



Nuestro compromiso es contigo

**Conoce cómo acceder a
nuestros servicios**



¡Hola!

En la siguiente guía
conocerás cómo acceder a
nuestros servicios.



Solicita tu cita, puede ser presencial en tu centro médico asignado o no presencial, te indicaremos cómo hacerlo.



En tu consulta podrán entregarte servicios que requieran **autorización** y otros que no, aquí conocerás cómo hacer el proceso de autorización.



Si te ordenan medicamentos reclámalos en Droguerías Cruz Verde, tendrás varias alternativas para la entrega, aquí podrás conocerlas.



Si te ordenan **exámenes de laboratorio clínico o toma de imágenes diagnósticas**, aquí conocerás como solicitarlas y consultar el resultado.



¿Cómo solicitar tu cita médica?



Tienes los siguientes canales para la asignación de tus citas:



Oficina Virtual
www.epssanitas.com



App móvil
EPS Sanitas
Sección citas médicas



Ana María
Chat Web o Whatsapp
+57 320 2550525



Líneas de citas
Bogotá: (1) 7428383
Nacional: 018000 940304

Puedes acceder a los siguientes tipos de citas:

Consulta Presencial

Asignadas en tu centro médico.



Consulta NO Presencial

Podrá ser por videollamada, para esta se requiere dispositivo con cámara, o vía telefónica y debes contar con un correo electrónico donde enviaremos la programación de la cita y tus ordenes médicas*

Si tu centro médico asignado **es un prestador externo**, comunícate con la línea de la entidad para solicitar la cita. [Consulta la red de atención.](#)

No olvides estar **20 minutos antes de la hora programada**, presentar documento de identidad y cuota moderadora en caso que aplique.



*Conoce más sobre consulta no presencial en los siguientes links:



[¿Cómo solicitar una cita no presencial?](#)



[Pagos por PSE](#)



¿Cómo autorizar tus servicios?

En la consulta médica te pueden ordenar medicamentos, exámenes, cirugías o cita con especialista, por eso, ten presente lo siguiente:

Valida si tu orden requiere autorización:

En la parte inferior de la orden médica se indica si se requiere autorización.



Ten presente la vigencia de la orden médica.

Hay servicios que tu médico te entregará ya autorizados:

En este caso no necesitarás hacer trámites para estos:

- Consulta especializada para red externa
- Imágenes diagnósticas
- Laboratorios
- Radicación de cirugía

En caso de no contar con la autorización del servicio

y el servicio es derivado de red adscrita



La puedes gestionar sin desplazamientos ingresando a www.epssanitas.com, sección **Oficina Virtual Afiliados** o a nuestra aplicación móvil **EPS Sanitas**

Envía tu orden médica a través de estos canales y daremos respuesta a tu solicitud en **48 horas hábiles** a través de:



Mensaje de texto



Correo electrónico

Quédate en casa y solamente asiste a nuestras oficinas en caso de ser necesario.



¿Cómo solicitar y reclamar tus medicamentos?

Cuando salgas del Centro Médico y te ordenen medicamentos ten en cuenta la siguiente información:



Requisitos

- Fórmula médica.
- Autorización del medicamento (*si se requiere*).
- Valor de la cuota moderadora en caso que aplique.
- Si autorizas un tercero para reclamar tus medicamentos debes anexar **carta de autorización** y **fotocopia de la cédula** del reclamante.

Medicamentos No PBS (Mipres*)

El médico radica por la plataforma del Ministerio de Salud el medicamento requerido.

La autorización te llegará a través de mensaje de texto en 5 días hábiles (Número de autorización, nombre del medicamento y Droguería a la que te debes dirigir para reclamar el medicamento).

** Mipres: es una herramienta que permite a los médicos reportar la prescripción de medicamentos o servicios no cubiertos dentro del Plan de Beneficios de Salud.*

Medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios:

Debes validar la fórmula médica, en ella encontrarás:

- Medicamento autorizado.
- Cantidad.
- Vigencia de la orden.



¿Cómo solicitar y reclamar tus medicamentos?



Para mayores de 70 años y población vulnerable*:

Para la entrega de los medicamentos, nuestro aliado Cruz Verde te brinda varias alternativas:



Entrega de medicamentos EPS a domicilio

Programa la entrega de tus medicamentos a domicilio, sin ningún costo en domicilio.agendame.cruzverde.com.co

Una vez solicitada se hará la entrega de 3 a 5 días hábiles.



Autorización a terceros

Podrás autorizar a un tercero para que reclame tus medicamentos en la Droguería Cruz Verde. La persona autorizada debe presentar las órdenes médicas, adjuntar **carta de autorización** en cualquier formato y el documento de identidad.

**Diabetes mellitus tipo 2, hipertensión arterial sistémica, cáncer, VIH, enfermedades huérfanas, enfermedad renal crónica, cuidados paliativos, salud mental, pacientes con trasplante renal, hepático o de médula ósea.*



¿Cómo solicitar y reclamar tus medicamentos?

Para todos nuestros afiliados



Turno Virtual

Evita filas programando un turno virtual para asistir a la droguería Cruz Verde de tu preferencia, ingresando a programatucita.cruzverde.com.co



Autorización a terceros

Podrás autorizar a un tercero para que reclame tus medicamentos en la Droguería Cruz Verde. La persona autorizada debe presentar las órdenes médicas, adjuntar **carta de autorización** en cualquier formato y el documento de identidad.

Si tienes dudas, comunícate con la línea de atención de Cruz Verde:

Bogotá **4430200** opción 2
A nivel nacional al **018000 999991**.



Información importante al momento de la entrega de medicamentos:

Puede suceder que tu medicamento esté agotado, te entreguen una parte, no tengas el número de autorización, la fórmula esté vencida o la documentación esté incompleta., conoce qué puedes hacer según sea el caso:

▶ **Agotado o te hacen una entrega parcial:**

Solicita el formato de “pendiente” para autorizar la entrega del faltante y envío a domicilio sin ningún costo.

▶ **No tienes el número de autorización o está errado:**

Puedes consultar el número de autorización en www.epssanitas.com o aplicación móvil sección Oficina Virtual, en la línea de atención **3759000** en Bogotá o **018000919100** a nivel línea nacional.

▶ **Fórmula vencida:**

Solicita una cita médica para la renovación de la fórmula.

▶ **La documentación está incompleta:**

Debes completar la documentación requerida para la entrega de los medicamentos.



¿Cómo solicitar la toma de exámenes de laboratorio e imágenes diagnósticas?

Si el médico te ordena toma de muestras sanguíneas, citología e imágenes diagnósticas, ten en cuenta lo siguiente:

- **Agenda tu cita de muestra sanguínea y citología**, desde nuestros diferentes canales de atención: Oficina Virtual o línea telefónica Bogotá 7436767 o nacional 018000940094.
- Puedes tomarla en nuestra [red de laboratorios autorizados](#).
- Conoce [aquí](#) la **preparación para tus exámenes** de laboratorio.
- Para acceder al servicio debes **cancelar la cuota moderadora**, en caso que aplique, presentar documento de identidad y orden médica original.
- El resultado de los exámenes o imágenes diagnósticas los podrás consultar ingresando a www.epssanitas.com, sección **Oficina Virtual**.



EPS Sanitas

Nuestro compromiso es contigo

Canales de atención:

- * www.epssanitas.com sección Oficina Virtual Afiliados (para el ingreso debes estar registrado, realiza el proceso en la opción Regístrate.)
- * APP EPS Sanitas
- * Líneas de atención: 3759000 Bogotá 018000 919100 nacional
- * Oficinas de Atención al Afiliado