salud con puerta de entrada en medicina general; ahora bien, si la IPS le solicita autorización para algún servicio, este lo debe solicitar a través de los canales autorizadores PAC establecidos para tal fin.

03

¿Si tengo una urgencia a dónde puedo acudir?

Usuarios Famimás Plus:

A hoy su plan no cubre el servicio de urgencias, por lo tanto, la red corresponde a la del Plan de Beneficios de Salud.

Usuarios Corporativo:

Podrá acudir a la red adscrita relacionada en nuestra página WEB www.famisanar.com.co

Usuarios Elite y Preferencial:

Podrá acudir a la red adscrita relacionada en nuestra página WEB www.famisanar.com.co

04

¿Cuáles son los servicios a los que tengo acceso?

El usuario podrá acceder al contrato de prestación de servicios (Clausulado) según su plan, específicamente en el capítulo de servicios y coberturas; el cual puede encontrar a través de nuestra página WEB: <https://www.famisanar.com.co/afiliados/pac>

También podrá comparar nuestros planes, ingresando través de nuestra página WEB: <https://www.famisanar.com.co/afiliados/pac/comparador-de-planes>

El usuario podrá acceder a los servicios de cobertura, conociendo nuestro manual del usuario PAC en la siguiente ruta: <https://www.famisanar.com.co/afiliados/pac/como-acceder-a-los-servicios>





05

¿Puedo escoger el centro médico más cercano para recibir cualquier servicio?

Usuarios Famimás Plus y Corporativo: Podrá solicitar cambio del centro médico a alguno de los siguientes centros médicos: Colsubsidio Calle 26, Colsubsidio Usaquén o Plaza de las Américas y este será su IPS primaria; dicho cambio, lo podrá solicitar a través de nuestros canales establecidos para tal fin y solo tomará 24 horas posterior a la solicitud.

Usuarios del Plan Élite o Preferencial desea solicitar el cambio de Cafam a Colsubsidio, también lo podrá hacer bajo las condiciones anteriormente mencionadas.

06

¿Qué centro médico me van a asignar? ¿Recibiré alguna notificación?

Para los planes Famimás Plus y Corporativo, se tomaron en cuenta tres IPS de Colsubsidio: Colsubsidio Calle 26, Colsubsidio Usaquén y Colsubsidio Plaza de las Américas.

Su IPS primaria se asigna de acuerdo con su lugar de residencia, siempre y cuando la dirección de su domicilio se encuentra debidamente actualizada en nuestro sistema.

La notificación de este cambio se realizó vía correo electrónico el viernes 07 de febrero del año en curso y se enviarán mensajes de texto los días 10 y 26 de febrero respectivamente.



07

¿A qué especialidades tengo acceso?

Usuario Famimás Plus: Acceso directo a 11 especialidades a través de la IPS Primaria Colsubsidio: Cirugía General, Dermatología, Ginecología-Obstetricia, medicina Interna, Medicina Alternativa, Medicina Familiar, Pediatría, Ortopedia general, Otorrinolaringología, Oftalmología general y Urología. Las demás se gestionarán bajo las condiciones del PBS.

Usuarios Corporativo: Acceso directo a 8 especialidades ,4 paramédicas y consulta de medicina General a través de la IPS Primaria Colsubsidio: Dermatología, Ginecología-Obstetricia, medicina Interna, Medicina Familiar, Pediatría, Ortopedia general, Oftalmología general y Urología, Odontología general, Odontopediatría, Optometría, Nutrición y Psicología. Las demás especialidades requieren remisión médica.

Elite y Preferencial: Acceso a todas las especialidades publicadas en nuestro directorio médico, excepto: Cirugía de cabeza y Cuello, Coloproctología, Hepatología, Hematología, Neurocirugía general, Ortopedia de Columna, Cirugía Maxilofacial y Subespecialidades Pediátricas, las cuales requieren de remisión.

08

¿Cuáles son los canales de agendamiento de citas médicas?

Usuarios Famimás Plus: Si deseas programar citas en las 11 especialidades de acceso directo de cobertura de tu plan, comunícate a través de los canales Colsubsidio, así:

Línea exclusiva PAC: 601 7447717 Op. 1

Whatsapp de Santiago: 3124043993

<https://salud.colsubsidio.com>

En las salas diferenciales PAC ubicadas en los diferentes Centros Médicos.

