

## GUIA DE PREGUNTAS FRECUENTES

### Afiliados asignados Medimás

1. Información general de cómo acceder a los servicios de salud
2. Mujeres embarazadas
3. Usuarios con condiciones especiales de salud

#### **1** Información general de cómo acceder a los servicios de salud

##### ¿Dónde consulto mi IPS Básica asignada?

A partir del 1 de junio de 2020 puedes consultar tu IPS Básica en nuestro sitio web <https://www.epssura.com/traslados-eps-sura>

También podrás consultar toda nuestra red de atención de urgencias, hospitalización, farmacias, ayudas diagnósticas y centros especializados, en <https://www.epssura.com/afiliados>, opción **Directorio de instituciones y médicos**.

##### ¿Cómo puedo solicitar una cita con mi médico de familia y cita odontológica?

- Puedes solicitar y cancelar tus citas de medicina general y odontología a través de nuestro sitio web [epssura.com](https://www.epssura.com) por la opción **Servicios a un clic**, haciendo clic en **Solicitar y cancelar citas**. En esta opción también puedes cancelar las citas con especialistas, a las que no puedas asistir. Recuerda cancelar tus citas, mínimo, con dos horas de anticipación.
- Solicita y cancela tus citas a través de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en [epssura.com](https://www.epssura.com) por la opción **IPS Puntos de Atención**.
- A través de nuestra línea de atención:  
**Bogotá:** 489 7941 • **Medellín:** 448 6115 • **Cali:** 380 8941 • **Barranquilla:** 319 7901  
**Cartagena:** 642 4946 • **Santa Marta:** 436 5106 • **Pereira:** 325 1999 • **Manizales:** 886 3747 •  
**Línea nacional:** 01 8000 519 519 y **Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud** 01 8000 519 519 - Opción 2.
- También a través de la **App Seguros SURA** en la opción **Atención Virtual en Salud**. Descárgala o actualízala en (sellitos AppStore y GooglePlay que ponemos en mailings Covid)

## ¿Cómo puedo consultar el nombre de mi Médico de Familia?

Puedes consultar su nombre a través de nuestro sitio web, dando clic en el siguiente enlace <https://portaleps.epssura.com/ServiciosUnClic/#/consultas/medicoDeFamilia>

También a través de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en [epssura.com](https://epssura.com) por la opción **IPS Puntos de Atención**.

## ¿Qué debo hacer si requiero una cita para continuar en los programas especiales de Promoción y Prevención de la EPS?

- Debes solicitar una cita con tu médico de familia a través de nuestro sitio web [epssura.com](https://epssura.com) por la opción **Servicios a un clic**, haciendo clic en **Solicitar y cancelar citas**. En caso de no poder asistir a la cita asignada, recuerda cancelarla con, mínimo, dos horas de anticipación.
- A través de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en [epssura.com](https://epssura.com) por la opción **IPS Puntos de Atención**.
- A través de nuestra línea de atención:  
**Bogotá:** 489 7941 • **Medellín:** 448 6115 • **Cali:** 380 8941 • **Barranquilla:** 319 7901  
**Cartagena:** 642 4946 • **Santa Marta:** 436 5106 • **Pereira:** 325 1999 • **Manizales:** 886 3747 •  
**Línea nacional:** 01 8000 519 519 y **Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud** 01 8000 519 519 - Opción 2.
- Ten en cuenta que, por la situación actual de contingencia debido a la pandemia por el Covid-19, hemos habilitado la modalidad de atención virtual (a través de la **App Seguros SURA**) para poder favorecer el distanciamiento social y reducir el riesgo de infección.

Una vez asistas a consulta, el médico te remitirá al programa que necesitas, de acuerdo con los resultados de tu evaluación médica.

## ¿Qué debo hacer si tengo una fórmula de medicamentos pendiente?

Debes solicitar cita (virtual o presencial) con tu médico de familia para que realice una evaluación completa de tu salud y revise los medicamentos que estás usando. Recuerda contar con la fórmula de los medicamentos, copia de la historia clínica y documento de identidad. Los canales para solicitar una cita son:

- Nuestro sitio web [epssura.com](http://epssura.com) por la opción **Servicios a un clic**, haciendo clic en **Solicitar y cancelar citas**. En esta opción también puedes cancelar las citas con especialistas, a las que no puedas asistir. Recuerda cancelar tus citas, mínimo, con dos horas de anticipación.
- A través de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en [epssura.com](http://epssura.com) por la opción **IPS Puntos de Atención**.
- A través de nuestra línea de atención:  
**Bogotá:** 489 7941 • **Medellín:** 448 6115 • **Cali:** 380 8941 • **Barranquilla:** 319 7901  
**Cartagena:** 642 4946 • **Santa Marta:** 436 5106 • **Pereira:** 325 1999 • **Manizales:** 886 3747 •  
**Línea nacional:** 01 8000 519 519 y **Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud** 01 8000 519 519 - Opción 2.

Encuentra aquí las novedades y canales que hemos habilitado para la entrega de medicamentos <https://www.epssura.com/informacion-medicamentos>

### ¿Qué debo hacer si tengo una cita pendiente con un especialista?

Debes solicitar una cita con tu médico de familia, a través de cualquiera de los siguientes canales:

- Nuestro sitio web [epssura.com](http://epssura.com) por la opción **Servicios a un clic**, haciendo clic en **Solicitar y cancelar citas**. En esta opción también puedes cancelar las citas con especialistas, a las que no puedas asistir. Recuerda cancelar tus citas, mínimo, con dos horas de anticipación.
- A través de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en [epssura.com](http://epssura.com) por la opción **IPS Puntos de Atención**.
- A través de nuestra línea de atención:  
**Bogotá:** 489 7941 • **Medellín:** 448 6115 • **Cali:** 380 8941 • **Barranquilla:** 319 7901  
**Cartagena:** 642 4946 • **Santa Marta:** 436 5106 • **Pereira:** 325 1999 • **Manizales:** 886 3747 •  
**Línea nacional:** 01 8000 519 519 y **Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud** 01 8000 519 519 - Opción 2.

Es importante que siempre tengas a la mano tu historia clínica. Una vez seas atendido, el médico de familia determinará el paso a seguir, de acuerdo con los resultados de tu evaluación médica.

