



## COMUNICADO No. 11

### DIRIGIDO A LA RED DE SERVICIOS DE SALUD

***Por prestación de servicios de salud brindados por cada uno de los terceros que correspondían a la red hasta el 31 de julio de 2017:***

Con ocasión al proceso de reconocimiento de acreencias publicado en la página web [www.cafesalud.com.co](http://www.cafesalud.com.co) a través de los comunicados 7, 8, 9 y 10, Cafesalud se encuentra en la etapa de verificación de soportes frente a las aceptaciones, observaciones u objeciones allegadas por la red de prestadores y/o proveedores de Tecnologías en Salud al 29 de Julio de 2018, por lo anterior y con el objetivo de garantizar el Debido Proceso, en la siguiente etapa administrativa serán citados los representantes de las Instituciones a mesa de conciliación para aclarar los valores de las acreencias y continuar con el proceso de reconocimiento de deuda. Para esta etapa es preciso atender las siguientes indicaciones:

- Para conocer las fechas y horarios definidos para cada prestador y/o proveedor de Tecnologías en Salud, las entidades deberán acceder a <http://consultafecha.cafesalud.com.co> con el usuario y contraseña proporcionado al inicio del proceso (datos de acceso con cuales se registraron y cargaron los documentos).
- Si al ingresar al portal de acreencias el prestador y/o proveedor de tecnologías en salud (que haya radicado objeciones entre los meses de marzo a julio de 2018), no evidencia su agendamiento de conciliación, deberá informarlo al correo electrónico [soporteprestadores@cafesalud.com.co](mailto:soporteprestadores@cafesalud.com.co), indicando: NIT, Nombre y fecha de radicación de objeciones. Lo anterior debido a que algunas entidades radicaron sus objeciones sin datos básicos de identificación (NIT, Nombre Completo) lo que impidió realizar las validaciones correspondientes y posterior programación de conciliación.
- Sera habilitada la opción de conciliación por video llamada para las Entidades que manifiesten dificultad en el desplazamiento a la ciudad de Bogotá, para estos casos es necesario que el prestador y/o proveedor de Tecnologías en Salud solicite este mecanismo de conciliación (5) cinco días hábiles previos a la fecha estipulada en el cronograma, a través del correo electrónico [soporteprestadores@cafesalud.com.co](mailto:soporteprestadores@cafesalud.com.co), indicando en el asunto “Conciliación por Video Llamada”
- Es importante contar con la participación y puntualidad de las Entidades de acuerdo con los horarios y fechas estipuladas en el cronograma.

De igual manera, Cafesalud informa que cada uno de las etapas administrativas que se surtan en el Debido Proceso de “reconocimiento de deuda” con la Red de Prestadores y/o Proveedores de Tecnologías en Salud, será de carácter público y de conocimiento de todos los interesados como se ha venido desarrollando, garantizando los principios de igualdad, celeridad, eficiencia y transparencia en cada una de sus etapas.



Para atender inquietudes sobre este proceso, se han habilitado tres (3) canales de atención:

- Telefónico a través de las líneas en Bogotá 4399751 Ext. 1200-1201
- Email a través del correo electrónico [soporteprestadores@cafesalud.com.co](mailto:soporteprestadores@cafesalud.com.co)
- Chat habilitado en la página web [www.cafesalud.com.co](http://www.cafesalud.com.co) (horario de atención de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.)

*Personas inescrupulosas se encuentran ofreciendo gestión para lograr pagos o giros de parte de Cafesalud EPS de las cuentas por pagar a la red. Cafesalud EPS informa que no tiene, ni ha autorizado a través de terceros, asesores u oficinas externas, servicios para este tipo de gestión.*

*Todos los trámites de presentación de facturación y cobro de prestaciones económicas pueden ser adelantados directamente ante Cafesalud EPS sin necesidad de recurrir a intermediarios.*