



Preguntas Frecuentes



1. ¿La atención se seguirá prestando?

Sí, hoy la EPS se encuentra bajo una medida de intervención ordenada por el Gobierno Nacional. Este proceso no generará afectación alguna a los servicios requeridos o que se le estén prestando.

2. Si tengo una enfermedad de alto costo, ¿tengo derecho a todos los servicios médicos?

Sí, los servicios de salud seguirán prestándose con normalidad.

3. Si tengo consultas programadas ¿puedo acudir a las citas?

Sí, los servicios de salud seguirán prestándose con normalidad y sus citas programadas se mantienen.

4. ¿Me atienden en el mismo Centro Médico?

Sí, la atención seguirá prestandose de manera habitual en el centro médico asignado.

5. ¿Los canales de servicio como oficinas de atención, línea telefónica y canales virtuales, seguirán atendiendo con normalidad?

Sí, la atención seguirá prestandose con normalidad en todos los canales.

6. Si requiero algún trámite, tengo dudas, inquietudes o quiero manifestar alguna inconformidad con la prestación de los servicios, ¿en dónde lo puedo realizar?

Podrá hacerlo a través de los canales habituales:

Sitio web: www.epssanitas.com, allí podrá consultar además direcciones y horarios de las oficinas de atención.

Línea gratuita de atención: 01 8000 919100

APP EPS Sanitas: Android y IOS

WhatsApp web: 3202550525

7. ¿La atención a afiliados continuará en las mismas instituciones?

Sí, los afiliados de EPS Sanitas continuarán recibiendo los servicios de salud en las mismas instituciones asignadas en donde los han recibido hasta el momento. No tendrán que cambiar de médico tratante ni solicitar nuevas autorizaciones para los servicios ya autorizados.

8. Si tengo una urgencia, ¿a dónde debo ir?

Diríjase a los centros de atención de urgencias establecidos en cada uno de los municipios. Si se trata de una urgencia vital en la que pueda correr peligro su vida o la de algún integrante de su grupo familiar, puede dirigirse a la clínica y/o hospital más cercano aunque este no tenga convenio con la EPS Sanitas.



Preguntas Frecuentes



9. Estoy en embarazo y tengo servicios pendientes de autorización. ¿Quién será el responsable de mi atención?

La responsabilidad de la atención continúa siendo de la EPS Sanitas. No se suspenderá, ni tendrá ningún cambio.

10. Tengo un servicio no incluido en el plan de beneficios de salud y no puedo interrumpir el tratamiento. ¿Qué debo hacer?

No es necesario hacer ningún trámite adicional. Si ya empezó su tratamiento, la EPS Sanitas dará continuidad. Si es necesario uno nuevo o adicional, debe ser tramitado de la manera habitual con el médico tratante.

11. El Plan de Atención Complementario (PAC) y/o Plan Premium. ¿Seguirán funcionando?

Sí, el Plan Complementario (PAC) funcionará con total normalidad. No presentará ninguna variación en servicios.

12. ¿Qué debo hacer si me encuentro hospitalizado en este momento?

Los afiliados de EPS Sanitas que se encuentren hospitalizados a la fecha del inicio de la intervención, es decir, desde el 2 de abril de 2024, continuarán recibiendo atención de manera habitual y con continuidad.

13. ¿Qué debo hacer si tengo un trámite de reconocimiento de incapacidad o licencia de maternidad pendiente?

Deberá tramitarse de manera habitual en los canales definidos para este trámite.

14. ¿Qué pasa si interpuse una queja a la EPS antes de la intervención y no me han dado respuesta?

Cualquier información frente a un trámite pendiente podrá ser atendido por los canales de atención de la EPS Sanitas.

Sobre la intervención ordenada por el Gobierno Nacional

15. En qué consiste la intervención para administrar?

Es una medida de control ordenada por la Superintendencia Nacional de Salud, la cual tiene como objetivo intervenir para evaluar las condiciones de operación de las entidades vigiladas, ante eventuales deficiencias identificadas que ponen en riesgo la correcta prestación de los servicios de salud de sus afiliados.



Preguntas Frecuentes



16. ¿Qué implica para la EPS Sanitas el proceso de intervención?

La medida de intervención ordenada por la Superintendencia Nacional de Salud mediante la Resolución 2024160000003002-6 de 2024, implicó la designación de un agente especial interventor quien ejercerá las funciones como representante legal desde el martes 2 de abril de 2024 y durante los próximos 12 meses, hasta el próximo 2 de abril 2025.

Otras preguntas de interés

1. ¿Si me quiero pasar a Sanitas, lo puedo hacer?

Sí, no habrá ninguna restricción en el proceso de afiliaciones a la EPS Sanitas.

2. Estoy en proceso de traslado a otra EPS, ¿qué pasara con mi afiliación?

Podrá continuar con el proceso de traslado con normalidad.

3. ¿Sigo pagando la seguridad social como lo venía haciendo?

Sí, debe seguir realizando los aportes de la manera habitual.