

#ResuelveTusDudas



## PREGUNTAS FRECUENTES



*En EPS Sanitas seguimos transformándonos para llevarte mejores servicios*

Desde el **1 de octubre,** cambiamos nuestra oferta de droguerías con **11 gestores farmacéuticos** que tendrán la responsabilidad de realizar la dispensación de medicamentos en **15 departamentos del país,** beneficiando a **1,2 millones de afiliados.**

**EPS Sanitas hoy y siempre cuidando tu salud.**

*A continuación resolveremos las dudas más frecuentes relacionadas con este proceso:*

## 1. ► ¿Por qué se va a realizar el cambio?

### Respuesta:

Hemos decidido iniciar un proceso de transformación para favorecer a los afiliados en **15 departamentos del país.** Después de una evaluación al cumplimiento de las condiciones establecidas en el proceso seleccionamos **algunos gestores farmacéuticos** que tendrán la responsabilidad de continuar entregando medicamentos, insumos y dispositivos médicos, incluidos y no incluidos en el plan de beneficios de salud.

## 2. ► ¿En qué departamentos habrá cambio de gestor farmacéutico?

### Respuesta:

El proceso de transición contempla dos fases, la primera inicia operación el **1 de octubre de 2024 en algunos municipios** de los siguientes departamentos:

**Antioquia, Boyacá, Casanare, Cesar, Chocó, Córdoba, Guainía, Guaviare, Huila, La Guajira, Nariño, Norte de Santander, Santander, Putumayo y Vichada.**

Como adicional en estos departamentos: Antioquia, Boyacá, Casanare, Chocó, Nariño y Huila, se da inicio a cambios con los gestores de medicamentos PBS y no PBS.

**La segunda fase será socializada al cierre de 2024 o inicios del 2025.**

## 3. ► ¿La entrega de mis medicamentos se continuará realizando como siempre?

### Respuesta:

Sí. Realizaremos un seguimiento permanente con el objetivo de asegurar que los servicios requeridos por nuestros afiliados sean brindados con **oportunidad y calidad.**

**4. ▶ ¿Tendrá algún costo para mi este cambio de proveedor de medicamentos o en mi cuota moderadora? ¿Cómo funcionará la entrega de suministros?**

### Respuesta:

No tendrá **ningún costo adicional y la entrega de medicamentos e insumos** continuará realizándose bajo el mismo proceso. El valor de tu cuota moderadora será la cobrada actualmente de acuerdo con tu Ingreso Base de Cotización (IBC).

**5. ▶ ¿A partir de qué fecha empiezan a prestarme los servicios las nuevas farmacias?**

### Respuesta:

A partir del **1 de octubre de 2024.**

**6. ▶ ¿Hasta qué fecha las farmacias actuales serán los responsable de mis medicamentos?**

### Respuesta:

Hasta el **30 de septiembre de 2024**

**7. ▶ ¿Cómo puedo consultar a dónde fui asignado, horarios y direcciones?**

### Respuesta:

Para conocer direcciones y horarios de atención de la farmacia en tu ciudad o municipio visita nuestro sitio web **[www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com)** o utiliza nuestros canales de atención.

**8. ▶ ¿Debo hacer algún trámite ante la nueva farmacia?**

### Respuesta:

No. El trámite para la entrega de medicamentos **continuará siendo el mismo que ya conoces.**

**9. ▶ ¿Servirá la misma orden médica? ¿Si mi orden está por varios meses debo cambiarla?**

### Respuesta:

Si tu orden medica fue expedida por uno o varios meses y está vigente, **continuará teniendo validez.**

A partir del **1 de octubre** enviaremos un nuevo número de autorización con el cual podrás gestionar la entrega de tus medicamentos e insumos ante la nueva farmacia.

**10. ▶ ¿La nueva farmacia me entregará la totalidad de medicamentos o estará una parte a cargo de la anterior?**

### Respuesta:

Desde el **1 de octubre de 2024**, la totalidad restante de medicamentos o insumos serán entregados por el nuevo proveedor asignado en tu ciudad o municipio.

**11. ▶ Si me ordenan varios medicamentos, ¿debo ir a diferentes farmacias?**

### Respuesta:

Durante este proceso de transición algunos departamentos contarán con una farmacia para medicamentos **PBS y otra para medicamentos e insumos no PBS**, de manera oportuna informaremos el o los gestores farmacéuticos asignados. Consulta las farmacias asignadas en tu lugar de residencia en **[www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com)**

**12. ▶ ¿Cuál será el manejo con medicamentos desabastecidos?**

**Respuesta:**

Hemos informado al **Ministerio de Salud y protección social** sobre el desabastecimiento de algunos medicamentos en el país, para que junto al Invima y la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentren alternativas frente a esta situación.

No obstante, desde **EPS Sanitas** informaremos con oportunidad las novedades a nuestra red de servicios, para que también **desde el criterio médico,** se evalúen otras alternativas terapéuticas que mitiguen la situación de desabastecimiento.

**13. ▶ ¿Van a tener la misma oferta de medicamentos?**

**Respuesta:**

Sí. Los **proveedores farmacéuticos** deberán garantizar la oferta de medicamentos para nuestros afiliados. Recuerda que **ante cualquier novedad con tu servicio** puedes comunicarte a nuestros canales de atención.

**14. ▶ ¿Mis medicamentos que vienen siendo entregados mensualmente a domicilio continuarán siendo despachados?**

**Respuesta:**

Sí. Las **nuevas farmacias** deberán garantizar la oferta de medicamentos para nuestros afiliados incluyendo los **programados para entrega domiciliaria.**

**15. > ¿Qué manejo tendrán los medicamentos de aplicación supervisada y los controlados?**

**Respuesta:**

**La ruta establecida continuará siendo la misma.**

En caso de presentarse alguna novedad te estaremos informando.

**16. > ¿Se manejará atención preferencial para plan Premium?**

**Respuesta:**

Si. El proceso para la **entrega de medicamentos** continuará siendo el mismo que ya conoces.

**17. > ¿Cuáles son los requisitos para entrega de medicamentos a terceros?**

**Respuesta:**

Deberás remitir una carta en donde especifiques que autorizas la entrega del medicamento o insumo a un tercero **anexando la fotocopia de la cedula legible y orden médica vigente.**

**18.** ► Si ya tengo un Mipres autorizado y son varias entregas. ¿Debo cambiar el Mipres para las siguientes entregas?

### Respuesta:

No. Cuando el **Mipres haya sido expedido** por uno o varios meses y esté vigente, continuará teniendo validez.

**19.** ► Si tengo en la misma orden varios medicamentos y me quedó pendiente la entrega de uno. ¿Quién me enviará el medicamento faltante a domicilio?

### Respuesta:

El medicamento deberá ser dispensado por el nuevo gestor farmacéutico asignado y en caso de presentar pendientes con Cruz Verde, a partir del **1 de octubre** serán dispensados por las nuevas farmacias asignadas de acuerdo a su georeferenciación.

**EPS Sanitas**

► *Hoy y siempre  
cuidando tu salud*