## ¿Qué debo hacer si tengo un procedimiento quirúrgico o diagnóstico pendiente?

Debes solicitar una cita con tu médico de familia a través de cualquiera de los siguientes canales:

- Nuestro sitio web [epssura.com](http://epssura.com) por la opción **Servicios a un clic**, haciendo clic en **Solicitar y cancelar citas**. En esta opción también puedes cancelar las citas con especialistas, a las que no puedas asistir. Recuerda cancelar tus citas, mínimo, con dos horas de anticipación.
- A través de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en [epssura.com](http://epssura.com) por la opción **IPS Puntos de Atención**.
- A través de nuestra línea de atención:  
**Bogotá:** 489 7941 • **Medellín:** 448 6115 • **Cali:** 380 8941 • **Barranquilla:** 319 7901  
**Cartagena:** 642 4946 • **Santa Marta:** 436 5106 • **Pereira:** 325 1999 • **Manizales:** 886 3747 •  
**Línea nacional:** 01 8000 519 519 y **Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud** 01 8000 519 519 - Opción 2.

Si tienes un procedimiento pendiente, es importante que cuentes con una copia de la historia clínica, la solicitud de servicio por parte del médico o la orden médica de tu EPS anterior y el documento de identidad.

Una vez seas atendido, tu médico de familia determinará el paso a seguir, de acuerdo con los resultados de tu evaluación médica.

## La cirugía que tengo pendiente ¿Me la realizará el mismo médico que la ordenó?

Para EPS SURA es importante conocer el estado de tu salud, por lo tanto, el proceso se revisará con el médico de familia de tu IPS Básica, quien será el encargado de determinar el paso a seguir.

## Preguntas generales sobre accesos de servicios de salud

### ¿Qué debo hacer si tengo un tratamiento NO PBS que ya me venían autorizando?

Con la fórmula anterior no se puede entregar el medicamento que ya tenías autorizado. Es necesario volver hacer una prescripción por Mipres. Esta prescripción la puede hacer el médico en la IPS básica después de analizar tu estado de salud, inclusive en algunos casos el especialista se encargará de hacerla.

Debes pedir una cita con tu médico de familia a través de cualquiera de los siguientes canales:

- Nuestro sitio web [epssura.com](http://epssura.com) por la opción **Trámites a un clic** haciendo clic en **Solicitar y cancelar citas**. Una vez asignada y en caso de no poder asistir, recuerda cancelarla con mínimo dos horas de anticipación.
- A través de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltalas en [epssura.com](http://epssura.com) por la opción IPS Puntos de Atención.
- A través de nuestra línea de atención:  
**Bogotá:** 489 7941 • **Medellín:** 448 6115 • **Cali:** 380 8941 • **Barranquilla:** 319 7901  
**Cartagena:** 642 4946 • **Santa Marta:** 436 5106 • **Pereira:** 325 1999 • **Manizales:** 886 3747 •  
**Línea nacional:** 01 8000 519 519 y **Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud** 01 8000 519 519 - Opción 2.

Es importante que siempre cuentes con una copia de la historia clínica, la solicitud del tratamiento por parte del médico u orden médica de tu EPS anterior y documento de identidad.

### ¿Qué debo hacer si tengo un trámite de una incapacidad pendiente?

Si al día 1 de junio de 2020 tienes una incapacidad vigente por enfermedad general, debes realizar los siguientes pasos

- 1. Transcripción de la incapacidad:** debes dirigirte a nuestro sitio web [epssura.com.co](http://epssura.com.co), a la opción **Servicios a un clic – Solicitudes – Transcribir incapacidad**. Allí te serán solicitados datos personales y soportes escaneados, como historia clínica, que justifique esta incapacidad y, la incapacidad con firma y sello del médico.

Recuerda que debes registrar la solicitud con fecha de inicio de incapacidad, 1 de junio de 2020, los días anteriores a esta fecha deberán ser solicitados a tu EPS anterior. Toda incapacidad será sujeta a revisión y validación, para su debida transcripción y autorización de duración.

El PDF de la incapacidad será enviado al correo electrónico inscrito al momento de la solicitud. Este documento debe ser entregado a tu empleador.

- 2. Radicar incapacidad:** una vez la incapacidad sea emitida por SURA, deberá ser radicada por tu empleador, por medio de nuestro sitio [epssura.com.co](http://epssura.com.co) - **Empleadores – Servicios en línea**.

Tu empleador deberá contar con la clave única para servicios empresariales.

Si eres cotizante independiente, ingresa a nuestro sitio [epssura.com.co](https://www.epssura.com.co), opción **Afiliados – Solicitudes – Radicación de incapacidades para independientes**.

Si la incapacidad que tienes vigente, es una licencia de maternidad o paternidad y su fecha de inicio es anterior al 1 de junio de 2020, será cubierta, en su totalidad, por tu EPS anterior y no es necesario hacer ningún trámite adicional en EPS SURA.

Si presentas un proceso de incapacidad superior a 60 días, al momento de realizar la solicitud, debes anotar la observación para que nuestro equipo de medicina laboral te contacte, en caso de ser necesario.

Para otras preguntas ingresa al siguiente enlace:  
[https://www.epssura.com/files/medicina\\_laboral.pdf](https://www.epssura.com/files/medicina_laboral.pdf)

Si tienes inquietudes adicionales, puedes ingresar a nuestro sitio [web epssura.com.co](https://www.epssura.com.co) – Servicios a un clic – Consultas – Todo sobre incapacidades y medicina laboral. Allí encontrarás videos y documentos que pueden ayudarte a resolver tus dudas.

