

# GUÍA DE PREGUNTAS FRECUENTES

## Afiliados asignados SOS

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

**1**

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

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

A partir del **2 de abril de 2023** puedes consultar tu IPS Básica asignada haciendo **CLIC AQUÍ**

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, **CLIC AQUÍ**

#### ¿Debo actualizar mis datos en EPS SURA?

- Para EPS SURA es muy importante que nos actualices tus datos de contacto. De esta manera, podemos mantenerte informado oportunamente sobre todo lo que necesitas para disfrutar de los servicios de salud. **CLIC AQUÍ**

#### ¿Qué pasos debo seguir para unificar mi grupo familiar?

##### **Caso 1. Grupo familiar asignado a la misma EPS (EPS SURA), pero con contratos diferentes:**

Para la unificación del grupo familiar, uno de los cotizantes debe presentar el formulario de afiliación y novedades a través de **epssura.com/afiliados**, dando clic en el botón **Afiliaciones y retiros. CLIC AQUÍ**

Una vez hayas realizados todos los pasos y firmado virtualmente el formulario, te llegará un correo electrónico con el documento diligenciado, un listado de anexos que debes adjuntar y la dirección de correo electrónico para enviarlos.

## Caso 2. Grupo familiar asignado a diferentes EPS:

Cuentas con las siguientes opciones para unificar el grupo familiar:

- **Sistema de afiliación transaccional (SAT):** te permite realizar tus novedades en línea sin necesidad de adjuntar documentos. Para conocer el paso a paso de cómo efectuar este proceso da **CLIC AQUÍ**.
- **Formulario de afiliación y novedades en [epssura.com/afiliados](https://epssura.com/afiliados):** encuéntralo a través de la opción **Afiliaciones y retiros. CLIC AQUÍ**.



Una vez hayas realizados todos los pasos y firmado virtualmente el formulario te llegará un correo electrónico con el documento diligenciado, un listado de anexos que debes adjuntar y una dirección de correo electrónico para enviarlos.

### ¿Para acceder a los servicios virtuales necesito clave?

- Sí, para acceder a los servicios virtuales de EPS SURA requieres una clave de cuatro dígitos. Te enviaremos un correo electrónico para que puedas generarla. Si no te llega haz **CLIC AQUÍ**.
- Los menores de edad cotizantes o pensionados deben solicitar su propia clave.
- Si tú eres el cotizante y tienes beneficiarios menores de edad dentro tu grupo familiar, eres tú quien gestiona sus procesos o trámites ante EPS SURA con tu clave.
- Si eres beneficiario mayor de edad, puedes solicitar tu clave.

### ¿Cómo puedo solicitar citas de medicina general y odontológicas?

- Puedes solicitar y cancelar tus citas de medicina general y odontología a través de **epssura.com** siguiendo la ruta **Servicios a un clic - Citas y turnos, CLIC AQUÍ**. En esta misma 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** dando clic en la pestaña Afiliados y seleccionando la opción IPS Puntos de Atención **CLIC AQUÍ**
- **A través de nuestras líneas de atención:**  
[Bogotá \(601\) 489 7941](tel:6014897941) • [Medellín \(604\) 448 6115](tel:6044486115) • [Cali \(602\) 380 8941](tel:6023808941)  
• [Manizales \(606\) 886 3747](tel:6068863747) • [Armenia \(606\) 731 4936](tel:6067314936) • [Línea nacional 01 8000 519 519](tel:018000519519) • [Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud 01 8000 519 519, opción 2.](tel:018000519519)

- También a través de la **App Seguros SURA** en la opción **Atención Virtual en Salud**. Descárgala o actualízala en  

