



 **EPS Sanitas**

Nuestro compromiso es contigo

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. Red de prestadores
4. ¿Cuándo acudir al especialista del Plan Premium?
5. ¿Cuándo pedir el médico domiciliario?
6. Canales de atención

1. COBERTURAS

A partir de la fecha de inicio de vigencia de cada usuario, EPS Sanitas se compromete a organizar, garantizar y contratar en su beneficio la prestación de 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.

Acceso directo a especialidades médicas



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

Nota: Los servicios del Plan Premium se brindarán en las ciudades de cobertura según la disponibilidad de instituciones y profesionales contratados o adscritos al cuadro médico en cada ciudad o municipio.



Medicina familiar



Pediatría



Ortopedia y traumatología



Oftalmología



Urología



Medicina interna



Ginecología y obstetricia



Otorrinolaringología



Homeopatía



Cirugía general



Dermatología



Optometría

Habitación individual durante estancia hospitalaria



El **Plan Premium** te da cobertura para la estancia en habitación individual en la red prestadora de servicios de salud descrita en el cuadro médico vigente para este plan, la cual podrás consultar en www.epssanitas.com, sección red de atención.

En el evento en que seas internado en una red diferente a la establecida en el directorio médico vigente y siempre que sea red de EPS Sanitas, la estancia en habitación individual estará sujeta a disponibilidad de la misma.

Esta cobertura aplica **a partir del primer (1°) día del séptimo mes de vigencia** ininterrumpida de cada usuario en particular y previa prescripción de un profesional adscrito a EPS Sanitas.

2. ORIENTACIÓN AL USUARIO

A continuación te detallamos aspectos importantes para que puedas hacer uso de los servicios que contempla el **Plan Premium**.

1. ¿Cuáles son los documentos y requisitos que se requieren para acceder a un servicio médico?



- Documento de identificación.



- Pago moderador: valor que pagarás en el momento de la atención, directamente a los prestadores del servicio, cuyo valor corresponderá al precio establecido por EPS Sanitas vigente al momento de utilización del servicio, el cual es ajustado en enero de cada año.

- Es importante estar al día en el pago de tus cotizaciones obligatorias del Plan de Beneficios de Salud (PBS) del Régimen Contributivo y a su vez estar al día en pagos en tu contrato Plan Premium para que puedas hacer uso de los servicios del mismo.

2. ¿Cómo puedes pedir tu citas médicas?

Solicita tus citas del Plan Premium a través de nuestros canales de atención que encuentras al final de esta guía.

(Ver numeral 6 canales de atención).

Si el servicio lo brinda un prestador externo, comunícate con la línea de la institución.

(Ver numeral 3 Red de Prestadores).

Para tener en cuenta

- Al pedir tu cita telefónicamente con cualquiera de nuestros prestadores aliados, **identifícate como usuario del Plan Premium.**
- En el momento de la cita debes presentarte con **15 minutos de anticipación.**
- El centro médico o prestador te solicitará el **documento de identificación o carné de afiliación y pago moderador.**
- **Si no puedes asistir a tu cita, debes cancelarla con anticipación,** de manera que le brindes la posibilidad a otro usuario para hacer uso de la misma.

3. ¿Cómo es el procedimiento para autorización de servicios?

Los servicios que te sean ordenados por cualquiera de nuestros prestadores aliados (ambulatorios y/o domiciliarios) y que se encuentren incluidos en el Plan de Beneficios de Salud (PBS) los podrás autorizar a través de **www.epssanitas.com, aplicación móvil EPS Sanitas, sección Oficina Virtual, Asesor de Oficina en Línea en www.epssanitas.com o directamente en las Oficinas de Atención al Afiliado.**

4. ¿El Plan Premium me 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.**

5. ¿Qué no cubre el Plan Premium?

Se excluye expresamente la prestación de cualquier servicio diferente a los señalados en las coberturas del **Plan Premium.**

(Ver numeral 1).

6. ¿Es posible solicitar un reembolso?

Solo será procedente un reembolso cuando los servicios del plan de atención complementario EPS Sanitas - **Plan Premium**, no puedan ser prestados por EPS Sanitas a través de sus profesionales y/o instituciones adscritas por falta de disponibilidad de prestador, situación notificada por escrito por parte de EPS Sanitas o por parte del prestador, de conformidad con los requisitos establecidos en el contrato.