### **¿Qué debo hacer si requiero medicamentos o procedimientos que no están cubiertos por mi Plan de Beneficios en Salud?**

Debes solicitar una cita con tu médico de familia a través de cualquiera de los siguientes canales:

- Nuestro sitio [web epssura.com](https://www.epssura.com) por la opción **Servicios a un clic**, haciendo clic en **Solicitar y cancelar citas**. En esta opción también puedes cancelar las citas con especialistas, a las que no puedas asistir. Recuerda cancelar tus citas, mínimo, con dos horas de anticipación.
- A través de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en [epssura.com](https://www.epssura.com) por la opción **IPS Puntos de Atención**.
- A través de nuestra línea de atención:  
**Bogotá:** 489 7941 • **Medellín:** 448 6115 • **Cali:** 380 8941 • **Barranquilla:** 319 7901  
**Cartagena:** 642 4946 • **Santa Marta:** 436 5106 • **Pereira:** 325 1999 • **Manizales:** 886 3747 •  
**Línea nacional:** 01 8000 519 519 y **Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud** 01 8000 519 519 - Opción 2.

Una vez seas atendido, el médico de familia determinará el paso a seguir, de acuerdo con los resultados de tu evaluación médica.

### ¿Qué debo hacer si tengo un tratamiento médico pendiente?

Debes solicitar una cita con tu médico de familia a través de cualquiera de los siguientes canales:

- Nuestro sitio web [epssura.com](http://epssura.com) por la opción **Servicios a un clic**, haciendo clic en **Solicitar y cancelar citas**. En esta opción también puedes cancelar las citas con especialistas, a las que no puedas asistir. Recuerda cancelar tus citas, mínimo, con dos horas de anticipación.
- A través de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en [epssura.com](http://epssura.com) por la opción **IPS Puntos de Atención**.
- A través de nuestra línea de atención:  
**Bogotá:** 489 7941 • **Medellín:** 448 6115 • **Cali:** 380 8941 • **Barranquilla:** 319 7901  
**Cartagena:** 642 4946 • **Santa Marta:** 436 5106 • **Pereira:** 325 1999 • **Manizales:** 886 3747 •  
**Línea nacional:** 01 8000 519 519 y **Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud** 01 8000 519 519 - Opción 2.

Es importante que siempre cuentes con una copia de la historia clínica, la solicitud del tratamiento por parte del médico o la orden médica de tu EPS anterior, y el documento de identidad.

Una vez seas atendido, el médico de familia determinará el paso a seguir, de acuerdo con los resultados de tu evaluación médica.

### ¿Dónde puedo consultar en caso de tener una urgencia?

Puedes consultar las instituciones a las cuales puedes dirigirte en caso de una urgencia de mayor complejidad, en la que tu vida corra peligro, a través de los siguientes medios:

- Nuestro sitio web [epssura.com](http://epssura.com) por la opción **Servicios a un clic**, en **Directorio de instituciones y médicos**.
- A través de nuestra línea de atención:  
**Bogotá:** 489 7941 • **Medellín:** 448 6115 • **Cali:** 380 8941 • **Barranquilla:** 319 7901  
**Cartagena:** 642 4946 • **Santa Marta:** 436 5106 • **Pereira:** 325 1999 • **Manizales:** 886 3747 •  
**Línea nacional:** 01 8000 519 519 y **Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud** 01 8000 519 519 - Opción 2.

En caso de que tu vida no corra peligro, pero no puedas esperar una cita programada, puedes acceder a nuestro sitio web [epssura.com](http://epssura.com) por la opción **Servicios a un clic**, haciendo clic en **Solicitar y cancelar citas**, para solicitar el servicio de atención prioritaria.

## ¿Debo hacer algún trámite adicional en caso de estar hospitalizado en el momento del traslado?

EPS SURA, internamente, se encargará de los trámites requeridos con la institución hospitalaria, para garantizar la continuidad en la atención.

2

## Preguntas frecuentes mujeres embarazadas

### ¿A dónde debo dirigirme para continuar mis controles y el seguimiento de mi embarazo?

Si aun no te hemos contactado para dar continuidad a tus controles, puedes comunicarte con la sede donde realizaremos la atención de tus controles prenatales, haciendo **clic aquí**.

También puedes comunicarte con la tu IPS asignada. Consúltala en **Servicios a un clic - Consulta IPS**.

Nuestra línea de atención:

**Bogotá:** 489 7941 • **Medellín:** 448 6115 • **Cali:** 380 8941 • **Barranquilla:** 319 7901

**Cartagena:** 642 4946 • **Santa Marta:** 436 5106 • **Pereira:** 325 1999 • **Manizales:** 886 3747 •

**Línea nacional:** 01 8000 519 519 y **Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud** 01 8000 519 519 - Opción 2.

En tu IPS contarás con el acompañamiento del equipo de salud, que te indicará cómo ingresar a nuestro programa de control prenatal.

Una vez ingreses al Programa, el equipo de salud definirá y te informará bajo que modalidad de atención continua el acompañamiento a la evolución de tu embarazo, teniendo en cuenta la situación de contingencia COVID-19 que se presenta en el país.

Si ya habías iniciado tus controles prenatales en tu EPS anterior, es importante que en tu próxima consulta presencial presentes la cartilla o carné de control prenatal y los exámenes que te hayan realizado desde que inició tu embarazo.



## ¿A dónde debo dirigirme en caso de iniciar trabajo de parto o requerir atención de urgencias?

Si requieres una atención urgente o inicias trabajo de parto, en la siguiente tabla puedes identificar la o las instituciones a las que puedes dirigirte según la ciudad en la que te encuentres y/o la IPS Básica en la que recibirás atención.