## ¿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** siguiendo la ruta **Servicios a un clic - Citas y turnos, CLIC AQUÍ**. 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** dando clic en la pestaña **Afiliados** y seleccionando la opción **IPS Puntos de Atención CLIC AQUÍ**
- **A través de nuestras líneas de atención:**  
Bogotá (601) 489 7941 • Medellín (604) 448 6115 • Cali (602) 380 8941  
• Manizales (606) 886 3747 • Armenia (606) 731 4936 • Línea nacional 01 8000 519 519 • Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud 01 8000 519 519, opción 2.
- 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 tu documento de identidad. Los canales para solicitar tus citas son:

- A través de **epssura.com** siguiendo la ruta **Servicios a un clic - Citas y turnos, CLIC AQUÍ**. 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.
- Por medio de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en **epssura.com** dando clic en la pestaña **Afiliados** y seleccionando la opción **IPS Puntos de Atención CLIC AQUÍ**
- **A través de nuestras líneas de atención:**  
Bogotá (601) 489 7941 • Medellín (604) 448 6115 • Cali (602) 380 8941  
• Manizales (606) 886 3747 • Armenia (606) 731 4936 • Línea nacional 01 8000 519 519 • 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/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:

- A través de **epssura.com** siguiendo la ruta **Servicios a un clic - Citas y turnos, CLIC AQUÍ**. 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.
- Por medio de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en **epssura.com** dando clic en la pestaña **Afiliados** y seleccionando la opción **IPS Puntos de Atención CLIC AQUÍ**
- **A través de nuestras líneas de atención:**  
Bogotá (601) 489 7941 • Medellín (604) 448 6115 • Cali (602) 380 8941  
• Manizales (606) 886 3747 • Armenia (606) 731 4936 • Línea nacional 01 8000 519 519 • 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:

- A través de **epssura.com** siguiendo la ruta **Servicios a un clic - Citas y turnos, CLIC AQUÍ**. 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.
- Por medio de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en **epssura.com** dando clic en la pestaña **Afiliados** y seleccionando la opción **IPS Puntos de Atención CLIC AQUÍ**

- **A través de nuestras líneas de atención:**

Bogotá (601) 489 7941 • Medellín (604) 448 6115 • Cali (602) 380 8941

• Manizales (606) 886 3747 • Armenia (606) 731 4936 • Línea nacional 01 8000 519 519 • 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 tu documento de identidad.
- Una vez seas atendido, la IPS Básica determinará el paso a seguir de acuerdo con los resultados de tu evaluación médica.

### Tengo una cirugía 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 los pasos a seguir.

### Preguntas generales sobre accesos de servicios de salud

#### → ¿Qué debo hacer si tengo un tratamiento NO PBS que ya me venían autorizando en la anterior EPS?

Con la fórmula anterior no es posible entregarte el medicamento o procedimiento que ya tenías autorizado. Es necesario volver hacer una prescripción por Mipres. Esta prescripción la puede realizar el médico en la IPS básica después de analizar tu estado de salud, incluso, 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 o la orden médica de tu EPS anterior.

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

- A través de [epssura.com](http://epssura.com) siguiendo la ruta **Servicios a un clic - Citas y turnos, CLIC AQUÍ**. Una vez asignada y en caso de no poder asistir, recuerda cancelarla, mínimo, con dos horas de anticipación.
- Por medio de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en [epssura.com](http://epssura.com) dando clic en la pestaña **Afiliados** y seleccionando la opción **IPS Puntos de Atención CLIC AQUÍ**
- **A través de nuestras líneas de atención:**  
Bogotá (601) 489 7941 • Medellín (604) 448 6115 • Cali (602) 380 8941  
• Manizales (606) 886 3747 • Armenia (606) 731 4936 • Línea nacional 01 8000 519 519 • 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.

