



Plan Premium
El Plan de atención
complementaria
de EPS Sanitas

Versión marzo 2024

Apreciado usuario:

Te damos una cordial bienvenida a nuestro plan de atención complementaria Plan Premium, el cual hemos diseñado pensando en prestar la mejor atención y servicio para ti y tu familia.

Esta guía tiene como fin orientarte para que accedas a los servicios de salud, de acuerdo con las coberturas y condiciones contratadas en el Plan Premium.

TABLA DE CONTENIDO

- 1 Coberturas
- 2 Orientación al usuario
- 3 Guía médica

1

COBERTURAS

Plan Premium



Tu Plan Premium cubre los siguientes servicios

Atención médica domiciliaria

El **Plan Premium** ofrece el servicio de consulta médica general a domicilio y de acuerdo con la disponibilidad de médico, siempre y cuando te encuentres dentro de las zonas de cobertura geográfica y horaria. **En todos los casos, sin excepción**, este servicio deberás solicitarlo a través de la central de asistencia telefónica, en donde se realizará la validación y direccionamiento de acuerdo con tu estado de salud.

Solicítalo marcando #936 opción 3
(desde celulares Claro, Movistar y Tigo)
Valor del bono \$12.100

1

COBERTURAS

Plan Premium



Acceso directo a especialidades médicas

Podrás acudir directamente a consulta, sin remisión, a las especialidades cubiertas por el **Plan Premium**.

- Medicina Familiar
- Pediatría
- Ortopedia y traumatología
- Oftalmología
- Urología
- Medicina Interna
- Ginecología y Obstetricia
- Otorrinolaringología
- Homeopatía
- Cirugía General
- Dermatología
- Optometría

Solicita tus citas a través de:

- **Marcando #936** opción 1 desde celulares (Claro, Movistar y Tigo)
- **Ana María, asistente virtual** por WhatsApp en el 3202550525 o chatbot en www.epssanitas.com.
- **Oficina Virtual** de Afiliados en www.epssanitas.com
Valor del bono \$7.600



Hospitalización en habitación individual:

Cobertura para la estancia en habitación individual en la red prestadora de servicios de salud descrita en el directorio médico vigente para este plan, la cual podrás consultar en www.epssanitas.com, sección red de atención **(A partir del 1° día hábil del 7° mes de afiliación ininterrumpidos)**



2 ORIENTACIÓN AL USUARIO

Plan Premium

Canales de atención

Si accediste a las coberturas que te ofrece el Plan Premium, ponemos a tu disposición nuestros canales virtuales ingresando a www.epssanitas.com para que realices tus solicitudes sin salir de casa.



Asesor de Oficina en Línea

- Autorizaciones médicas
- Información general
- Incapacidades y licencia
- Novedades de afiliación



Oficina Virtual de Afiliados

- Citas médicas
- Autorización de servicios
- Actualización de datos
- Novedades de afiliación
- Descarga de resultados de laboratorio e imágenes diagnósticas



Ana María

- Citas médicas
- Autorización de servicio
- Certificaciones
- También puedes agregarnos en tus contactos de WhatsApp con el número 3202550525

Líneas de información



- **Bogotá, Chía, Soacha y Cota:** 601 3759393
- **Barranquilla, Santa Marta, Valledupar y Soledad Atlántico:** 605 3226888
- **Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta y Cúcuta:** 607 6852985
- **Calí, Pasto y Popayán:** 602 3989340
- **Cartagena:** 605 6545754
- **Medellín, Bello, Itagüí, Envigado, Manizales, Pereira y Armenia:** 604 5908383 opción 1
- **Neiva, Ibagué, Villavicencio y Tunja:** 608 6611838
- **Nacional:** 018000957010

Red de oficinas:



- Consulta la red de oficinas de atención al afiliado en www.epssanitas.com, sección Red de atención, Oficinas

2 ORIENTACIÓN AL USUARIO

Plan Premium



¿Cómo realizar tus pagos?

