



COMUNICADO No. 9

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:

En el marco del proceso que Cafesalud en Reorganización Institucional adelanta, respecto del reconocimiento de acreencias, es importante indicar que a la fecha han ingresado al sistema y han realizado el registro, las entidades que representan el 91% del valor total de las acreencias radicadas al 31 de agosto de 2017, quedando faltante un 9% para completar la primera etapa del proceso de registro.

En el link relacionado a continuación, se encuentra publicado el listado de las entidades que no han iniciado el proceso de registro:

<http://registrados.cafesalud.com.co/>

El día 5 de abril de 2018, se llevó a cabo una reunión con diferentes Asociaciones Gremiales, en la cual se concluyó lo siguiente:

- En aras de agotar el debido proceso y respetar el principio de publicidad, se prorrogan los plazos establecidos de la siguiente forma:
 - Registro y cargue de documentos: **hasta el 18 de abril de 2018**
 - Radicación de aceptación u objeciones: **hasta el 25 de mayo de 2018.**

Por lo anterior, se invita a los interesados a realizar el procedimiento de registro y actualización de información para que accedan a los resultados de las auditorías realizadas sobre las cuentas radicadas con la oportunidad necesaria y dentro de los términos establecidos.

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

- Telefónico a través de las líneas 018000116928, 6466928, 6478646 extensiones:1105, 1002 ó 1004.
- Email a través del correo electrónico soporteprestadores@cafesalud.com.co
- Chat habilitado en la página web www.cafesalud.com.co (horario de atención de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.)

Se informa, que se han detectado algunas situaciones que los prestadores interpretan como errores de la plataforma “página caída” sin embargo, corresponden a otro tipo de motivos, tales como:

1. Los prestadores se han registrándose más de una vez con diferente correo electrónico. La aplicación está diseñada para generar un único usuario por tercero (NIT registrado); por lo cual, cada vez que se haga el registro modificará las credenciales anteriores.



2. Están usando el dígito de verificación para el registro en la plataforma. La aplicación está diseñada para que el registro se realice sin dígito de verificación.
3. Están ingresando a la página web incorrecta. La aplicación para el proceso de reconocimiento de acreencias se encuentra habilitada a través del link <http://www.cafesalud.com.co/registrocontactoIPS/>
4. No tienen permisos para acceder al link de la aplicación. Algunos de los usuarios que están tratando de acceder a la aplicación WEB tienen políticas de seguridad de internet que bloquean el acceso al aplicativo, para estos casos se debe validar con el área de tecnología de la entidad para que se habiliten los permisos de acceso a esta aplicación.
5. Se están registrando con NIT errados o diferentes al del Registro Único Tributario. En estos casos se solicita que vuelvan a hacer el registro validando los datos registrados.
6. Las entidades no han recibido los correos con las credenciales de acceso a la aplicación. En estos casos se solicita validar con el área de tecnología de su entidad, si tienen políticas de bloqueo para correos masivos en su servicio de correo electrónico; en algunos casos estos correos están quedando en las carpetas de no deseados o SPAM.

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.