CIUDAD	INSTITUCIÓN	DIRECCIÓN
CHIGORODÓ	FUNDACION SOMA	Calle 95
BARRANQUILLA	CLÍNICA LA MERCED IPS (PARA USUARIAS DE IPS ALTOS DEL PRADO, VIVA 1A CALLE 85, IPS FAMILIA, IPS BOSTON)	Calle 60 # 38 -29
	CLÍNICA MURILLO (PARA USUARIAS DE IPS MURILLO, VIVA 1A SAN JOSE)	Calle 45 # 20-77
	HOSPITAL UNINORTE (PARA USUARIAS DE IPS CALLE 30)	Calle 30, Soledad
SANTA MARTA	CLÍNICA MAR CARIBE	Calle 22 con Carrera 19 esquina
BOGOTÁ	CLÍNICA CHIA (PARA USUARIAS QUE VIVEN EN ZIPAQUIRÁ Y CHÍA)	Calle 6 # 10 - 125
	CLÍNICA COLSUBSIDIO 94 (PARA USUARIAS DE IPS JAVESALUD Y A&G NIZA)	Autopista Norte # 94-57
	CORPORACIÓN HOSPITALARIA JUAN CIUDAD - MEDERI	Calle 24 # 29-45
	HOSPITAL CLÍNICA SAN RAFAEL (PARA USUARIAS DE IPS SURA OLAYA Y USUARIAS DE OTRAS IPS DIFERENTES A JAVESALUD, A&G NIZA)	Carrera 8A # 17-45 Sur
	CLÍNICA PALERMO (HABILITADO EL DIRECCIONAMIENTO DESDE EL 11 DE MAYO)	Calle 45 C 22-02
	CLÍNICA JUAN N. CORPAS	Carrera 111 # 159 A-61
CALI	CLÍNICA DE OCCIDENTE	Calle 18 Norte #5 N34, Versalles
	CLÍNICA FARALLONES	Calle 9C #50-25 Barrio Camino Real
	HOSPITAL SAN JOSÉ DE BUGA	Carrera 8 #17-52, Guadalajara de Buga
	CLÍNICA PALMA REAL S.A.S. (PALMIRA)	Carrera 28 #44-35, Santa Isabel
CARTAGENA	UCI DEL CARIBE S.A.	Carrera 3 # 8-99
	CLÍNICA MADRE BERNARDA	Carrera 71 #31-345

CIUDAD	INSTITUCIÓN	DIRECCIÓN
PEREIRA	CLÍNICA COMFAMILIAR RISARALDA	Avenida circunvalar # 3-01
MANIZALES	SERVICIOS ESPECIALES DE SALUD DE CALDAS	Calle 48 # 25 -71
MEDELLÍN	CLÍNICA DEL PRADO MEDELLÍN	Calle 19A # 44-25
	CLÍNICA EL ROSARIO SEDE CENTRO	Carrera 41 # 62 - 5
	CLÍNICA SOMA S.A. (PARA USUARIAS DE IPS SURA SAN DIEGO, IPS SURA ALMACENTRO, IPS INSTITUTO DEL TORAX, IPS COOPSANA AVENIDA ORIENTAL)	Calle 51 #45-93
	HOSPITAL MANUEL URIBE ÁNGEL	Carrera 41 #38S-57, Envigado
	CLÍNICA UNIVERSITARIA BOLIVARIANA	Carrera 72 A # 78 B 50 Robledo
	HOSPITAL SAN VICENTE FUNDACION MEDELLÍN (PARA USUARIAS DE IPS CIS ARANJUEZ Y CIS MANRIQUE)	Calle 64 # 51 D 38
	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL - CALDAS	Carrera 48 #Carrera 48 Nro 135 SUR - 41, Caldas
ORIENTE ANTIOQUEÑO	CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS LA CEJA	Avenida San Juan de Dios
	CLÍNICA SOMER - RIONEGRO	Calle 38 # 54A-35
	ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS MARINILLA	Carrera 36 # 28-85
POPAYÁN	CLÍNICA LA ESTANCIA	Calle 15N # 2 - 350

EPS SURA también pone a tu disposición el servicio de orientación en salud para gestantes, donde un equipo de profesionales podrá brindarte asesoría sobre signos y síntomas que pueden aparecer durante tu embarazo y orientarte en la utilización del servicio que requieras según tu estado de salud. Para acceder a este servicio, cuentas con los siguientes canales de comunicación:

- **Telefónico:** número único nacional 01 8000 519 519, opciones 1,3.
- **Sitio web:** ingresa a <https://www.epssura.com/urgencias>.
- **App:** descargando nuestra aplicación **Seguros SURA**, en la opción **Atención Virtual en Salud**. Disponible para *Apple* y *Android*.
- **Videollamada:** disponible a través de la *App* y del sitio *web*.

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:00 p.m., sábados, domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

### ¿Tengo una fórmula de medicamentos por renovar, qué debo hacer?

Debes solicitar una cita con tu médico de familia a través de cualquiera de los siguientes canales:

- Nuestro sitio web [epssura.com](http://epssura.com) por la opción **Servicios a un clic**, haciendo clic en **Solicitar y cancelar citas**. En esta opción también puedes cancelar las citas con especialistas, a las que no puedas asistir. Recuerda cancelar tus citas, mínimo, con dos horas de anticipación.
- A través de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en [epssura.com](http://epssura.com) por la opción **IPS Puntos de Atención**.
- A través de nuestra línea de atención:  
**Bogotá:** 489 7941 • **Medellín:** 448 6115 • **Cali:** 380 8941 • **Barranquilla:** 319 7901  
**Cartagena:** 642 4946 • **Santa Marta:** 436 5106 • **Pereira:** 325 1999 • **Manizales:** 886 3747 •  
**Línea nacional:** 01 8000 519 519 y **Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud** 01 8000 519 519 - Opción 2

Es importante que siempre cuentes con una copia de la historia clínica, la fórmula con los medicamentos ordenados y tu documento de identidad.

**3**

### Preguntas frecuentes sobre condiciones especiales de salud

#### Programas para personas viviendo con el virus del VIH-SIDA (PVVS)

#### ¿Donde seguiré recibiendo la atención y realizaré los trámites de autorizaciones y medicamentos?

EPS SURA, pensando en tu bienestar, cuenta con un programa de atención integral con profesionales idóneos para cuidar y mejorar tu estado de salud.

Si te encuentras en:

- **Medellín, Bogotá, Cali o Barranquilla:** recibirás la atención en la **IPS Salud en Casa** de cada ciudad.

- **Manizales, Pereira y Popayán:** recibirás atención en la **IPS Especializada SIES Salud**.
- **Cartagena:** recibirás la atención en la **IPS Medicina Integral**.
- **Santa Marta:** serás atendido en la **IPS Medicina Integral**.

### ¿Qué va a pasar con el tratamiento médico con el que venía?

Si tu medicamento está próximo a agotarse o no es suficiente hasta tu cita de ingreso, debes dirigirte a la sede de **Salud en Casa** con la última fórmula o escribemos al WhatsApp 318 681 1654 indicando nombre completo, número de identificación, teléfono de contacto y correo electrónico.