7. ¿Cómo interponer una Petición, Queja, Reclamo (PQR) o Felicitación?

Podrás remitirnos una petición, queja o reclamo a través de los siguientes medios:

1. Página web www.epssanitas.com, sección Contáctanos.
2. En las Oficinas de Atención al Afiliado, buzón de sugerencias o en las líneas de atención telefónica dispuesta para este fin.

(Ver numeral 6 Canales de atención).

3. RED DE PRESTADORES

Puedes encontrar la información de la red de prestadores en la página www.epssanitas.com o en la **aplicación móvil EPS Sanitas**, sección directorio médico.



4. ¿CUÁNDO ACUDIR AL ESPECIALISTA DEL PLAN PREMIUM?

Medicina Familiar

El Médico Familiar es tu especialista de cabecera, porque la unidad primaria de cuidado eres tú y tu familia.

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 constituye un servicio amigable e integral. En esta consulta se identificarán las prioridades y acciones que promuevan el autocuidado y disminuyan los riesgos propios de este ciclo de la 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 que tendrán por este especialista el seguimiento requerido considerando las particularidades de cada persona y de su entorno.

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 y pulmonares crónicas, entre otras.



Urología

Edad:

Todas las edades.

¿Cuándo asistir?

- ✓ Si eres mujer con síntomas de incontinencia urinaria.
- ✓ Si se tiene historia de cálculos urinarios a repetición (más de 2 episodios al año).
- ✓ Si presentan antecedente de infecciones urinarias a repetición (más de 2 episodios al año).
- ✓ Si existe presencia de masas testiculares de cualquier tamaño.
- ✓ Si alguna vez se ha presentado orina con sangre.
- ✓ Si se tiene antecedente de alguna enfermedad oncológica (cáncer) del tracto genital o urinario.
- ✓ Si eres hombre mayor de 50 años para iniciar 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?

Cuando se presente:

- ✓ 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:

- Traumas, quemaduras, intoxicaciones por sustancias o medicamentos.
- Dolores agudos abdominales, cuello, tórax, cabeza.
- Dificultad para respirar, diarrea frecuente, vómitos, fiebre por más de 3 días de evolución.
- Fiebre en menor de 3 meses de edad, fiebre con decaimiento, vómito o somnolencia.
- Presencia de convulsiones, no puede beber o vomita todo. Fiebre con manifestaciones de sangrado.
- Dolor de oído con inflamación detrás de la oreja o con vómito asociado.

- Ganglios intensamente dolorosos especialmente si están asociados a fiebre de más de 5 días de evolución.
- Brote asociado a inflamación de las articulaciones,
- manchas moradas en la piel.
- Dolor de cabeza con vómito, somnolencia o alteración del comportamiento.
- Dolor de cabeza que ha aumentado en frecuencia e intensidad especialmente si es en la mañana o despierta al niño.
- Inflamación de los párpados con enrojecimiento e imposibilidad para abrir el ojo.
- Recién nacido que deja de respirar momentáneamente o que deja de comer o vomita persistentemente.

En caso de presentarse alguna de estas patologías se debe acudir por urgencias.

Ginecología

Edad:

Mujeres desde los 14 años, mujeres que buscan embarazarse o que requieren de métodos de planificación. Para las menores de 14 años cuando el especialista en pediatría lo considere pertinente.

- ✓ Dolor pélvico.
- ✓ Dolor cíclico con la menstruación.
- ✓ Sangrado menstrual irregular, abundante y/o infrecuente.
- ✓ Molestias vaginales (piquiña, comezón, resequedad vaginal, flujo vaginal o descargas vaginales).
- ✓ 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.

No aplica para:

- Diagnóstico diferente al embarazo.

Importante:

EPS Sanitas cuenta con el Programa de Control Prenatal el cual busca identificar los factores de riesgo que puedan afectar la salud de la mamá o del bebé.





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.

No aplica para:

- Traumas agudos.
- Dolor abdominal agudo.

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 traumática (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.

No aplica para:

- Artritis.
- Osteoporosis



Otorrinolaringología

Edad:

Todas las edades.

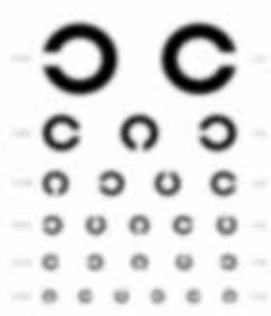
¿Cuándo asistir?

