

EPS  **Sanitas** Plan Premium



***Plan Premium  
El Plan de atención  
complementaria  
de EPS Sanitas***

**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)  
**Pago moderador: \$12.800**

## 1

# COBERTURAS



## 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](http://www.epssanitas.com).
- **Oficina Virtual** de Afiliados en [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com)  
**Pago moderador: \$8.000**

Plan Premium



## 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](http://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](http://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
- **Cali, 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](http://www.epssanitas.com), sección Red de atención, Oficinas

## 2 ORIENTACIÓN AL USUARIO

Plan Premium



### ¿Cómo realizar tus pagos?

Ingresa a [www.epssanitas.com](http://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 2025)

- A. \$ 4.700
- B. \$ 19.200
- C. \$ 50.300

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](http://www.epssanitas.com) sección, red de atención, directorio médico

## 2

# ORIENTACIÓN AL USUARIO

Plan Premium



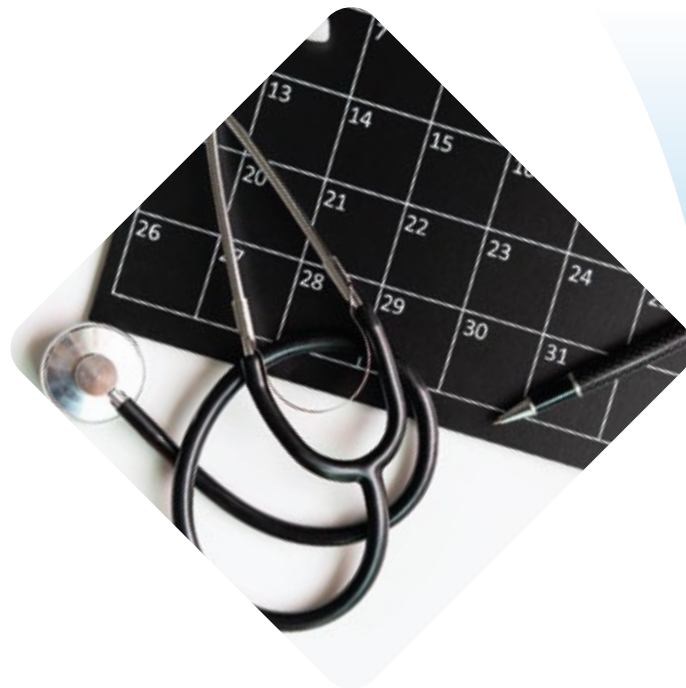
### 3. ¿Es posible solicitar un reembolso?

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](http://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.



# 3 GUÍA MÉDICA



## 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.

## 3 GUÍA MÉDICA



### Optometría

#### Edad:

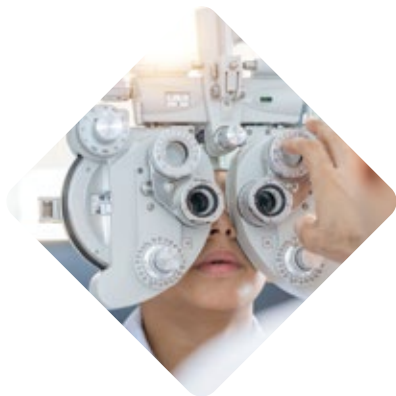
Pacientes desde los 4 años en adelante.

#### ¿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.**



Plan Premium



### 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.

# GUÍA MÉDICA

Plan Premium



## ¿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

Versión agosto 2025