

GUÍA DE PREGUNTAS FRECUENTES

Afiliados asignados Comfamiliar Huila

1. Información general para acceder a los servicios de salud
2. Preguntas frecuentes mujeres embarazadas
3. Preguntas frecuentes sobre condiciones especiales de salud

**1**

Información general para acceder a los servicios de salud



¿Dónde consulto mi IPS Básica asignada?

A partir del **6 de septiembre de 2022** puedes consultar tu IPS Básica en epssura.com/traslados-eps-sura

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

¿Cómo puedo solicitar una cita médica general en mi IPS Básica y cita odontológica?

Puedes solicitar y cancelar tus citas de medicina general y odontología a través de epssura.com por la opción **Servicios a un clic**, haciendo clic en **Citas y turnos**. En esta opción también puedes cancelar las citas con especialistas, si no puedes 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 por la opción **Afiliados/ IPS Puntos de Atención**.
- **A través de nuestras líneas de atención:** Bogotá: 601 489 7941 • Línea nacional: 01 8000 519 519
- También a través de la **App Seguros SURA** en la opción **Atención Virtual en Salud**. Descárgala o actualízala en App Store y Google Play  .

¿Qué debo hacer si requiero una cita para continuar en los programas especiales de promoción y prevención de la EPS?

Debes solicitar una cita médica general en tu IPS Básica a través de epssura.com por la opción [Servicios a un clic](#), haciendo clic en [Citas y turnos](#). 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 por la opción [Afiliados/ IPS Puntos de Atención](#).
- **A través de nuestras líneas de atención:** Bogotá: 601 489 7941 • Línea nacional: 01 8000 519 519
- 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 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 médica general (virtual o presencial) en tu IPS Básica 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:

- epssura.com por la opción [Servicios a un clic](#), haciendo clic en [Citas y turnos](#). En esta opción también puedes cancelar las citas con especialistas, si no puedes 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 por la opción [Afiliados/ IPS Puntos de Atención](#).
- **A través de nuestras líneas de atención:** Bogotá: 601 489 7941 • Línea nacional: 01 8000 519 519

Encuentra aquí las novedades y canales que hemos habilitado para la entrega de medicamentos epssura.com/información-medicamentos

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

Debes solicitar una cita médica general en tu IPS Básica, a través de cualquiera de los siguientes canales:

- **epssura.com** por la opción [Servicios a un clic](#), haciendo clic en [Citas y turnos](#). En esta opción también puedes cancelar las citas con especialistas, si no puedes 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** por la opción [Afiliados/ IPS Puntos de Atención](#).
- **A través de nuestras líneas de atención:** [Bogotá:](#) 601 489 7941 • [Línea nacional:](#) 01 8000 519 519

Es importante que siempre tengas a la mano tu historia clínica. Una vez seas atendido, tu IPS Básica 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 médica general en tu IPS Básica a través de cualquiera de los siguientes canales:

- **epssura.com** por la opción [Servicios a un clic](#), haciendo clic en [Citas y turnos](#). En esta opción también puedes cancelar las citas con especialistas, si no puedes 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** por la opción [Afiliados/ IPS Puntos de Atención](#).
- **A través de nuestras líneas de atención:** [Bogotá:](#) 601 489 7941 • [Línea nacional:](#) 01 8000 519 519

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, la IPS Básica 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 en tu IPS Básica, quien será la encargada 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 o procedimiento 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. 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.

Debes pedir una cita médica general en tu IPS Básica a través de cualquiera de los siguientes canales:

- **epssura.com** por la opción **Trámites a un clic** haciendo clic en **Citas y turnos**. 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** por la opción **Afiliados/ IPS Puntos de Atención**.
- **A través de nuestras líneas de atención:** Bogotá: 601 489 7941 • Línea nacional: 01 8000 519 519
- 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 el documento de identidad.

