

CODIGO: VS - GOS – VS-GOS-00126-15

Bogotá D.C., 31 de Diciembre de 2015

Señores  
 IPS RED SERVICIOS  
 Ciudad

ASUNTO: CANALES DE ATENCION PARA TRÁMITE DE AUTORIZACIONES DE SERVICIOS DE SALUD Y TRASLADOS AFILIADOS REGIMEN SUBSIDIADO (CESION CAPRECOM)

Respetados señores:

**1. Autorización de hospitalización y Servicios derivados de urgencia.**

Con motivo de la Cesión de los afiliados del Régimen Subsidiado de CAPRECOM y con el propósito de facilitar los procesos administrativos relacionados con autorizaciones y traslados, Nueva EPS pone a disposición los siguientes mecanismos:

- **Correo electrónico [priorizados.subsidiado@nuevaeps.com.co](mailto:priorizados.subsidiado@nuevaeps.com.co):**

Se dispondrá este correo electrónico que estará habilitado desde el 1 al 12 de Enero de 2016, solo para trámite de autorizaciones hospitalarias, para lo cual se deberá enviar archivo tipo Excel con todos sus campos diligenciados descritos a continuación y con la siguiente denominación: Número del Nit. de la IPS y Nombre de la Sede si aplica (ejemplo: NIT800105230:SEDE\_PASTO.xls):

VARIABLE	DESCRIPCION
TIPO DE DOCUMENTO (DEBE SER NUMERICO)	1=CE; 2=TI; 3=CC; 4=No Registra (NT); 5=RC;6=PS(pasaporte);7=ME (menor sin identificación); 8=NUIP
NUMERO DE IDENTIFICACION	Se debe registrar el número de identificación según tipo de documento
ORIGEN	Tipo de atención: Enfermedad general, Accidente laboral, Gestante
CODIGO	Código CUPS del Procedimiento.
PROCEDIMIENTO	Descripción del servicio
CANTIDAD	Se debe registrar la cantidad de servicios
DX 1	CIE10
DX 2	CIE10
DX 3	CIE10
NIT IPS REMITIDA	Numero identificación de la IPS
NIT SUCURSAL IPS REMITIDA	Numero identificación de la IPS - Si aplica
SOPORTE ADJUNTO	En los casos de servicios de alto costo y alto valor (Trasplante renal, corazón, hígado, médula ósea y córnea. Manejo quirúrgico de enfermedades cardiacas, de aorta torácica y abdominal, Manejo quirúrgico para afecciones del sistema nervioso central Corrección quirúrgica de la hernia de núcleo pulposo incluyendo las tecnologías en salud de medicina física y rehabilitación que se requieran, Atención de insuficiencia renal aguda o crónica, Pacientes infectados por VIH/SIDA., Pacientes con cáncer., Reemplazos articulares, Internación en Unidad de Cuidados Intensivos, Manejo quirúrgico de enfermedades congénitas, Manejo del trauma mayor, se deberá adjuntar resumen Histórica Clínica ; la imagen con se debe nombrar con el número de documento del paciente ( todos los soportes deben quedar indexados en un archivo de imagen)

La respuesta de las solicitudes será emitida dentro de las 24 horas posteriores a la radicación del correo. Las IPS contratadas deberán utilizar los canales habilitados: Portal WEB o IVR.

**Aspectos a tener en cuenta para las solicitudes de autorizaciones:**

Tenga en cuenta que la información en la respuesta, corresponde únicamente a la solicitud del ingreso del paciente, por cuanto debe solicitar autorizaciones complementarias para los siguientes servicios:

- Cambios de estancias de menor a mayor complejidad requiere autorización (intermedio, UCI, aislamiento y/o unipersonal).
- Los procedimientos quirúrgicos que requieran salas de cirugía.

Los hallazgos quirúrgicos (mismo tiempo quirúrgico, misma vía de entrada) no requieren autorización adicional, estos serán revisados por auditoría médica. Excepto si el hallazgo intraoperatorio supera el grupo quirúrgico de la autorización inicial.

- Procedimientos de Alto Costo
- Servicios no incluidos en el plan obligatorio de Salud (No Pos)
- Egresos definitivos en este caso se requiere legalizar la totalidad de días de estancias para cierre del evento

No Gestionar estas autorizaciones implica no tener la cobertura administrativa para las mismas y podría generar objeción y/o glosas de cuentas.