### Direcciones Salud en Casa

- **Salud en Casa Bogotá:** IPS SURA Plaza Central, carrera 65 # 11 - 50, local 3 - 63. C. C. Plaza Central. Teléfono 404 9054.
- **Salud en Casa Medellín:** Salud en Casa Medellín, calle 45 A # 79A-26 / Barrio La América, atrás de la plaza de mercado. Teléfono: 411 3737. Salud en Casa Rionegro, carrera 55 a # 35 241 City Médica torre 1 piso 4 (al lado de la glorieta de la clínica SOMER - Comfama de Rionegro). Teléfono: 360 6010.
- **Salud en Casa Cali:** IPS SURA San Fernando, carrera 38 A # 5 A - 22. Cerca al Éxito San Fernando. Teléfono: 644 2277.
- **Salud en Casa Barranquilla:** barrio Altos del Prado, carrera 49C # 79 - 150. Cerca de la Clínica del Caribe. Teléfono: 361 7904.
- **Cartagena:** Medicina Integral, sede Concepción, carrera 71B No. 31 - 103. Barrio La Concepcion. Teléfono: 693 1588.
- **Santa Marta:** Medicina Integral, calle 21 # 12-45 Barrio Alcázares. Teléfono: 421 3120. Celular: 314 502 9999.
- **Pereira, Manizales y Popayán:** te atenderá la **IPS SIES Salud**, a donde deberás dirigirte con la última fórmula y en lo posible, copia de tu historia clínica. Las direcciones son:  
**Pereira:** calle 22 # 9 - 63 Barrio Centro. Teléfono: 340 2314.  
**Manizales:** carrera 25 # 52 - 30, edificio Versalles Plaza, local 2. Teléfono 8956994.  
**Popayán:** carrera 8 # 21 N - 25, Teléfono: 8368212.

**¿Esta consulta tiene cobro?**

No, esta consulta está incluida en el programa y no tiene ningún costo.

**Si tengo una urgencia relacionada con personas viviendo con el virus del VIH-SIDA (PVVS)  
¿A dónde me dirijo?**

Recuerda que debes dirigirte al servicio de urgencias si tu vida corre peligro. A través de [epssura.com](http://epssura.com), por la opción **Servicios a un clic**, en **Directorio de instituciones y médicos**, podrás consultar las instituciones a las cuales debes dirigirte.

**¿Cómo pido la cita para este Programa?**

PRESTADOR	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	HORARIO
Salud en Casa para trámites virtuales (Dudas clínicas favor enviarlas al correo del médico de familia)	eventossenc@suramericana.com.co	WhatsApp 317 438 2027	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m. Sábado 8:00 a. m. a 11:00 a. m.
SIES Salud Manizales	servicioalcliente@sies.com.co	895 69 94 Celular / WhatsApp 310 327 8789	Lunes a viernes 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
SIES Salud Pereira	servicioalcliente@sies.com.co	340 23 14 Celular / WhatsApp 310 327 8789	Lunes a viernes 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
SIES Salud Armenia	servicioalcliente@sies.com.co	735 82 27 Celular / WhatsApp 310 327 8789	Lunes a viernes 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
SIES Salud Bucaramanga	servicioalcliente@sies.com.co	697 00 01 Celular / WhatsApp 310 327 8789	Lunes a viernes 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
SIES Salud Popayán	servicioalcliente@sies.com.co	836 82 12 Celular / WhatsApp 310 327 8789	Lunes a viernes 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
Medicina Integral		314 502 8888 693 50 80 ext. 100	Lunes a viernes 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

A través de nuestra línea de atención:

**Bogotá:** 489 7941 • **Medellín:** 448 6115 • **Cali:** 380 8941 • **Barranquilla:** 319 7901

**Cartagena:** 642 4946 • **Santa Marta:** 436 5106 • **Pereira:** 325 1999 • **Manizales:** 886 3747 •

**Línea nacional:** 01 8000 519 519 y **Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud** 01 8000 519 519 - Opción 2.

## Programa para pacientes con trasplantes de riñón y enfermedad renal:

### ¿Quién me va a seguir atendiendo y a dónde dirigirme?

Para EPS SURA, tu bienestar es lo más importante, por esta razón contamos con una amplia de red de atención especializada en tu diagnóstico.

Si eres afiliado con trasplante renal funcional, dirígete a la sede **IPS Salud en Casa** de la ciudad que te corresponde, en el resto de ciudades debes solicitar cita en tu IPS asignada para que te orienten sobre la continuidad de tu tratamiento.

Si tienes diagnóstico de enfermedad renal crónica 1 – 3, solicita una cita con tu médico de familia en tu IPS Básica.

En caso de tener diagnóstico de enfermedad renal crónica estadio 4 o 5, dirígete a la sede **IPS Salud en Casa** de la ciudad donde te encuentres. En el resto de ciudades debes solicitar cita en tu IPS asignada para que te orienten sobre la continuidad de tu tratamiento.

Si para tu enfermedad renal te encuentras en diálisis (hemodiálisis, diálisis peritoneal) y tienes buen estado de salud, no es necesario que acudas a servicios de urgencias para acceder a la misma. Por favor, dirígete a una de las sedes de nuestros aliados, que abajo te relacionamos, **si aún no te han contactado**.

Recuerda que puedes y debes cancelar todas las citas a las que no puedas asistir, incluyendo las de especialistas, con mínimo dos horas de anticipación.

