

#ResuelveTusDudas



## PREGUNTAS FRECUENTES



*En EPS Sanitas seguimos transformándonos para llevarte mejores servicios*

Desde el **1 de octubre** venimos cambiado nuestra oferta de droguerías con **12 gestores farmacéuticos** que tendrán la responsabilidad de realizar la dispensación de medicamentos en **24 departamentos del país**, beneficiando a **1,9 millones de afiliados**.

**EPS Sanitas hoy y siempre cuidando tu salud.**

*A continuación resolveremos las dudas más frecuentes relacionadas con este proceso:*

## 1. ► ¿Por qué se va a realizar el cambio?

### Respuesta:

Hemos decidido iniciar un proceso de transformación para favorecer a los afiliados. Después de una evaluación al cumplimiento de las condiciones establecidas en el proceso seleccionamos **algunos gestores farmacéuticos** que tendrán la responsabilidad de continuar entregando medicamentos, insumos y dispositivos médicos, incluidos y no incluidos en el plan de beneficios de salud.

## 2. ► ¿En qué departamentos habrá cambio de gestor farmacéutico?

### Respuesta:

El proceso de transición contempla **varias fases, la primera** inició operación el **1 de octubre de 2024** en algunos municipios de los siguientes departamentos:

Antioquia, Boyacá, Casanare, Cesar, Chocó, Córdoba, Guainía, Guaviare, Huila, La Guajira, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Santander y Vichada.

**La segunda el de noviembre de 2024** con los departamentos de: Arauca, Boyacá, Caquetá, Chocó, Cundinamarca, Huila, Meta, Nariño y Tolima

**A partir del 1 de diciembre** municipios de los departamentos de: Bolívar, Caldas, Quindío y Risaralda.

## 3. ► ¿La entrega de mis medicamentos se continuará realizando como siempre?

### Respuesta:

Sí. Realizaremos un seguimiento permanente con el objetivo de asegurar que los servicios requeridos por nuestros afiliados sean brindados con **oportunidad y calidad.**

**4. > ¿Tendrá algún costo para mi este cambio de proveedor de medicamentos o en mi cuota moderadora? ¿Cómo funcionará la entrega de suministros?**

### Respuesta:

No tendrá **ningún costo adicional y la entrega de medicamentos e insumos** continuará realizándose bajo el proceso que ya conocen y los costos serán los habituales.

**5. > ¿Cómo puedo consultar a dónde fui asignado, horarios y direcciones?**

### Respuesta:

Para conocer direcciones y horarios de atención de la farmacia en tu ciudad o municipio visita nuestro sitio web **[www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com)** o utiliza nuestros canales de atención.

**6. > ¿Debo hacer algún trámite ante la nueva farmacia?**

### Respuesta:

No. El trámite para la entrega de medicamentos **continuará siendo el mismo que ya conoces.**

**7. ▶ ¿Servirá la misma orden médica? ¿Si mi orden está por varios meses debo cambiarla?**

### Respuesta:

Sí. Si tu orden medica fue expedida por uno o varios meses y está vigente, **continuará teniendo validez.**

Te enviaremos un nuevo número de autorización con el cual podrás gestionar la entrega de tus medicamentos e insumos ante la nueva farmacia.

**8. ▶ ¿La nueva farmacia me entregará la totalidad de medicamentos o estará una parte a cargo de la anterior?**

### Respuesta:

La totalidad restante de medicamentos o insumos serán entregados por el nuevo proveedor asignado en tu ciudad o municipio.

**9. ▶ Si me ordenan varios medicamentos, ¿debo ir a diferentes farmacias?**

### Respuesta:

Durante este proceso de transición algunos departamentos contarán con una farmacia para medicamentos **PBS y otra para medicamentos e insumos NO PBS.** Consulta las farmacias asignadas en tu lugar de residencia en **[www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com)**

**10. ▶ ¿Cuál será el manejo con medicamentos desabastecidos?**

**Respuesta:**

Desde la EPS **hemos informado al Ministerio de Salud y Protección Social** sobre el desabastecimiento de algunos medicamentos en el país, para que junto al Invima y La Superintendencia de Industria y Comercio encuentren **alternativas frente a esta situación.**

No obstante, desde EPS Sanitas **venimos informando** con oportunidad las **novedades** a nuestra red de servicios, para que también desde el criterio médico, se evalúen otras **alternativas terapéuticas** que permitan dar respuesta a las necesidades de nuestros usuarios.

**11. ▶ ¿Van a tener la misma oferta de medicamentos?**

**Respuesta:**

**Sí. Los gestores farmacéuticos** deberán garantizar la oferta de medicamentos para nuestros afiliados. Recuerda que **ante cualquier novedad con tu servicio** puedes comunicarte a nuestros canales de atención.

**12.** ▶ ¿Mis medicamentos que vienen siendo entregados mensualmente a domicilio continuarán siendo despachados?

**Respuesta:**

Sí. Las **nuevas farmacias** deberán garantizar la oferta de medicamentos para nuestros afiliados incluyendo los **programados para entrega domiciliaria**. En algunos municipios donde la dispensación de medicamentos e insumos se venía realizando a través de un modelo domiciliario, por ausencia de un punto físico, contarán con un establecimiento ubicado en su lugar de residencia desde del **1 de octubre**.

Recuerda que ante cualquier novedad con tu servicio puedes acudir a **EPS Sanitas** a través de nuestros canales de atención.

**13.** ▶ ¿Qué manejo tendrán los medicamentos de aplicación supervisada y los controlados?

**Respuesta:**

**La ruta establecida continuará siendo la misma.**  
En caso de presentarse alguna novedad te estaremos informando.

**14.** ▶ ¿Se manejará atención preferencial para plan Premium?

**Respuesta:**

Si. El proceso para la **entrega de medicamentos** continuará siendo el mismo que ya conoces.

**15. ▶ ¿Cuáles son los requisitos para entrega de medicamentos a terceros?**

### Respuesta:

Deberás remitir una carta en donde especifiques que autorizas la entrega del medicamento o insumo a un tercero **anexando la fotocopia de la cedula legible y orden médica vigente.**

**16. ▶ Si ya tengo un Mipres autorizado y son varias entregas. ¿Debo cambiar el Mipres para las siguientes entregas?**

### Respuesta:

No. Cuando el **Mipres haya sido expedido** por uno o varios meses y esté vigente, continuará teniendo validez.

**17. ▶ Si tengo en la misma orden varios medicamentos y me quedó pendiente la entrega de uno. ¿Quién me enviará el medicamento faltante?**

### Respuesta:

El medicamento deberá ser dispensado por tu gestor farmacéutico actual, el cual tendrá **hasta 30 días** a partir de la fecha de inició de operación en tu municipio para entregarlo.

**EPS Sanitas**

▶ *Hoy y siempre  
cuidando tu salud*

