

# GUIA DE PREGUNTAS FRECUENTES

## Afiliados asignados AMBUQ

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 mayo de 2021** puedes consultar tu IPS Básica en nuestro sitio web [epssura.com/traslados-eps-sura](http://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](http://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 nuestro sitio web [epssura.com](http://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, 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](http://epssura.com) por la opción **IPS Puntos de Atención**.
- **A través de nuestras líneas de atención:**  
Barranquilla: 319 79 01 • Cartagena: 642 49 46 • Línea nacional: 01 8000 519 519 - opción 7 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 *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 nuestro sitio web [epssura.com](http://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](http://epssura.com) por la opción **IPS Puntos de Atención**.
- **A través de nuestras líneas de atención:**  
Barranquilla: 319 79 01 • Cartagena: 642 49 46 • Línea nacional: 01 8000 519 519 - opción 7 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 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:

- Nuestro sitio web [epssura.com](http://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, 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 nuestras líneas de atención:**  
Barranquilla: 319 79 01 • Cartagena: 642 49 46 • Línea nacional: 01 8000 519 519 - opción 7 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 [epssura.com/informacion-medicamentos](http://epssura.com/informacion-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:

- Nuestro sitio web [epssura.com](http://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, 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 nuestras líneas de atención:**  
Barranquilla: 319 79 01 • Cartagena: 642 49 46 • Línea nacional: 01 8000 519 519 - opción 7 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, 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:

- Nuestro sitio web [epssura.com](http://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, 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 nuestras líneas de atención:**  
Barranquilla: 319 79 01 • Cartagena: 642 49 46 • Línea nacional: 01 8000 519 519 - opción 7 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, 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:

- Nuestro sitio web [epssura.com](http://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](http://epssura.com) por la opción IPS Puntos de Atención.
- **A través de nuestras líneas de atención:**  
Barranquilla: 319 79 01 • Cartagena: 642 49 46 • Línea nacional: 01 8000 519 519 - opción 7 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 mayo de 2021 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 [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, **1 de mayo de 2021**, 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](https://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/independientes](https://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 **1 de mayo de 2021**, 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 solicitar - turno virtual - medicina laboral](https://epssura.com/turno-virtual-solicitar-turno-virtual-medicina-laboral)**

Si tienes inquietudes adicionales, puedes ingresar a nuestro sitio web [epssura.com.co](https://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 tengo un tratamiento médico pendiente?

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

- Nuestro sitio web [epssura.com](https://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, 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 nuestras líneas de atención:**  
Barranquilla: 319 79 01 • Cartagena: 642 49 46 • Línea nacional: 01 8000 519 519 - opción 7 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, 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:

- Nuestro sitio web [epssura.com](http://epssura.com) por la opción [Servicios a un clic](#), en [Directorio de instituciones y médicos](#).
- **A través de nuestras líneas de atención:**  
Barranquilla: 319 79 01 • Cartagena: 642 49 46 • Línea nacional: 01 8000 519 519 - opción 7 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 "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, puedes comunicarte con la IPS Básica 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.](#)

#### Nuestras líneas de atención:

Barranquilla: 319 79 01 • Cartagena: 642 49 46 • Línea nacional: 01 8000 519 519 - opción 7  
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 qué 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
<b>Barranquilla</b>	Clínica la Asunción (para usuarias de IPS Altos del Prado, Viva 1A Calle 85, IPS Familia, IPS Boston)	Calle 70B # 41-94
<b>Barranquilla</b>	Clínica la Merced I.P.S (para usuarias de IPS Altos del Prado, Viva 1A Calle 85, IPS Familia, IPS Boston)	Calle 60 # 38 -29
<b>Barranquilla</b>	Clínica Murillo (para usuarias de IPS Murillo, Viva 1A San José)	Calle 45 # 20-77
<b>Bucaramanga</b>	Hospital Uninorte (para usuarias de IPS Calle 30)	Calle 30 - Soledad
<b>Bucaramanga</b>	Clínica Materno Infantil San Luis S.A.	Calle 48 # 25-46
<b>Floridablanca</b>	Clínica Materno Infantil San Luis S.A.	Calle 48 # 25-46
<b>Cartagena</b>	UCI del Caribe S.A.	Carrera 3 # 8-99
<b>Cartagena</b>	Clínica Madre Bernarda	Carrera 71 # 31
<b>Santa Marta</b>	Clínica Mar Caribe	Calle 22 con Cra.19 esquina