### Red de atención diálisis peritoneal y hemodiálisis:

#### APARTADÓ MEDIALCO UNIDAD RENAL

- Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Dirección: Carrera 100 # 43-770. Clínica Panamericana, Zona Franca Urabá, 3 piso.
- Teléfono: 828 3867

**PEREIRA RTS**

- Horario: lunes a sábado 7:30 a.m. a 6:00 p.m.
- Dirección: Calle 14 # 17N - 00, piso 1
- Teléfono: 321 7722

**MANIZALES RTS SUCURSAL CALDAS**

- Horarios: lunes a sábado 7:30 a.m. a 6:00 p.m.
- Dirección: Carrera 23 # 49-30 Piso 1 Unidad Renal, Piso 2 Consultorio 123
- Tel: 885 0134

**CARTAGENA RTS SUCURSAL CARTAGENA**

- Horarios: 7:30 a.m. a 5:30 p.m.
- Dirección: Diagonal 31 N° 54-215 Local 113, 212A, 301, 316, 305<sup>a</sup>  
Centro Comercial Ronda Real Barrio Santa Lucía
- Tel: 642 9969 / 642 9974

**BARRANQUILLA FMC Unirenal**

- Dirección: Calle 70B # 38-152
- Tel: 360 7280 / 360 7261 / 360 2759

**CALI FRESENIUS MEDICAL CARE**

- Horarios: lunes a viernes 7:30 a 5:00. Sábado 7:00 a 1:00 p.m.
- Dirección 1: Imbanaco. Cll 5B 4 # 38 -123
- Tel: 558 6960 / 558 4066
- Dirección 2: Nuestra Señora Del Rosario. Cll 10 # 33 - 51 piso 4, Barrio Colseguros
- Tel: 334 5216 / 334 5197 / 334 5294

**POPAYÁN FRESENIUS MEDICAL CARE**

- Horarios: lunes a viernes 7:30 a 5:00. Sábado 7:00 a 1:00 p.m.
- Dirección: Calle 15 Norte # 2 - 350, piso 4. Clínica La Estancia
- Telefono: 8203096 / 820 3030 / 820 3054

**MEDELLÍN - ENVIGADO - RIONEGRO**

Unidad Renal	Dirección	Teléfonos	Teléfonos para asignación cita de consulta externa por nefrología	Jefe administrativo y teléfono	HORARIO
<b>Hospital San Vicente de Paúl</b>	Calle 64 # 51 D - 70 HSVP	516 7575	516 7575	Lina Maria Hoyos Cárdenas lina.hoyos@fmc-ag.com Cel: 316 4707938	6:00 a. m. - 11:30 a. m. 5:30 p. m. - 10:00 p. m.
<b>Instituto Riñón</b>	Calle 11B sur # 44-103	321 6161 / 321 1169	321 6161	Claudia Patricia Castro claudia.castro@fmc-ag.com Cel: 317 5859776	6:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>Las Américas</b>	Diagonal 75B # 2 A - 80 piso 3	345 8330 / 354 3314	345 8330	Mileni Pérez mileni.perez@fmc-ag.com Cel: 318 3490093	6:00 a. m. - 11:30 a. m. - 5:30 p. m.



**MEDELLÍN - ENVIGADO - RIONEGRO**

Unidad Renal	Dirección	Teléfonos	Teléfonos para asignación cita de consulta externa por nefrología	Jefe administrativo y teléfono	HORARIO
<b>Envigado</b>	Diagonal 31 # 36 A Sur - 80 HOSPITAL MANUEL URIBE ÁNGEL - TERCER PISO	333 0555 / nefrol. HMUA 333 4539	333 0555 / nefrol. HMUA 333 4539	Luz Andrea Correa luz.correa@fmc-ag.com Cel: 315 3069058	6:00 a. m. - 11:30 a. m. - 5:30 p.m.
<b>Clínica Somer</b>	Calle 38 # 54 A - 35 piso 4 Rionegro	566 0222	566 0222	Carlos Osorio carlos.osorio@fmc-ag.com Cel: 317 6406392	6:00 a. m. - 11:30 a. m. - 5:30 p. m. - 10:00 p. m.
<b>Bello</b>	Diagonal 50A # 41 - 74	483 3863	483 3863	Carlos Osorio carlos.osorio@fmc-ag.com Cel: 317 6406392	6:00 a. m. - 11:30 a. m. - 5:30 p. m.
<b>Belén</b>	Carrera 65B No. 30 - 95 Torre médica, piso 5	235 4972 / 235 2932	235 4972 / 235 2932	Jaime Alberto Agudelo T jaime.agudelo@fmc-ag.com Cel: 316 8307685	6:00 a. m. - 11:30 a. m. - 5:30 p. m.

**Para atención del programa de protección renal**

Para acceder al programa de protección renal solicita una cita con tu médico de familia en tu IPS Básica asignada.

**En un caso de urgencia del programa de protección renal. ¿A dónde me dirijo?**

Recuerda que debes dirigirte al servicio de urgencias si tu vida corre peligro. A través de [epssura.com](http://epssura.com), por la opción **Servicios a un clic**, en **Directorio de instituciones y médicos**, podrás consultar las instituciones a las cuales debes dirigirte.

**Si estoy en lista de espera para un trasplante ¿qué va a pasar conmigo?**

Serás contactado por un profesional de EPS SURA, quien te brindará toda la información para el manejo de tu condición. En caso de no ser contactado durante el primer mes de tu traslado, debes dirigirte a tu IPS Básica asignada.

## Programa de hemofilia o enfermedades hereditarias de la coagulación

### ¿A dónde debo dirigirme para continuar recibiendo atención, tramitar mis autorizaciones y fórmula pendientes?

EPS SURA cuenta con un programa de atención integral para los pacientes de hemofilia y otros trastornos de la coagulación en la IPS Medicarte, si no te han contactado para asignarte la cita de ingreso al programa, puedes dirigirte a las siguientes direcciones:

#### Directorio de Medicarte

SUCURSAL	CIUDAD	CONTACTO TELEFÓNICO	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Medicarte Medellín	Medellín	(4) 448 42 50	Carrera 43A # 34-95 Oficina 1301 Torre Sur Conjunto Comercial Almacentro. Piso 13	Lunes a viernes 6:00 a. m. a 7:00 p. m. Sábados 7:00 a. m. a 1:00 p. m.
Medicarte Barranquilla	Barranquilla	(5) 369 39 66	Calle 74 # 56 - 36 - Local 303	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 7:00 p. m.
Medicarte Bucaramanga	Bucaramanga	(7) 691 42 70	Av. González Valencia # 55 A - 54 - Local 901	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 7:00 p. m.
Medicarte Cali	Cali	(2) 485 55 99	Calle 5 E # 42 - 09 - Pisos 1, 2 y 3	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 7:00 p. m.
Medicarte Cartagena	Cartagena	(5) 663 36 16	Carrera 69 # 31 - 139 - Lote B - Local 606	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
Medicarte Manizales	Manizales	(6) 885 42 20	Carrera 23 B # 64 - 22 - Local 401 A	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 6:00 p. m.
Medicarte Pereira	Pereira	(6) 340 24 15	Calle 8 # 19 - 12 - Local 702-703	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 7:00 p. m.
Medicarte Bogotá- Cima	Bogotá	(1) 756 96 58	Calle 83 # 16 A - 44 - Piso 4	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 7:00 p. m. Sábados 7:00 a. m. a 1:00 p. m.
Medicarte Popayán	Popayán	(2) 838 04 50	Carrera 4 # 1 - 69 - Piso 2	Lunes a viernes 7:30 a. m. a 1:00 p. m.
Medicarte Rionegro	Rionegro	(4) 614 52 22	Calle 42 # 56 - 39 - 206, Centro Empresarial y de servicios Savanna Plaza.	Lunes a viernes 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