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

Si al día **6 de septiembre de 2022** tienes una incapacidad vigente por enfermedad general, debes realizar los siguientes pasos

1. **Transcripción de la incapacidad:** ingresa a **epssura.com**, a la opción **Afiliados – Solicitudes y autorizaciones – Transcribir incapacidad – Estado de la transcripción**. Para hacer este trámite es necesario generar una clave de cuatro dígitos. **Haz clic aquí para crear tu clave.** 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, **6 de septiembre de 2022**, 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 epssura.com - Empleadores - Servicios en línea.

- Tu empleador deberá contar con la clave única para servicios empresariales.
- Si eres cotizante independiente, ingresa a epssura.com/independientes, opción **Independientes - Radicación de incapacidades**.
- Si la incapacidad que tienes vigente es una licencia de maternidad o paternidad y su fecha de inicio es anterior al **6 de septiembre de 2022**, 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: epssura.com/turno-virtual opción **Medicina laboral - Solicitar turno virtual**

Si tienes inquietudes adicionales, puedes ingresar a epssura.com - 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 tengo un tratamiento médico pendiente?

Debes solicitar una cita médica general en tu IPS Básica a través de cualquiera de los siguientes canales:

- epssura.com por la opción **Servicios a un clic**, haciendo clic en **Citas y turnos**. En esta opción también puedes cancelar las citas con especialistas, si no puedes 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 por la opción **Afiliados/ IPS Puntos de Atención**.

- **A través de nuestras líneas de atención:** Bogotá: 601 489 7941 • Línea nacional: 01 8000 519 519

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, la IPS Básica 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:

- **epssura.com** por la opción Servicios a un clic, en Directorio de instituciones y médicos.
- **A través de nuestras líneas de atención:** Bogotá: 601 489 7941 • Línea nacional: 01 8000 519 519

En caso de que tu vida no corra peligro, pero no puedas esperar una cita programada, puedes acceder a **epssura.com** por la opción Servicios a un clic, haciendo clic en Citas y turnos, 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 aún no te hemos contactado para dar continuidad a tus controles, comunícate con la IPS Básica donde realizaremos la atención de tus controles prenatales, haciendo **clic aquí**.

También puedes comunicarte con tu IPS asignada. Consúltala en [Servicios a un clic - Consulta IPS](#).

Nuestras líneas de atención: Bogotá: 601 489 7941 • Línea nacional: 01 8000 519 519

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 qué modalidad de atención continúa 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
Tunja	Clínica de los Andes	Transversal 11 # 30-61
	Hospital Universitario San Rafael	Carrera 11 # 27-27

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

Debes solicitar una cita médica general en tu IPS Básica a través de cualquiera de los siguientes canales:

- **epssura.com** por la opción **Servicios a un clic**, haciendo clic en **Citas y turnos**. En esta opción también puedes cancelar las citas con especialistas, si no puedes 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** por la opción **Afiliados/ IPS Puntos de Atención**.
- **A través de nuestras líneas de atención:** Bogotá: 601 489 7941 • Línea nacional: 01 8000 519 519

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)

→ ¿Dónde 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 Tunja: recibirás la atención en SIES Salud.

→ ¿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 comunicarte con SIES SALUD al *WhatsApp* y línea nacional: 310 327 8789, o al correo electrónico servicioalcliente@sies.com.co.

→ ¿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**, 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
SIES Salud	servicioalcliente@sies.com.co	<i>WhatsApp</i> 310 327 8789	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m.

- **A través de nuestras líneas de atención:** Bogotá: 601 489 7941 • Línea nacional: 01 8000 519 519

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 red de atención especializada en tu diagnóstico.

Si eres afiliado con trasplante renal funcional, debes solicitar cita en tu IPS para que te orienten sobre la continuidad de tu tratamiento. También puedes escribirnos gestiontraslados@omnivida.com.co enviando tus datos de contacto.

Si tienes diagnóstico de enfermedad renal crónica en estadios 1 a 3, solicita una cita médica general en tu IPS Básica, esta puede ser en modalidad presencial o virtual, allí te realizarán una valoración inicial y solicitarán los estudios adecuados para dar continuidad a tu manejo.