Usuarios Corporativo: Si deseas programar citas en las 8 especialidades médicas, 4 paramédicas y consulta de medicina general y los servicios derivados de ellos que hagan parte de la cobertura, comunícate a través de los canales Colsubsidio, así:

Línea exclusiva PAC: 601 7447717 Op. 2

Whatsapp de Santiago: 3124043993

<https://salud.colsubsidio.com>

En las salas diferenciales PAC ubicadas en los diferentes Centros Médicos.

09

¿Dónde y cómo puedo solicitar el traslado de mi IPS Primaria?

1. A través de cualquiera de nuestras oficinas de atención ubicadas en las diferentes zonas de la ciudad; por favor tener en cuenta los horarios de atención de cada una de ellas.

2. A través de WhatsApp Camila (3006438831) siguiendo los siguientes pasos:

- Ingresa a través de nuestra línea WhatsApp.
- Acepta los términos de utilización de datos.
- Toma la opción servicio al afiliado.
- Ahora ingresa por la opción Cambio de IPS.
- Por seguridad de tu información te haremos preguntas de validación como tu fecha de nacimiento y municipio donde vives.
- Te comunicaremos con un asesor para atender su solicitud.

Es importante saber que esta opción de atención con asesor está disponible en el siguiente horario: L-V 6:30 a 17:30 sábado 8:00 a 13:00.

3. A través de nuestra línea amable 601 3078085:

- **Si es menor de 60 ingresa por:** opción 7 (Si deseas consultar nuestra red integral e integrada de servicios, gestionar novedades de afiliación, felicitaciones, peticiones, sugerencias, quejas u otras solicitudes marca "7") – Luego opción 3 (Para Solicitudes marca 3)
- **Si es mayor de 60 ingresa por:** opción 5 (Si deseas consultar nuestra red integral e integrada de servicios, gestionar novedades de afiliación, felicitaciones, peticiones, sugerencias, quejas u otras solicitudes marca "5") – Luego opción 3 (Para Solicitudes marca 3)

4. A través de videollamada, ingresando a través de nuestra página: www.famisanar.com.co, y allí en la página principal, das click a la opción "Atención de Videollamada y Agendamiento Virtual Oficina!

Es importante que el usuario envíe una carta firmada donde solicite el cambio de IPS, para garantizar la gestión efectiva de la solicitud y respuesta en 24 horas.



¿Si uno de los miembros de mi grupo familiar no desea cambiar su IPS primaria Cafam a Colsubsidio, lo puede hacer?

Si, para solicitar el cambio de nuevo a Cafam debe:

1. A través de cualquiera de nuestras oficinas de atención ubicadas en las diferentes zonas de la ciudad; por favor tener en cuenta los horarios de atención de cada una de ellas.

2. A través de WhatsApp Camila (3006438831) siguiendo los siguientes pasos:


- Ingresa a través de nuestra línea WhatsApp.
- Acepta los términos de utilización de datos.
- Toma la opción servicio al afiliado.
- Ahora ingresa por la opción Cambio de IPS.
- Por seguridad de tu información te haremos preguntas de validación como tu fecha de nacimiento y municipio donde vives.
- Te comunicaremos con un asesor para atender su solicitud.

Es importante saber que esta opción de atención con asesor está disponible en el siguiente horario: L-V 6:30 a 17:30 sábado 8:00 a 13:00.

3. A través de nuestra línea amable 601 3078085:

- Si es menor de 60 ingresa por: opción 7 (Si deseas consultar nuestra red integral e integrada de servicios, gestionar novedades de afiliación, felicitaciones, peticiones, sugerencias, quejas u otras solicitudes marca "7") - Luego opción 3 (Para Solicitudes marca 3)
- Si es mayor de 60 ingresa por: opción 5 (Si deseas consultar nuestra red integral e integrada de servicios, gestionar novedades de afiliación, felicitaciones, peticiones, sugerencias, quejas u otras solicitudes marca "5") - Luego opción 3 (Para Solicitudes marca 3)





4. A través de videollamada, ingresando a través de nuestra página: **www.famisanar.com.co**, y allí en la página principal, das click a la opción “Atención de Videollamada y Agendamiento Virtual Oficina!

Es importante que el usuario envíe una carta firmada donde solicite el cambio de IPS, para garantizar la gestión efectiva de la solicitud y respuesta en 24 horas.