## En caso de una urgencia relacionada con hemofilia u otros trastornos de la coagulación. ¿A dónde me dirijo?

Medicarte cuenta con un proceso de atención de urgencias domiciliario. En caso de requerir atención, comunícate a la **línea de atención gratuita nacional 018000420011, al celular 3183379682**, o a las siguientes líneas de acuerdo con tu ciudad de residencia:

Barranquilla: 315 288 89 01

Bogotá: 318 816 43 22

Cali: 316 237 89 27

Cartagena: 316 480 20 00

Manizales: 316 525 75 21

Medellín: 317 423 6863

Pereira: 318 243 4521

Popayán: 315 538 35 76

Rionegro: 318 215 3085

Si tienes otra **ENFERMEDAD HUÉRFANA** y no has sido contactado por la IPS para asignación de cita, envía un correo electrónico a: [ehuerfanas@sura.com.co](mailto:ehuerfanas@sura.com.co), asegurándote de incluir la siguiente información:

- Nombre completo del paciente
- Número documento de identidad
- Datos de contacto
- Nombre de la enfermedad huérfana
- Adjuntar historia clínica

Una vez seas contactado y se asigne cita de evaluación inicial, recuerda contar con la historia clínica y los exámenes con los cuales te diagnosticaron la enfermedad huérfana.

## Programa para pacientes con cáncer

### ¿Quién me va a seguir atendiendo y a dónde dirigirme?

Para nosotros es muy importante dar continuidad a tu tratamiento médico de una forma oportuna.

Si ya finalizaste el tratamiento para tu enfermedad oncológica, y te encuentras en seguimiento, solicita una cita en la IPS Básica que te fue asignada, puedes consultarla a través de nuestro sitio web [epssura.com](http://epssura.com) en la opción **Servicios a un clic - Consulta IPS**.

Si te encuentras en tratamiento activo para tu enfermedad oncológica, con quimioterapia, radioterapia, trasplante de médula ósea; estás recibiendo medicamentos oncológicos orales para el tratamiento de cáncer u hormonoterapia o; te encuentras en manejo por cuidados paliativos, sigue estas indicaciones:

- **Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira, Manizales, Santa Marta y Popayán**, comunícate con la Línea de atención 01 8000 519 519 - Opción 2 (línea exclusiva)

#### Líneas de atención al usuario - Población oncológica - Eje cafetero

PRESTADOR	CIUDAD	CONTACTO TELEFÓNICO	HORARIO DE ATENCIÓN
ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE SEDE MARAYA	Pereira	331 07 12 ext. 478	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 3:00 p. m. Jornada continua
ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE SEDE CIRCUNVALAR	Pereira	331 07 12 ext. 410	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 3:00 p. m. Jornada continua
ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE	Manizales	PEDIATRIA: 893 34 46 SAN MARCEL: 893 34 40	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 3:00 p. m. Jornada continua
LIGA CONTRA EL CÁNCER RISARALDA	Pereira	333 33 40 Línea 018000 186 715	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 3:00 p. m. Jornada continua

## Líneas de atención al usuario - Población oncológica - Regional Antioquia

PRESTADOR	CIUDAD	CONTACTO TELEFÓNICO	Horario de atención
INSTITUTO DE CANCEROLOGÍA ( IDC)	Medellín	340 93 93 opc. 1 y opc. 0	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 6:00 p. m.
CLÍNICA VIDA	Medellín	448 00 16 444 00 16	24 horas
CLÍNICA MEDELLÍN	Medellín	402 09 90 opc. 1 ext. 433 - 432 - 431 - 430	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
HOSPITAL MANUEL URIBE ÁNGEL (HMUA)	Envigado	339 48 00 ext. 309 - 579	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE (HPTU)	Medellín	Puntos de atención: 445 91 03-445 91 04 Gestoras de casos: 445 90 00 ext. 5580 # - 5274	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN VICENTE FUNDACIÓN	Medellín	Unidad de Oncología Infantil: 444 13 33 ext. 3355 - 3351 444 13 33 ext. 3221 servicio de hospitalización (orientación prioritario o urgente). Unidad de Oncología Adultos: 444 13 33 ext. 2402 - 2431 Sala quimioterapia B ext. 3618 Sala quimioterapia A WhatsApp 3158085999 Servicio de hospitalización hemato oncología adultos: 444 13 33 ext. 3610 -3625 Secretaría quimioterapia adultos: 444 13 33 ext. 3647-3631	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
NUEVA CLÍNICA SAGRADO CORAZÓN	Medellín	Orientación trámites administrativos: 312 806 4988 Orientación clínica (Dudas sobre signos, síntomas y estado del paciente): 311 712 7638 Unidad Hematooncología ambulatoria: 215 10 00 ext. 201 - 202 Líneas habilitadas 24 horas: 215 10 00 Piso 2 hospitalización: ext. 200 - 227	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m.