- ✓ 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.
- Ortopedia.
- Certificados visuales.
- Traumas agudos.

5. ¿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.

6. CANALES DE ATENCIÓN

1. **Página web:** www.epssanitas.com sección Plan Premium.
2. **Aplicación móvil** EPS Sanitas.
3. **Ana María**, asistente virtual en Whatsapp [320 2550525](https://wa.me/3202550525) o chat web.
4. **Asesor de Oficina en Línea** en www.epssanitas.com
5. **Central de atención telefónica:** Un grupo de asesores estará atento a resolver tus inquietudes las 24 horas del día los 7 días a la semana en:

Bogotá, Chía, Soacha y Cota: (1) 3759393

Barranquilla y Soledad Atlántico: (5) 3226888 Opción 1

Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta y Cúcuta:

(7) 6852985 Opción 1

Cali: (2) 3989340 Opción 1

Cartagena: (5) 6545754 Opción 1

Manizales: (4) 5908383 opción 1

Medellín, Bello, Itagüí, Envigado y Armenia: (4) 5908383 Opción 1

Neiva, Ibagué y Tunja: (8) 6611838 opción 1

Pereira: (4) 5908383 opción 1

Pasto y Popayán: (2) 3989340

Santa Marta y Valledupar: (5) 3226888

Villavicencio: (8) 6611838 Opción 1

Nacional: 018000957010

En esta línea de atención telefónica podrás acceder a:

- Solicitud, cancelación y reprogramación de citas.
- Información (coberturas, red de atención, canales de pagos, acceso, valor de pagos moderadores).
- Validación de estado de derechos.
- Solicitud de visita de un ejecutivo comercial.
- Información de la ubicación y horarios de las Oficinas de Atención.

6. Oficinas de atención

Bogotá:

Oficina Calle 106

Avenida Carrera 45 # 106 - 76
(Autopista norte, costado oriental)
Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12:00 m.

Oficina Calle 80

Avenida Calle 80 # 89 A - 40
Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12:00 m.
(Local 238, 239 y 240, C.C. Primavera Plaza)

Clínica Universitaria Colombia

Edificio Consultorios | Calle 22B # 66 - 46
(Edificio Consultorios, piso 2, local 201)
Lunes a viernes: 6:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábado: 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

Oficina Restrepo

Carrera 18 Sur # 15 - 14
Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

Oficina Soacha

Carrera 1 # 38 - 39
Centro Comercial Ventura Terreros Soacha
Lunes a viernes: 7:00 a.m. 5:00 p.m.
Sábados: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

Cali:

Oficina Tequendama

Calle 5 E # 42 A - 35
Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.



Barranquilla:

Oficina Principal

Calle 54 # 31 - 151

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sábados: 9:00 a.m. a 11:00 a.m.

Oficina Soledad

Km 7 vía Aeropuerto - Inducol

Lunes a viernes: 7:00 a.m. 5:00 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

Bucaramanga:

Oficina Principal

Calle 82 # 51B - 37

Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

Cartagena:

Oficina Pie de la Popa

Carrera 19 # 29 C - 62

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Sábados: 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

Ibagué:

Transv. 1 sur # 44 Bis 229

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Sábados: 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

Manizales:

Calle 64 # 24-60

Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Sábados: 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

Medellín:

Oficina Principal

Calle 27 # 46 - 50

Lunes a viernes: 7:00 a.m. 5:00 p.m.

Sábados: 7:00 a.m. a 12:00 m.

Neiva:

Calle 16 # 7 - 34 barrio Quirinal

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Sábados: 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

Pasto:

Cra 42 #18A - 94 Centro Comercial

Valle de Atriz Local 117

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Sábados: 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

Popayán:

Calle 11 norte # 7 - 49 barrio Prados del norte

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Sábados: 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

Santa Marta:

Calle 22 # 20A-66

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábados: 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

Tunja:

Diagonal 38 # 12 - 160

Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Sábados: 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

Valledupar:

Calle 16 # 19D - 28 barrio Las Flores

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Sábados: 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

Villavicencio:

Cra 36 # 34 - 24 Barrio Barzal

Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Sábados: 9:00 a.m. a 12:00 p.m.



EPSSanitas

Nuestro compromiso es contigo

Plan Premium