**Si radicaste una petición, queja o reclamo (PQR) ante la Supersalud cuando estabas afiliado a SOS, no tienes que volver a radicarla en EPS SURA, te contactaremos para dar trámite a la misma.**

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

Si al día **2 de abril de 2023** tienes una incapacidad vigente por enfermedad general, debes realizar los siguientes pasos:

- 1. Transcripción de la incapacidad.** Debes ingresar a **epssura.com** siguiendo la ruta: Afiliados – Solicitudes y autorizaciones – Transcribir incapacidad – Estado de la transcripción. Ten presente que te serán solicitados tus datos personales y soportes escaneados, como la historia clínica que justifique esta incapacidad. Además de la incapacidad con firma y sello del médico. Para hacer este trámite es necesario generar una clave de cuatro dígitos que te enviaremos a tu correo electrónico registrado.

Si no te llega da **CLIC AQUÍ PARA CREAR TU CLAVE.**

Recuerda que, debes registrar la solicitud con fecha de inicio de incapacidad **2 de abril de 2023**, los días anteriores a esta fecha deberás solicitarlos 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 te lo enviaremos al correo electrónico que registraste al momento de la solicitud. Este documento deberás entregarlo a tu empleador.

- 2. Radicar incapacidad.** Una vez la incapacidad sea emitida por SURA, deberá ser radicada por tu empleador a través de **epssura.com**, siguiendo la ruta **Empleadores – Servicios en línea**. Tu empleador deberá contar con la clave única para servicios empresariales.

Si eres cotizante independiente, ingresa a [epssura.com/independientes](https://epssura.com/independientes), opción Radicación de incapacidades (Botón Servicios en Línea).

Si la incapacidad que tienes vigente es una licencia de maternidad o paternidad y su fecha de inicio es anterior al **2 de abril de 2023**, será cubierta, en su totalidad, por tu EPS anterior. No requieres realizar ningún trámite adicional con 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.

Si requieres apoyo con otras situaciones relacionadas con incapacidades o necesitas ampliar la información puedes acceder a:

- Turno virtual, ingresando a [epssura.com](https://epssura.com) siguiendo la ruta [turno virtual - medicina laboral](#). **CLIC AQUÍ**
- Información de apoyo, siguiendo la ruta [epssura.com - Servicios a un clic - Otra información - Todo sobre incapacidades y medicina laboral](#). **CLIC AQUÍ**. 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:

- A través de [epssura.com](https://epssura.com) siguiendo la ruta [Servicios a un clic - Citas y turnos](#), **CLIC AQUÍ**. 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.
- Por medio de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en [epssura.com](https://epssura.com) dando clic en la pestaña [Afiliados](#) y seleccionando la opción [IPS Puntos de Atención](#) **CLIC AQUÍ**
- **A través de nuestras líneas de atención:**  
[Bogotá](#) (601) 489 7941 • [Medellín](#) (604) 448 6115 • [Cali](#) (602) 380 8941  
• [Manizales](#) (606) 886 3747 • [Armenia](#) (606) 731 4936 • [Línea nacional](#) 01 8000 519 519 • [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, así como el documento de identidad.

- Una vez seas atendido, la IPS Básica determinará los pasos 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** siguiendo la ruta: Servicios a un clic - Directorio de instituciones y médicos. **CLIC AQUÍ.**
- **A través de nuestras líneas de atención:**  
Bogotá (601) 489 7941 • Medellín (604) 448 6115 • Cali (602) 380 8941  
• Manizales (606) 886 3747 • Armenia (606) 731 4936 • Línea nacional 01 8000 519 519 • 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 solicitar el servicio de atención prioritaria en **epssura.com**, siguiendo la ruta Servicios a un clic - Citas y turnos, **CLIC AQUÍ.**

### → ¿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 tu 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 tu IPS asignada. Conoce sus datos de contacto haciendo **CLIC AQUÍ**



**Nuestras líneas de atención:**

Bogotá (601) 489 7941 • Medellín (604) 448 6115 • Cali (602) 380 8941  
 • Manizales (606) 886 3747 • Armenia (606) 731 4936 • Línea nacional 01 8000 519 519 • 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. Te acompañaremos durante la gestación para identificar e intervenir oportunamente cualquier riesgo que puedas presentar durante esta etapa.