## ¿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:

- Nuestro sitio web [epssura.com](http://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, 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 nuestras líneas de atención:**  
 Barranquilla: 319 79 01 • Cartagena: 642 49 46 • Línea nacional: 01 8000 519 519 - opción 7 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)

#### → ¿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:

- **Barranquilla:** recibirás la atención en la IPS Salud en Casa
- **Cartagena:** recibirás atención en la IPS Medicina Integral
- **Santa Marta:** recibirás atención en 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 escríbenos al WhatsApp 317 518 0237 indicando nombre completo, número de identificación, teléfono de contacto y correo electrónico. Si estas en Cartagena o Santa Marta y te corresponde **IPS Medicina Integral** debes comunicarte a los siguientes números 3145028888 o al número fijo Cartagena 693080 ext 100.

### Direcciones Prestadores VIH

- **Salud en Casa Barranquilla:** carrera 49C #79-150.
- **Santa Marta:** Medicina Integral, calle 21 # 12-45 Barrio Alcázares
- **Cartagena:** Medicina Integral, sede Concepción, carrera 71B # 31 - 103. Barrio La Concepción. Teléfonos: 693 1588 • 314 502 8888 • 693 5080, extensión: 100.

### ¿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
<b>Salud en Casa para trámites virtuales (dudas clínicas favor enviarlas al correo del médico de familia)</b>	<a href="mailto:eventossenc@suramericana.com.co">eventossenc@suramericana.com.co</a>	WhatsApp 317 438 2027	<b>Lunes a viernes</b> 7:00 a. m. a 5:00 p. m.  <b>Sábado</b> 8:00 a. m. a 11:00 a. m.
<b>Medicina integral</b>		314 502 8888 693 5080, extensión 100 693 1588	<b>Lunes a viernes</b> de 8 am a 4 pm

### A través de nuestras líneas de atención:

Barranquilla: 319 79 01 • Cartagena: 642 49 46 • 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, debes solicitar cita en tu IPS para que te orienten sobre la continuidad de tu tratamiento. También puedes escribirnos [gestiontraslados@omnvida.com.co](mailto:gestiontraslados@omnvida.com.co) enviando tus datos de contacto.

Si tienes diagnóstico de enfermedad renal crónica 1 – 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 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 también podrá ser virtual o presencial.

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 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 frente a 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:

#### **Barranquilla**

##### **RIOMAR**

- Horario de atención: lunes a viernes 7:30 a. m. a 5:30 p. m.
- Dirección: carrera 51 # 82-197, Alto Prado
- Teléfonos: (5) 378 3674 - (5) 378 1380 - (5) 378 1371

##### **MURILLO**

- Horario de atención: lunes a viernes 7:30 a. m. a 5:30 p. m.
- Dirección: Calle 45 No.9 B - 08, La Victoria
- Teléfono: (5) 388 5145

##### **UNIRENAL**

- Horario de atención: lunes a viernes 7:30 a. m. a 5:30 p. m.
- Dirección: calle 70B # 38-152
- Teléfono: (5) 360 7280 - (5) 360 7261 - (5) 360 2759

#### **Cartagena**

##### **RTS Sucursal Cartagena**

- Horario: lunes a domingo 7:30 a. m. a 5:30 p. m.
- Dirección: diagonal 31 # 54-215, local 113, 212A, 301, 316, 305A  
Centro Comercial Ronda Real - Barrio Santa Lucía
- Teléfono: 642 9969 / 642 9974

#### **Santa Marta**

- Horario: lunes a sábado 7:30 a. m. a 5:30 p. m.
- Dirección: carrera 19 # 11C-66
- Teléfono: (5) 420 8022 - (5) 420 2233 - (5) 420 6520 - (5) 420 7950

### → 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](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 nuestra red de unidades trasplantadoras, quienes te brindarán toda la información para el manejo de tu condición. En caso de no ser contactado durante los primeros 15 días de tu traslado, debes dirigirte a tu IPS Básica asignada. 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.

