



Estimado usuario

Te informamos que según directriz de Famisanar EPS, a partir del 1 de septiembre de 2020, los usuarios con estado de afiliación suspendido por mora y/o retirado, no podrán hacer uso de los servicios de nuestra IPS.

A continuación te informamos cuales son los posibles estados de afiliación y sus implicaciones:

1. Seguirás teniendo acceso normalmente en los siguientes casos:

- **Activo:** Estado de afiliación que indica el cumplimiento de todos los requisitos de afiliación y pagos por parte del usuario, por lo cual tiene derecho a acceder a los servicios del Plan de Beneficios de Salud a cargo de la UPC - PBS UPC, aplicando para efecto de autorizaciones lo establecido en el presente manual. Este estado incluye la población definida por el Decreto 2353 de 2015.
- **Suspendido en protección laboral:** Estado de afiliación que indica la finalización de los aportes o desvinculación laboral y de acuerdo con normativa vigente el usuario y su grupo familiar continúan con cobertura hasta que se supere el tiempo establecido de acuerdo con permanencia en la afiliación al sistema. El usuario tendrá derecho a acceder a los servicios de salud que correspondan a la atención inicial de urgencias y/o a tratamientos en curso, previa autorización de EPS Famisanar.
- **Traslado:** Estado de afiliación temporal de un usuario que decide el cambio de EPS. Los servicios se activan desde el primer día del mes subsiguiente, contando desde la radicación efectiva de la documentación. Durante este periodo el usuario tiene derecho a acceder a los servicios a través de la EPS de la cual solicita el traslado.

2. Los usuarios con los siguientes estados de afiliación NO podrían acceder a los servicios:

- **Suspendido por mora:** Estado de afiliación que indica mora o inconsistencia en pagos y se refleja el primer día del mes siguiente a la novedad. Podrás acceder a los servicios de nuestra IPS de manera particular, si así lo deseas.
- **Retirado:** Estado de afiliación que indica fin de la relación del usuario con la EPS, una vez haya superado el tiempo de protección que le corresponda según permanencia de afiliación continua al Sistema de Salud, sin activar las opciones que establece la normatividad colombiana.
- **Inactivo por muerte:** Es el estado de afiliación del usuario que fallece y es notificado para el retiro.

En caso de tener alguna inquietud, solicitud o reclamo sobre tu estado de afiliación, te informamos a continuación los canales que Famisanar EPS ha dispuesto para la atención de los mismos:

- Correo electrónico: servicioalcliente@famisanar.com.co
- Línea de atención Bogotá: **307 8069**
- Página Web: <https://www.famisanar.com.co/oficinas-famisanar-pos/>

Recuerda que el autocuidado, la prevención y el seguimiento de las recomendaciones de las autoridades sanitarias son las formas más efectivas de combatir la propagación del COVID-19. Lava tus manos frecuentemente, refuerza las prácticas de higiene en el hogar y practica el autoaislamiento cuando sea necesario.

Te invitamos a mantenerte actualizado de las novedades de nuestro servicio en www.cafam.com.co.