Ingresa a www.epssanitas.com, sección **servicios destacados**, Plan Premium, opción **Paga aquí** para realizar:

- Primer pago de tu factura
- Pagar tus cuotas mensuales

También puedes realizar el pago por los siguientes operadores de pago:

- PSE [Paga aquí](#)
- AvalPay [Paga aquí](#)
- Efecty (convenio 7164)
- Grupo Éxito

También puedes realizar el pago por los siguientes operadores de pago:

- Banco Bogotá
- Surtimax
- Su chance
- Carulla
- Gana Gana
- Servipagos



Descarga tu carné digital por la APP EPS Sanitas

Búscanos como EPS Sanitas en las tiendas móviles



Para tener en cuenta



1. Para los servicios derivados de las consultas de las 12 especialidades o servicios no incluidos en el plan

Debes cancelar tu cuota moderadora definida en el Plan de Beneficios en Salud, así:
Rangos y valores de cuotas moderadoras (Vigencia 2024)

- A. \$ 4.500
- B. \$ 18.200
- C. \$ 47.700

Es importante estar al día en el aporte de la Seguridad Social de la EPS y a su vez estar al día en los pagos del Plan Premium, para que puedas hacer uso de los servicios.



2. ¿El Plan Premium cubre urgencias?

No, las urgencias son cubiertas por el Plan de Beneficios de Salud en la red de atención definida para cada ciudad, la cual puedes consultar en www.epssanitas.com sección, red de atención, directorio médico

2

ORIENTACIÓN AL USUARIO

Plan Premium



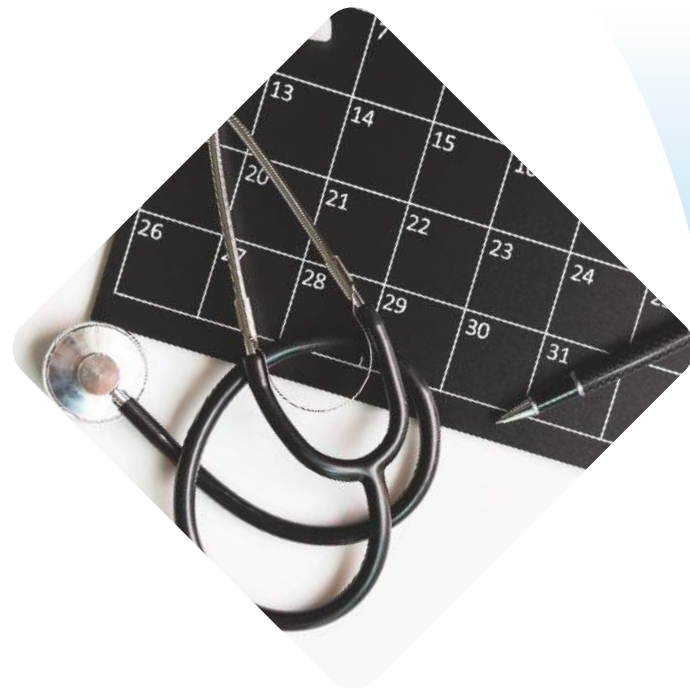
3. ¿Es posible solicitar un reembolso?

Solo será procedente un reembolso cuando los servicios del Plan Premium, no puedan ser prestados a través de sus profesionales y/o instituciones adscritas por falta de disponibilidad, situación notificada por escrito por parte de EPS Sanitas o por parte del prestador adscrito, de conformidad con los requisitos establecidos en el contrato y el reconocimiento se realizará a tarifa vigente Soat.



4. ¿La inasistencia a citas genera multa?

No, sin embargo, es importante tener en cuenta que al no cancelar una cita médica a tiempo afecta la atención de un afiliado que necesite el servicio de manera urgente.



Puedes encontrar la información de la red de prestadores en la página www.epssanitas.com



¿Cuándo acudir al Especialista del Plan Premium?

Medicina Familiar

El médico familiar es tu especialista de cabecera porque te brindará una atención integral a nivel físico, emocional y socio-comunitario.

A través del Plan Premium tienes acceso directo a esta especialidad, con profesionales formados para dar un abordaje integral a tus signos y síntomas e indicarte el mejor camino para un diagnóstico oportuno y seguimiento continuo.

Para adolescentes mayores de 14 años

En esta consulta se promueve el auto-cuidado y se identifican riesgos propios de este ciclo de vida. Se puede consultar no solamente por necesidades físicas sino también emocionales y sociales.

Para adultos jóvenes y mayores

El médico familiar se encarga de proporcionar cuidado y atención permanente e integral a tu núcleo familiar, identificando de manera temprana riesgos y enfermedades.

Puedes consultar a Medicina Familiar

Ante necesidades de recomendaciones para mantenimiento de la salud, afecciones en piel, síntomas generales como cansancio y fatiga, mareo, vértigo, ansiedad, problemas para dormir, tos prolongada, dolores articulares, dolor de cabeza, síntomas gastrointestinales, sospecha o diagnóstico confirmado de hipertensión, diabetes, enfermedades pulmonares crónicas, entre otras.