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 el inicio de 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 las instituciones a las que puedes dirigirte, según la ciudad en la que te encuentres o la IPS Básica en la que recibirás atención.

CIUDAD	INSTITUCIÓN	DIRECCIÓN
<b>Armenia</b>	Hospital San Juan de Dios	Calle 17 Norte, Armenia, Quindío
	Clínica del Café <i>Dumian Medical</i>	Carrera 12 # 0-75, edificio Clínica del Café
	Clínica Chía (usuarias de Zipaquirá y Chía).	Calle 6 # 10-125
	Clínica Colsubsidio 94 (usuarias de las IPS Javesalud y A&G Niza)	Autopista Norte # 94-57
	Corporación Hospitalaria Juan Ciudad – Méderi. Hospital Clínica San Rafael (usuarias de la IPS SURA)	Calle 24 # 29-45
<b>Bogotá</b>	Olaya y usuarias de otras IPS diferentes a Javesalud y A&G Niza).	Carera 8A # 17-45 Sur
	Clínica Palermo	Calle 45C # 22-02
	Clínica Juan N. Corpas	Carrera 111 # 159A-61

CIUDAD	INSTITUCIÓN	DIRECCIÓN
<b>Cali</b>	Cínica de occidente	Calle 18 Norte # 5N-34, Versalles
	Clínica Farallones	Calle 9C # 50-25, barrio Camino Real
<b>Buga</b>	Hospital San José de Buga	Carrera 8 # 17-52, Guadalajara de Buga
	Clínica de Alta Complejidad Santa Bárbara Palmikra	Calle 31 # 44-239, Centro Comercial Llano Grande,
<b>Palmira</b>	Clínica Palma Real (Palmira)	Carrera 28 # 44-35, Santa Isabel, Palmira
<b>Manizales</b>	Servicios Especiales de Salud de Caldas	Calle 48 # 25-71
	Clínica del Prado, Medellín	Calle 19A #44-25
	Clínica El Rosario, sede Centro	Carrera 41 # 62 - 5
	Clínica Soma (usuarias de las IPS SURA San Diego, SURA Almacentro, Instituto del Tórax y Coopsana Avenida Oriental).	Cl. 51 #45-93
<b>Medellín</b>	Hospital Manuel Uribe Ángel	Carrera 41 #38S-57, Envigado
	Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50, Robledo
	Hospital San Vicente Fundación Medellín (usuarias de las IPS CIS Aranjuez y CIS Manrique).	Calle 64 # 51D-38
	Hospital San Vicente de Paúl Caldas	Carrera 48 # 135 SUR-41, Caldas

## ¿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:

- A través de **epssura.com** siguiendo la ruta **Servicios a un clic - Citas y turnos, CLIC AQUÍ**. 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.
- Por medio de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en **epssura.com** dando clic en la pestaña **Afiliados** y seleccionando la opción **IPS Puntos de Atención CLIC AQUÍ**
- **A través de nuestras líneas de atención:**  
Bogotá (601) 489 7941 • Medellín (604) 448 6115 • Cali (602) 380 8941  
• Manizales (606) 886 3747 • Armenia (606) 731 4936 • Línea nacional 01 8000 519 519 • 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 y con profesionales idóneos para cuidar y mejorar tu estado de salud.