## 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 la siguiente dirección:

### → Directorio de Medicarte

SUCURSAL	CIUDAD	CONTACTO TELEFÓNICO	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Medicarte Barranquilla</b>	Barranquilla	(5) 369 3966	Calle 74 # 56-3, local 30 Centro Empresarial Inverfin	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.
<b>Medicarte Cartagena</b>	Cartagena	(5) 663 3616 (5) 663 3431	Carrera 69 No 31-139 Edificio Ronda Real 2da etapa - local 606	Lunes a viernes de 8:00 a. m. - 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 01 8000 420 011**, al celular **318 337 9682**, o a las siguientes líneas de acuerdo con tu ciudad de residencia:

- **Barranquilla** 315 288 8901
- **Cartagena** 316 480 2000

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, y estás recibiendo medicamentos oncológicos orales para el tratamiento de cáncer u hormonoterapia o te encuentras en manejo por cuidados paliativos, sigue estas indicaciones:

- **Barranquilla, Cartagena o Santa Marta**, comunícate con la Línea de atención 01 8000 519 519 - Opción 2 (línea exclusiva)
- También puedes comunicarte con nosotros a través del correo electrónico: [cecancerinfantil@suramericana.com.co](mailto:cecancerinfantil@suramericana.com.co)

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

VIGILADO Supersalud

NOMBRE DE LA IPS	CIUDAD	CONTACTO TELEFÓNICO	HORARIO DE ATENCIÓN
CLÍNICA PORTOAZUL	Barranquilla	367 2600 extensión 7905 – 322 397 2322	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 3:00 p. m.
CECAC	Barranquilla	310 728 6549	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 3:00 p. m.
CLÍNICA BLAS DE LEZO	Cartagena	693 1315 extensión 21603 – 693 0576 extensión 22121	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 3:00 p. m.
CENTRO RADIOONCOLÓGICO DEL CARIBE	Cartagena	691 1010, 692 0707, 692 4444 <b>Consulta externa</b> 318 735 5170 <b>Programación de quimioterapia</b> 315 665 3594	Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 400 p. m.
CAL ONCOLÓGICOS	Bucaramanga y Floridablanca	695 8888, 695 8988, 695 8958, 695 8787, 639 2277, 638 4160, extensión 1111	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
UNIDHOS IPS	Bucaramanga	643 1934, 695 3791, 6953795, extensiones 101-102 WhatsApp: 301 242 2841 – 317 574 3029 <b>Quimioterapia (lunes a viernes 12:00 m. a 5:00 p. m.):</b> 643 1934 – 695 3791, extensiones 104-105 – 643 5014 (teléfono directo). <b>Servicio farmacéutico (Estado de medicamentos - Lunes a viernes de 9am a 5pm):</b> 643 1934, 695 3791, 695 3795, extensión 106	
CLÍNICA MAR CARIBE	Santa Marta	<b>WhatsApp:</b> 316 831 7264 (lunes a viernes de 8:00 a. m. a 3:00 p. m.) 420 6464 / 420 6465	

### → 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 médica general en tu IPS Básica 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 “Citas y turnos”. 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 nuestras líneas de atención:**  
Barranquilla: 319 79 01 • Cartagena: 642 49 46 • Línea nacional: 01 8000 519 519 - opción 7 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?

#### Comunícate a través de nuestras líneas de atención para recibir orientación:

Barranquilla: 319 79 01 • Cartagena: 642 49 46 • 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.

## EPS SURA y Plan Complementario



Ingresa a [epssura.com](https://epssura.com) donde cuentas con un nuevo canal para tu atención



### • **WhatsApp**

Atención médica exclusiva COVID-19: 317 518 02 37



### • **Línea de Atención**

Teléfono fijo nacional: 01 8000 519 519, opción 7



### • **Atención Virtual en Salud**

Descarga o actualiza aquí nuestra App Seguros SURA



## ACTUAR BIEN, TE HACE BIEN