Urología

Edad:

Todas las edades.

¿Cuándo asistir?

- Incontinencia urinaria.
- Cálculos urinarios
- Infecciones urinarias
- Masa testiculares
- Orina con sangre
- Enfermedad oncológica (cáncer) del tracto genital o urinario.
- Tamizaje preventivo de cáncer de próstata.

No aplica para:

- Pacientes con trauma agudo en región genital o abdominal



Cirugía General

Edad:

Pacientes mayores de 14 años.

¿Cuándo asistir?

Cuando se presente:

- Várices en las piernas.
- Dolor abdominal o diagnóstico de cálculos de la vesícula.
- Masas o hernias en el ombligo, en la ingle o por encima del ombligo.
- Masas en los senos o tetillas para el caso de los hombres.
- Masas de más de 2 cm en el tórax, extremidades, abdomen o masas en cuero cabelludo.
- Sangrado escaso en la deposición o vómito con escasa sangre.

No aplica para:

- Menores de 14 años.



Pediatría

Edad:

Pacientes en edad de 0 a 17 años.

¿Cuándo asistir?

- Síntomas respiratorios sin dificultad respiratoria, rinitis.
- Diarrea sin vómito, inapetencia, sobrepeso.
- Talla baja, retraso en el crecimiento, dolores osteomusculares leves.
- Manchas en la piel.
- Masas visibles que se palpan a través de la piel.
- Brotes por alergias de contacto.
- Conjuntivitis simples, orzuelos.
- Dolores de cabeza a repetición.
- Recién nacido sano o con dificultades en la alimentación, técnica de lactancia, inquietudes de crianza.
- Control de pediatría posterior a hospitalización.
- Seguimiento de crecimiento y desarrollo.
- Alteraciones del lenguaje y del comportamiento.
- Patología crónica como dolor abdominal recurrente.
- Seguimiento de problemas respiratorios, gastrointestinales, articulares, renales, como parte del manejo integral y con otras especialidades.

No aplica para:

-En caso de síntomas persistentes por más de tres días sin mejoría asociados a un compromiso del estado general, acudir a urgencias.



Ginecología

Edad:

Mujeres desde los 14 años o menores cuando el pediatra lo considere pertinente.

¿Cuándo asistir?

- Deseo de embarazo o planificación familiar.
- Dolor pélvico.
- Sangrado menstrual irregular.
- Molestias vaginales (piquiña, comezón, resequedad vaginal, flujo vaginal).
- Incontinencia urinaria.
- Sensación de masa en la vagina.
- Trastornos hormonales (salida de leche materna sin estar en periodo de postparto, acné asociado con aparición de vello facial).
- Ovarios poliquísticos / masas ováricas o quistes en los anexos.
- Menopausia.
- Alteraciones mamarias (cambios en piel de los senos, secreción por los pezones, sensación de masa o bulto mamario).
- Alteraciones en los estudios de tamización (mamografía alterada, citología cervicovaginal alterada).

No aplica para:

- Incontinencia fecal.



Obstetricia

Edad:

Todas las mujeres en estado de embarazo.

¿Cuándo asistir?

- Una vez recibida la confirmación de estado de embarazo y de acuerdo a las recomendaciones médicas.

Importante:

- **EPS Sanitas cuentas con el Programa de Control Prenatal en donde encuentras un equipo multidisciplinario para el seguimiento integral a la gestación.**



Homeopatía

Edad:

Todas las edades.

¿Cuándo asistir?

Como alternativa a la medicina tradicional al presentar malestares generales que se pueden manejar en consulta externa, entre los que se encuentran:

- Dolores de cabeza y otras partes del cuerpo.
- Problemas respiratorios (asma controlada).
- Colon irritable.
- Patologías crónicas.





Medicina Interna

Edad:

Atención a pacientes mayores 18 años.

¿Cuándo asistir?

Cuando presentes:

- Descompensación de tus enfermedades crónicas (preferiblemente previa atención por medicina familiar) como:
 - Enfermedades autoinmunes: Lupus, Síndrome Antifosfolípidos.
 - Enfermedades hepáticas: Cirrosis.
 - Enfermedades cardíacas: Fibrilación auricular, Valvulopatías.
 - Discrasias sanguíneas

No aplica para:

- Relacionados con embarazo.
- Tratamientos quirúrgicos.
- Enfermedad ginecología.
- Lesiones traumáticas (fracturas; esguinces, contusiones).
- Enfermedades de oído y garganta (Otorrinolaringología).
- Enfermedades oftalmológicas.
- Pacientes controlados.
- Para reformular medicamentos.