Si te encuentras en:

### ANTIOQUIA

- **Medellín:** recibirás la atención en la IPS Salud en Casa

### EJE CAFETERO

- **Armenia:** recibirás la atención en SIES Salud
- **Manizales:** recibirás la atención en SIES Salud

### BOGOTÁ

- **Bogotá:** recibirás la atención en la IPS Salud en Casa

### VALLE DEL CAUCA

- **Cali:** recibirás la atención en la IPS Salud en Casa

→ ¿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 IPS del programa según la ciudad en la que te encuentres o puedes comunicarte con la línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud **01 8000 519 519 - Opción 2.**

Si tu IPS es SIES Salud debes comunicarte a **WhatsApp 310 327 8789, Línea Nacional 01 8000 519 519 o escribirnos al correo electrónico [servicioalcliente@sies.com.co](mailto:servicioalcliente@sies.com.co).**

## Direcciones de prestadores VIH

### ANTIOQUIA

- **Salud en Casa Medellín:** calle 45 A # 79A-26, Barrio La América, detrás de la Plaza de Mercado, teléfono 604 411 3737, *WhatsApp* 317 518 0237.

### EJE CAFETERO

- **SIES Salud Armenia:** calle 13A # 1A-117, edificio López, oficina 403, Parque Fundadores, teléfono 606 735 8227, celular y *WhatsApp* 310 327 8789.
- **SIES Salud Manizales:** carrera 25 #52-30, Edificio Versalles, Plaza Local 2, teléfono 606 895 6994, celular y *WhatsApp* 310 327 8789.

**BOGOTÁ**

- **Salud en Casa Bogotá:** carrera 65 # 11-50, local 3-63, Centro Comercial Plaza Central, teléfono 601 4049054 *WhatsApp* 3175180237

**VALLE DEL CAUCA**

- **Salud en Casa Cali:** carrera 38A # 5A-22, cerca al Éxito San Fernando, teléfono 602 644 2277.

**¿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. Consulta las instituciones a las cuales debes dirigirte en [epssura.com](http://epssura.com) siguiendo la ruta **Servicios a un clic - Directorio de instituciones y médicos CLIC AQUÍ**

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

PRESTADOR	CORREO	TELEFON	HORARIO
<b>Salud en Casa para trámites virtuales</b>	cerecaudosaludencasa@suramericana.com.co	<i>WhatsApp</i> 317 518 0237	<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>SIES Salud</b>	servicioalcliente@sies.com.co	693 1588, extensión 100 <i>WhatsApp</i> 310 327 8789	<b>Lunes a viernes</b> 7:00 a. m. a 5:00 p. m.

- **A través de nuestras líneas de atención:**

Bogotá (601) 489 7941 • Medellín (604) 448 6115 • Cali (602) 380 8941

• Manizales (606) 886 3747 • Armenia (606) 731 4936 • Línea nacional 01 8000 519 519 • 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 debo 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 enviarnos tus datos de contacto a [gestiontraslados@omnivida.com.co](mailto:gestiontraslados@omnivida.com.co).

Si tienes diagnóstico de enfermedad renal crónica 1 – 3, solicita una cita médica general en tu IPS Básica, presencial o virtual. Recibirás una valoración inicial y te 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. Tu cita puede ser presencial o virtual, allí te realizarán una valoración inicial y te solicitarán los estudios adecuados para dar continuidad a tu manejo. Por las condiciones actuales relacionadas con el COVID-19 y tu estado de salud, tu ingreso al programa también podrá ser virtual o presencial.

Si para tu enfermedad renal te encuentras en diálisis (hemodiálisis, diálisis peritoneal) y estás en manejo en unidades de *Fresenius Medical Care* o *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 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

## 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 si tu vida corre peligro. Consulta las instituciones a las cuales debes dirigirte en [epssura.com](https://www.epssura.com) siguiendo la ruta [Servicios a un clic](#)

- Directorio de instituciones y médicos [CLIC AQUÍ](#)

## Población en lista de espera o trasplantada (corazón, pulmón, hígado, páncreas, riñón, intestino y 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 7 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 ya estar trasplantado. Si tus medicamentos para la supervivencia del trasplante ya se agotaron o quedan menos de dos semanas por favor envíanos tus datos de contacto a comunicarte a [gestiontraslados@omnivida.com.co](mailto:gestiontraslados@omnivida.com.co)