En servicios POS No electivos y servicios derivados: La autorización de hospitalización da cobertura administrativa a los siguientes tipos de servicios, siempre que se presten dentro del evento hospitalario:

- Interconsultas.
- Laboratorios clínicos.
- Apoyo diagnóstico hasta 3er nivel.
- Medicamentos POS. Dentro de la hospitalización y los que se entreguen, para garantizar la continuidad del tratamiento del egreso del usuario según políticas de NEPS y acuerdos con las IPS.
- Juntas médicas.
- Procedimientos quirúrgicos que no requieren sala de cirugía.
- Estancia en II y/o III nivel diferentes a UCI e Intermedios.
- Atención y cuidados de enfermería.
- Administración de oxígeno.

Por otra parte, se informa que a partir del 12 de Enero de 2016 se deberán utilizar por parte de las IPS los diferentes canales de comunicación que se relacionan a continuación así como algunos parámetros para el uso de los mismos:

- **Vía Portal WEB:** mediante la dirección [www.nuevaeps.com.co](http://www.nuevaeps.com.co), link **Transacciones Nueva EPS en línea**; éste es el canal donde las IPS contratadas y a quienes se les asignó clave de acceso, pueden solicitar y generar autorizaciones acorde a la parametrización de servicios habilitadas en la plataforma.

En caso de que la plataforma no le permita acceder a generar la autorizaciones por este medio, es necesario que envíen la evidencia del error (print de pantalla) al correo electrónico [administrador.portal@nuevaeps.com.co](mailto:administrador.portal@nuevaeps.com.co) para la revisión del caso puntual.

- **Vía IVR (Interactive Voice Response):** Sistema de audio respuesta donde las IPS contratadas y a quienes se les asignó clave, les permite realizar la comprobación del derecho, y el enrutamiento a un asesor para la validación de los servicios autorizados y la legalización de las pre - autorizaciones generadas, donde se emitirá el número definitivo de autorización línea 01 8000 952010 y 3077058 para Bogotá.
- **Vía Call Center:** Se generan autorizaciones para IPS que no pueden acceder al portal WEB o IVR, por ej. Servicios de alto costo o procedimientos quirúrgicos que requieran sala. Así mismo, servicios para IPS de no red (no contratadas).

#### **Importante:**

- Todas las IPS que tengan asignada clave para ingresar por vía portal WEB, deben utilizar este canal de emisión, como primera opción para solicitar autorizaciones, en segunda instancia el IVR y solo como contingencia el Call Center.
- Para los pacientes cuya hospitalización supere los 30 días continuos, se requiere tramitar una autorización de egresos parcial en el día 30 (Egreso legalizando días y un nuevo egreso complementario); esto corresponde a la legalización parcial de la estancia.
- Todas las autorizaciones generadas por Call Center, IVR o portal WEB, están sujetas a la verificación de los criterios de calidad, racionalidad, oportunidad, integralidad y pertinencia por parte de los procesos de auditoría. Lo anterior es considerado requisito para el reconocimiento económico por parte de la Nueva EPS.
- Por ningún canal se generarán autorizaciones con extemporaneidad, ni retroactividad de acuerdo a lo establecido en el Decreto 4747, Artículo 12 y 13.

## 2. Solicitudes de Traslados:

Si para un afiliado se requiere gestión de una solicitud de remisión comuníquese a nuestra línea **01800952010**, **opción 4** para que las IPS presenten solicitudes para los Afiliados del Régimen Subsidiado recuerde tener a la mano la Historia Clínica del Paciente. Correo electrónico para envío de soportes de régimen subsidiado:

Traslados Integrales: [referencia.subsidiado@nuevaeps.com.co](mailto:referencia.subsidiado@nuevaeps.com.co)

Traslados redondos (Apoyos diagnósticos, Interconsultas y Ambulancias de egreso): [apoyos.subsidiado@nuevaeps.com.co](mailto:apoyos.subsidiado@nuevaeps.com.co)

Solicitamos que esta información sea socializada al interior de su entidad y sirva de soporte para acceder a los diferentes canales con que cuenta Nueva EPS, para la gestión de autorizaciones de servicios de los afiliados al Régimen Subsidiado y que de manera conjunta logremos optimizar y racionalizar el uso de los mismos, haciéndolos mucho más efectivos para el propósito para el cual fueron definidos.

Cordialmente,

  
CARLOS ALFONSO CASTAÑEDA  
Gerente Operativo en Salud

Elaboro: Adriana Gutierrez- Director de Accesos