Dermatología

Edad:

Todas las edades.

¿Cuándo asistir?

- Cuando se presente dermatitis o inflamación en la piel, psoriasis, urticaria (lesiones rojas tipo ronchas), úlceras en piel (llagas), verrugas virales (mezquinos), cáncer de piel, cambios en lunares o aparición de uno nuevo, ampollas sobre la piel y enfermedades infecciosas de la piel (abscesos, celulitis).

No aplica para:

- Manejo estético y/o procedimientos dermatocósméticos.





Ortopedia

Edad:

Todas las edades.

¿Cuándo asistir?

- Cuando se presente dolor lumbar, síndrome de manguito rotador, fascitis plantar (dolor en el talón), dolor anterior de rodilla, artrosis de rodillas, control de cadera, pie plano y dolor en articulaciones.

Si cuentas con estudios previos preséntalos a tu médico.

No aplica para:

- Artritis.
- Osteoporosis



Otorrinolaringología

Edad:

Todas las edades.

¿Cuándo asistir?

- Al presentar molestias persistentes en oído, nariz y garganta.
- Falla en la audición o sensación de tapazón en oído.
- Sensación de cuerpo extraño en la garganta y/o dificultad para tragar.
- Obstrucción nasal persistente y/o sangrado nasal frecuente.
- Alteraciones crónicas de la voz.

No aplica para:

Manejo estético de la nariz u orejas.

Patologías que requieran atención en urgencias como:

- Golpes en la nariz u oído.
- Sangrado activo en nariz u oído.
- Cuerpo extraño en oído, nariz o garganta.
- Dificultad respiratoria reciente.
- Dolor dental.



Optometría

Edad:

Pacientes desde los 4 años en adelante.

¿Cuándo asistir?

- Cuando se presente disminución de agudeza visual tanto de lejos como de cerca
- Dolor de cabeza frecuente
- Salto de renglones al leer
- Ardor, lagrimeo y rasquiña
- Desviación frecuente u ocasional de los ojos.

No aplica para:

Madres en período gestacional y hasta 3 meses después del parto.



Oftalmología

Edad:

Todas las edades. Para pacientes que tienen enfermedades oculares no relacionadas con formulación de gafas para corrección de agudeza visual que son de manejo por optometría.

¿Cuándo asistir?

- Por remisión desde medicina familiar, optometría u otra especialidad
- Dolor ocular, ojos rojos, irritación permanente
- Alergias oculares permanentes
- Sensación de cuerpo extraño permanente
- Disminución progresiva de la agudeza visual que no se corrige con el uso de lentes
- Reducción de la visión por lesiones en párpados
- Pacientes mayores de 40 años con antecedentes familiares de glaucoma y pacientes con diabetes tipo II.

No aplica para:

- Problemas con tus lentes o gafas.
- Evaluación de agudeza visual.
- Urgencias oftalmológicas.
- Ortóptica.
- Certificados visuales.
- Traumas agudos.



¿Cuándo pedir el médico domiciliario?

Edad:

Todas las edades.

¿Cuándo solicitarla?

- La consulta domiciliaria busca dar manejo a enfermedades con sintomatología aguda que NO son urgencias y NO comprometen la vida del paciente, y por su condición pueden ser atendidas en la comodidad de su hogar. Esta consulta no reemplaza el control médico habitual que se debe llevar en el centro médico asignado o en el programa en que se encuentre inscrito. No puede hacerse consultas de control prenatal en el domicilio ni se hace reformulación de medicamentos para enfermedades crónicas como hipertensión y diabetes.

Una vez atendido por el médico domiciliario se recomienda programar cita con el médico tratante en el centro médico asignado.

No aplica para:

- Ingestión de drogas y/o sustancias tóxicas.
- Traumas por cualquier mecanismo que genere pérdida de la conciencia o fracturas.
- Descompensación de enfermedad psiquiátrica o de enfermedades en tratamiento crónico.
- Lesiones o afecciones causadas en desastres naturales u otro tipo de eventos que afecten colectivamente a la población.
- Accidentes laborales.
- Intento de suicidio.
- Dificultad respiratoria reciente.
- Dolor dental.
- Síntomas agudos asociados al embarazo.





EPS **Sanitas** | Plan **Premium**