## Programa de hemofilia o enfermedades hereditarias de la coagulación

### → ¿A dónde debo dirigirme para continuar recibiendo atención, tramitar mis autorizaciones y fórmulas 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 Medicarte	Dirección	Teléfono
<b>Medellín</b>	Carrera 43 A # 34-95	(604) 448 4250
<b>Armenia</b>	Carrera 12 # 0N-20, local 504	(606) 735 9282 y 735 9283
<b>Cali</b>	Calle 5 E # 42-09, pisos 1, 2 y 3	(602) 485 5599
<b>Manizales</b>	Carrera 23 B # 64-22, local 401A	(606) 885 4220
<b>Bogotá - Cima</b>	Calle 83 # 16A-44, Piso 4	(601) 756 9658



### → 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:**

**Medellín** 317 423 6863

**Manizales** 316 525 75 21

**Bogotá** 318 816 43 22

**Armenia** 315 682 3549

**Cali** 316 237 89 27

Si tienes otra enfermedad huérfana y no has sido contactado por la IPS para asignación de cita, envíanos 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 tu cita de evaluación inicial, recuerda que debes llevar la historia clínica y los exámenes correspondientes al diagnóstico de 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 ingresando a [epssura.com](http://epssura.com) y siguiendo la ruta **Servicios a un clic - Consulta IPS. CLIC AQUÍ**

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:

- Comunícate con la Línea de atención exclusiva para condiciones especiales de salud **01 8000 519 519, opción 2.**

- También puedes comunicarte con nosotros a través del correo electrónico **[cecancerinfantil@suramericana.com.co](mailto:cecancerinfantil@suramericana.com.co)**

#### → **En caso de una urgencia para pacientes con cáncer: ¿a dónde me dirijo?**

Lo ideal es que te dirijas al servicio de 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, consulta en **[epssura.com](http://epssura.com)** las instituciones a las cuales debes dirigirte siguiendo la ruta **Servicios a un clic - Directorio de instituciones y médicos** **CLIC AQUÍ**

#### → **¿Dónde me continuarán suministrando los medicamentos?**

Si son medicamentos para el manejo del cáncer, debes ser valorado por el especialista en la institución oncológica asignada, para que te 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, te indicaremos cómo y en dónde te entregaremos los 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:

- A través de **[epssura.com](http://epssura.com)** siguiendo la ruta **Servicios a un clic - Citas y turnos**, **CLIC AQUÍ**. 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.
- Por medio de las centrales telefónicas de tu IPS asignada. Consúltala en **[epssura.com](http://epssura.com)** dando clic en la pestaña **Afiliados** y seleccionando la opción **IPS Puntos de Atención** **CLIC AQUÍ**
- **A través de nuestras líneas de atención:**  
**Bogotá** (601) 489 7941 • **Medellín** (604) 448 6115 • **Cali** (602) 380 8941  
• **Manizales** (606) 886 3747 • **Armenia** (606) 731 4936 • **Línea nacional** 01 8000 519 519 • **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 tu documento de identidad.

→ **¿Cómo tramito una autorización pendiente?**

• **A través de nuestras líneas de atención:**

Bogotá (601) 489 7941 • Medellín (604) 448 6115 • Cali (602) 380 8941

• Manizales (606) 886 3747 • Armenia (606) 731 4936 • Línea nacional 01 8000 519 519 • 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. Consulta en [epssura.com](http://epssura.com) las instituciones a las cuales debes dirigirte siguiendo la ruta [Servicios a un clic - Directorio de instituciones y médicos](#) **CLIC AQUÍ**



• **WhatsApp** 317 518 0237



• **Línea de Atención**

Teléfono fijo nacional: 01 8000 519 519

Descarga nuestra **App Seguros SURA** disponible en:

Líneas de atención:

01 8000 519 519 - Bogotá: 601 489 79 41

Medellín: 604 448 61 15 - Cali: 602 380 89 41