## Líneas de atención al usuario - Población oncológica - Regional Antioquia

PRESTADOR	CIUDAD	CONTACTO TELEFÓNICO	Horario de atención
CLÍNICA PANAMERICANA	Apartadó	829 07 90 ext: 3125 - 3126	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
CLÍNICA ROSARIO  Quimioterapia sede TESORO: quimioterapia@clinicaelrosario.com Cuidado paliativo y alivio del dolor: dolorycuidadopaliativo@clinicaelrosario.com Radioterapia: radioterapia@clinicaelrosario.com	Medellín	Solicitud de citas: 326 92 00 Quimioterapia en la sede TESORO: 326 91 00 ext. 5770 Cuidado paliativo y alivio del dolor: 326 91 00, ext. 5770 Radioterapia: 326 91 00 ext. 5100 - 5103 Quimioterapia en la sede CENTRO: 295 90 00 ext. 9620 - 9621	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
CLÍNICA SOMER	Rionegro	Líneas 24 horas: 321 641 1804 018000 413 829 ext. 350 Lunes a viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m. 569 99 99 Ext 350	

## Líneas de atención al usuario - Población oncológica - Regional Occidente

PRESTADOR	CIUDAD	CONTACTO TELEFÓNICO	HORARIO DE ATENCIÓN
FUNDACIÓN VALLE DE LILI	Cali	321 634 1842	24 horas -7 días de la semana
CLÍNICA LA ESTANCIA	Popayán	318 712 1090 - 318 386 43 80 - 315-4678852 Lunes a viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m. Sábados 8:00 a. m. a 12:00 m. Línea WhatsApp 315-3753623 7:00 a. m. a 5:00 p. m 312-2952925 9:00 a. m. a 7:00 p. m Línea de atención COVID-19 ( Ante la presencia de síntomas coronavirus ) 01 800 423 875	

## Líneas de atención al usuario - Población oncológica - Regional Norte

PRESTADOR	CIUDAD	CONTACTO TELEFÓNICO	HORARIO DE ATENCIÓN
CLÍNICA PORTOAZUL	Barranquilla	367 26 00 ext. 7905 3223972322	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 3:00 p. m.
CECAC	Barranquilla	310 728 65 49	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 3:00 p. m.
CLÍNICA BLAS DE LEZO	Cartagena	693 13 15 ext. 21603 693 05 76 ext. 22121	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 3:00 p. m.
CENTRO RADIOONCOLÓGICO DEL CARIBE	Cartagena	691 10 10 - 692 07 07 - 692 44 44 Consulta externa: 318 735 5170 Programación de quimioterapia: 315 665 3594	Lunes a viernes 7:30 a. m. a 4:00 p. m.

## Líneas de atención al usuario - Población oncológica - Regional Centro

PRESTADOR	CIUDAD	CONTACTO TELEFÓNICO	HORARIO DE ATENCIÓN
HEMATOONCÓLOGOS ASOCIADOS	Bogotá	743 59 80 - 756 33 83	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
CLÍNICA INFANTIL COLSUBSIDIO - SERVICIO DE ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA	Bogotá	Asignación, cancelación y reprogramación de citas del programa (8:00 a. m. a 5:00 p. m.) 746 73 10 ext. 2081 Servicio UAME hospital día (7:00 a. m. a 7:00 p. m.) 746 73 10 ext. 2283 Servicio hospitalización para preguntas en la noche (7:00 p. m. a 6:00 a. m.) 746 73 10 ext. 2281	

## En caso de una urgencia para pacientes con cáncer. ¿A dónde me dirijo?

Lo ideal es que te dirijas a urgencias de la IPS oncológica donde vayas a ser atendido para el tratamiento del cáncer. Si aún no te informan cual es la institución que dará continuidad a tu tratamiento, debes consultar en [epssura.com](http://epssura.com), por la opción **Servicios a un clic**, en **Directorio de instituciones y médicos**, las instituciones a las cuales debes dirigirte en caso de urgencia.

## ¿Dónde me continúan suministrando los medicamentos?

Si son medicamentos para el manejo del cáncer, debes ser valorado por el especialista en la institución oncológica asignada, para que formule el tratamiento que requieras, según tu diagnóstico y condición clínica. Después de esto, se te indicará cómo y en dónde se realizará la entrega de medicamentos.

Si son medicamentos para otras condiciones, diferentes al cáncer, debes solicitar una cita con tu IPS Básica. Después de esto, se te indicará cómo y en dónde se realizará la entrega de medicamentos.

## Programa para pacientes con tuberculosis

### ¿A dónde debo dirigirme para continuar mis controles médicos o tramitar órdenes y medicamentos?

Debes solicitar una cita con tu médico de familia a través de cualquiera de los siguientes canales:

- Nuestro sitio web [epssura.com](http://epssura.com) por la opción **Servicios a un clic**, haciendo clic en **Solicitar y cancelar citas**. En esta opción también puedes cancelar las citas con especialistas, a las que no puedas asistir. Recuerda cancelar tus citas, mínimo, con dos horas de anticipación.
- A través de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en [epssura.com](http://epssura.com) por la opción **IPS Puntos de Atención**.
- A través de nuestra línea de atención:  
**Bogotá:** 489 7941 • **Medellín:** 448 6115 • **Cali:** 380 8941 • **Barranquilla:** 319 7901  
**Cartagena:** 642 4946 • **Santa Marta:** 436 5106 • **Pereira:** 325 1999 • **Manizales:** 886 3747 •  
**Línea nacional:** 01 8000 519 519 y **Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud** 01 8000 519 519 - Opción 2.



Es importante que cuentes con una copia de la historia clínica, la solicitud del tratamiento por parte del médico o la orden médica de tu EPS anterior y documento de identidad.

### ¿Cómo tramito una autorización pendiente?

Comunicate con el numero telefónico de tu IPS Básica asignada para recibir orientación:

**Bogotá:** 489 7941 • **Medellín:** 448 6115 • **Cali:** 380 8941 • **Barranquilla:** 319 7901

**Cartagena:** 642 4946 • **Santa Marta:** 436 5106 • **Pereira:** 325 1999 • **Manizales:** 886 3747 •

**Línea nacional:** 01 8000 519 519 y **Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud** 01 8000 519 519 - Opción 2.

### En un caso de urgencia del Programa para pacientes con tuberculosis ¿A dónde me dirijo?

Recuerda que debes dirigirte al servicio de urgencias si tu vida corre peligro. A través de [epssura.com](http://epssura.com), por la opción **Servicios a un clic**, en **Directorio de instituciones y médicos**, podrás consultar las instituciones a las cuales debes dirigirte.