En caso de tener diagnóstico de enfermedad renal crónica en estadio 4 o 5, debes solicitar cita en tu IPS asignada para que te orienten sobre la continuidad de tu tratamiento y ser remitido al programa de nefroprotección dispuesto para ti en tu zona. Esta puede ser en modalidad presencial o virtual, allí te realizarán una valoración inicial y solicitarán los estudios adecuados para dar continuidad a tu manejo. Por las condiciones actuales relacionadas con el coronavirus y tu estado de salud al momento del ingreso, esta atención inicial podrá ser virtual o presencial.

Si para tu enfermedad renal te encuentras en diálisis (hemodiálisis, diálisis peritoneal) y estás en manejo en unidades de *RTS/Baxter*, tu servicio continuará de forma habitual. Si te encuentras en una unidad distinta a estas y tienes buen estado de salud, no es necesario que acudas a servicios de urgencias para que te sea realizada. Por favor, comunícate o dirígete a una de las sedes de nuestros aliados, que abajo te relacionamos, **si aún no te han contactado**.

Es muy importante que cumplas con las medidas de autocuidado y distanciamiento social e informes al equipo de tu unidad de la existencia de signos o síntomas que hagan sospechar una infección respiratoria o gastrointestinal.

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 (ambulatoria):

RTS/Baxter Tunja

Tunja Centro Médico Especializado

- Horario de atención: lunes a viernes 7:30 a. m. a 5:30 p. m.
- Dirección: Carrera 1B # 46A-18, urbanización Manolete
- Teléfonos: 608 745 4216

Para atención del Programa de protección renal

Para acceder al Programa de protección renal solicita una cita médica general 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 más cercano si tu vida corre peligro. A través de epssura.com, por la opción [Servicios a un clic](#), en [Directorio de instituciones y médicos](#), podrás consultar las instituciones a las cuales debes dirigirte.

Para población en lista de espera o trasplantada (corazón, pulmón, hígado, páncreas, riñón, intestino, córnea)

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

Serás contactado por un profesional de nuestra red de unidades trasplantadoras o de seguimiento postrasplante, quien te brindará toda la información para el manejo de tu condición. En caso de no ser contactado durante los primeros siete días de tu traslado, debes dirigirte a tu IPS Básica asignada y solicitar una atención prioritaria.

EPS SURA cuenta con grandes aliados y expertos que serán los encargados de evaluar tu estado actual dentro de la lista y dar continuidad a tu proceso o tratamiento en caso de estar trasplantado. Si tus medicamentos para la supervivencia del trasplante ya se agotaron o quedan menos de dos semanas por favor comunícate a: gestiontraslados@omnivida.com.co brindándonos tus datos de contacto.

Si tienes una **enfermedad huérfana** y no has sido contactado por la IPS para asignación de cita, envía un correo electrónico a: 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 la 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 **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, comunícate con nosotros:

- Correo electrónico: cecancerinfantil@suramericana.com.co

→ 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 cuál es la institución que dará continuidad a tu tratamiento, debes consultar en **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 médica general en tu IPS Básica a través de cualquiera de los siguientes canales:

- **epssura.com** por la opción **Servicios a un clic**, haciendo clic en **Citas y turnos**. En esta opción también puedes cancelar las citas con especialistas, si no puedes 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** por la opción **Afiliados/ IPS Puntos de Atención**.
- **A través de nuestras líneas de atención:** Bogotá: 601 489 7941 • Línea nacional: 01 8000 519 519

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?

- **A través de nuestras líneas de atención:** Bogotá: 601 489 7941 • Línea nacional: 01 8000 519 519

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**, por la opción **Servicios a un clic**, en **Directorio de instituciones y médicos**, podrás consultar las instituciones a las cuales debes dirigir.

EPS SURA



• **WhatsApp** 317 518 0237



• **Línea de Atención**

Teléfono fijo nacional: 01 8000 519 519, opción 7



• **Atención Virtual en Salud**

Descarga o actualiza aquí nuestra App Seguros SURA

