

## **Carta de derechos y deberes del afiliado**

Resolución 2292 del 23 de diciembre de 2021

## **Carta de desempeño**

Edición marzo 2025

## **Servicio Médico de EPM- EAS 016**

## 1. Carta de desempeño

Apreciado afiliado,

Nuestro Servicio Médico de EPM - Entidad Adaptada de Salud, está comprometido con tu bienestar, porque garantiza la prestación del servicio de salud y presta la atención en el primer nivel a sus afiliados.

Nuestro **modelo de atención en salud** está basado en la estrategia de atención primaria brindándote un servicio integral, con calidad, ética, responsabilidad y conocimiento; mediante una atención oportuna y eficiente, con principios de equidad que permitan la satisfacción de las necesidades de los usuarios, en una dinámica que se refleje en el mejoramiento de la calidad de vida.

A través de la consulta con el profesional de la salud que incluya acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico precoz, tratamiento oportuno, protección específica, complementado con las demás atenciones en salud en los diferentes niveles de atención y complejidad.

Es por eso por lo que nuestra Unidad Servicio Médico coherente con la normatividad actual, basa su atención en estos principios básicos:

- Garantizar servicios de atención primaria como “puerta de entrada” (acceso equitativo a servicios básicos), garantizando cercanía a las gentes, intersectorialidad y participación.
- Complementarse con diferentes niveles de atención especializada, ambulatoria, hospitalaria y otros servicios de protección social.
- Introducir mecanismos de coordinación e integración (sistemas de referencia y contra referencia, sistemas de información – planeación, seguimiento y evaluación, seguimiento a las políticas de salud pública) y mecanismos de financiación y coordinación de la atención.
- Educar sobre problemas de salud, promocionar el cuidado de las personas y la prevención de enfermedades.

Esta publicación es de interés tanto para ti como usuario, como para nosotros como EPS y todas las entidades que prestan los servicios.

Es una información que nos permite mejorar continuamente y que verás presentada en el capítulo de anexos de esta cartilla.

### **Indicadores de calidad**

En los anexos de esta cartilla, encontrarás los indicadores de calidad de la EAS de EPM.

## 2. Guía del usuario

### 2.1. Glosario y siglas

Conoce aquí el significado de las siglas y términos que utilizamos con Mayor frecuencia en el Plan de Beneficios en Salud:

**ADRES:** Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**Afiliado:** una vez realices la afiliación, empiezas a tener derecho a un plan denominado Plan de Beneficios en Salud, que brinda el Sistema General de Seguridad Social en Salud de nuestro país, y que te da el derecho a disfrutar los servicios de salud y a las prestaciones económicas, cuando cotizas a estas.

**EPS:** Entidad Promotora de Salud.

**EAS:** Entidad Adaptada en Salud

**ARL:** Administradora de Riesgos Laborales.

**ATEL:** Accidente de Trabajo o Enfermedad Laboral.

**AFP:** Administradora de Fondo de Pensiones.

**IPS:** Institución Prestadora de Servicios de Salud.

**MIPRES:** plataforma creada por el Ministerio de Salud para profesionales de la salud, para que puedan formular medicamentos, procedimientos o servicios complementarios que no estén incluidos en el Plan de Beneficios en Salud.

**Novedades:** son los cambios que se producen y que pueden afectar lo siguiente: el estado de tu afiliación, tu condición como afiliado, el hecho de que pertenezcas a un régimen o la inscripción a una EPS, y las actualizaciones de tus datos como afiliado.

**PAI:** Programa Ampliado de Inmunizaciones.

**PBS:** Plan de Beneficios en Salud, antes Plan Obligatorio de Salud, POS.

**PAIS:** Política de Atención en Salud.

**MIAS:** Modelo de Atención en Salud.

**RIAS:** Rutas Integrales de Atención.

**SGSSS:** Sistema General de Seguridad Social en Salud. Dicho sistema busca asegurar la coherencia y eficiencia en la asignación de los recursos y la eficacia en la prestación de servicios, bajo los principios de universalidad, libertad de elección, solidaridad, eficiencia y equidad.

**SOAT:** Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

**SUPERSALUD:** Superintendencia Nacional de Salud.

**IBC:** Ingreso Base de Cotización.

**PAD:** Plan Adicional de Salud

**Recobro:** corresponde a la solicitud de reembolso que se realiza ante la ADRES, que busca obtener el reconocimiento y pago de los servicios médicos y los medicamentos no incluidos en el Plan de Beneficios en Salud prestados a los afiliados y beneficiarios.

**UPC:** Unidad de Pago por Capitación. Es el aporte que la EAS recibe por afiliado de parte del Estado, para ofrecer los servicios de salud con los que cuenta el PBS y que presta a través de las IPS.

**UPC adicional:** es el valor que el cotizante debe pagar por concepto de Unidad de Pago por Capitación (UPC), por cada uno de los afiliados adicionales que tenga inscritos en el Plan de Beneficios en Salud, que no hagan parte de su grupo familiar básico.

## 2.2. Terminología

### A

**Afiliación:** es el procedimiento mediante el cual los potenciales beneficiarios del Régimen Subsidiado y su núcleo familiar se vinculan al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**Afiliado adicional:** son afiliados adicionales, aquellas personas que se encuentren hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad y no cumplan los requisitos para ser cotizantes o beneficiarios en el Régimen Contributivo, por las cuales el cotizante podrá pagar una UPC adicional.

**Atención ambulatoria:** es aquella intervención que pueden hacerte sin que tengas que quedarte en una clínica u hospital.

**Atención hospitalaria:** contrario a lo anterior, son las intervenciones que te exigen estar hospitalizado en una clínica u hospital por más de 24 horas.

**Atención prioritaria:** es aquella que recibes si estás enfermo y tu vida no corre peligro, pero no puedes esperar hasta una cita programada.

**Autocuidado:** actitud y aptitud para realizar, de forma voluntaria y sistemática, actividades dirigidas a conservar la salud y prevenir enfermedades, y cuando se padece una de ellas, adoptar el estilo de vida más adecuado para frenar la evolución.

### B

**Beneficiarios:** son los miembros del grupo familiar del cotizante como: cónyuge o compañero, hijos, nietos o padres, etc.

### C

**Cirugía programada o electiva:** es la cirugía que un médico te programa, pero no necesita realizarse inmediatamente.

**Cobertura:** aspectos que deben ser reconocidos a las personas afiliadas al Sistema General de

Seguridad Social en Salud por la respectiva entidad aseguradora.

**Copago:** aporte en dinero que aplica para los beneficiarios en todos los servicios, excepto en:

- Promoción y prevención.
- Control materno infantil.
- Control de enfermedades transmisibles.
- Enfermedades catastróficas o de alto costo.
- Atención inicial de urgencias.

**Cotizantes:** son las personas que, como tú, hacen aportes como trabajadores, como independientes o pensionados/jubilados.

**Cuota moderadora:** es un aporte en dinero que aplica para cotizantes y beneficiarios, con el fin de acceder a los siguientes servicios:

- Consultas médicas y odontológicas.
- Medicamentos ambulatorios.
- Exámenes de diagnóstico ambulatorios de laboratorio clínico e imagenología. · Atención domiciliaria.

## D

**Demanda inducida:** son todas las acciones que, como EPS, pensando en protegerte ante ciertas situaciones que se pueden presentar según el momento del ciclo de vida en el que te encuentres y detectarlas e intervenirlas a tiempo.

## E

**Enfermedades de alto costo:** son aquellas enfermedades crónicas (persistentes) de costos elevados para el paciente y para el Sistema de Salud, por el tipo de tratamiento que exigen.

**Enfermedad huérfana:** en Colombia una enfermedad huérfana es aquella crónicamente debilitante, grave, que amenaza la vida y con una prevalencia (la medida de todos los individuos afectados por una enfermedad dentro de un periodo particular de tiempo) menor de 1 por cada 5.000 personas; comprenden las enfermedades raras, las ultra huérfanas y olvidadas (Ley 1392 de 2010/Ley 1438 de 2011).

## M

**Medicamentos genéricos:** son los que se prescriben en denominación común internacional establecida por la Organización Mundial de la Salud, que tienen por nombre su composición y no una marca definida por un laboratorio.

## N

**Nivel II:** atención ambulatoria especializada. Es la atención médica no quirúrgica, no procedimental y no intervencionista, brindada por un médico, especialista en una o más de las disciplinas de esta ciencia. Incluye laboratorio clínico especializado, radiología especializada, otros procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos, procedimientos quirúrgicos derivados de la atención ambulatoria de medicina especializada en áreas como cirugía general, ginecología y obstetricia y dermatología, entre otras.

**Nivel III:** es la atención en servicios de algún grado de complejidad, que abarca servicios de hospitalización, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, exámenes especiales y anatomía patológica.

**Nivel IV:** hace referencia al manejo de alta complejidad como lo es la oncología (o tratamientos contra el cáncer), trasplante renal, diálisis y neurología, sistema nervioso, cirugía cardíaca, reemplazos articulares, gran quemado, trauma mayor, pacientes infectados por VIH, quimioterapia y radioterapia para el cáncer, pacientes en Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), tratamientos quirúrgicos de enfermedades congénitas.

## P

**Plan de Beneficios en Salud:** es el conjunto de servicios y tecnologías en salud a los que tiene derecho todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud y cuya prestación debe ser garantizada por las Entidades Promotoras de Salud.

**Prevención de la enfermedad:** son todas actividades que se realizan en las personas, la familia o la comunidad para evitar que un problema de salud surja o avance, y para disminuir sus consecuencias en la población.

**Promoción de la salud:** son todas las acciones y programas que desarrollamos y apoyamos para que las personas se mantengan saludables, buscando que se comprometan y asuman el control de su propio cuidado y que se vinculen con las iniciativas y entornos que contribuyan con su salud y bienestar.

## R

- **Reembolso:** es el dinero que se te devuelve cuando has pagado por tu cuenta, servicios que deben ser incluidos en el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC, en situaciones excepcionales y reguladas específicamente.

- 

**Régimen Contributivo:** es el sistema que recoge a los trabajadores que aportan una porción de su salario para tener cobertura en salud para ellos y sus familias.

**Régimen Subsidiado:** acoge a aquellas personas que no pueden pagar su afiliación a la salud. Este sistema se mantiene con los aportes de los contribuyentes y solo pueden entrar en él quienes tengan Sisbén 1 y 2.

**Remisión:** son las situaciones en las que, por la condición de tu salud, debes ser atendido por otro profesional, especialista o institución especializada en tu cuidado.

## T

**Tecnología en salud:** todas las actividades, procedimientos, intervenciones y medicamentos encaminados a prevenir, diagnosticar, tratar enfermedades o rehabilitar.

**Traslado:** consiste en realizar un cambio de la EPS a la que estás afiliado, cumpliendo con los requisitos establecidos en la normatividad vigente.

**Triaje:** es la clasificación de los pacientes según el grado de urgencia que necesiten para ser atendidos por un médico.

## U

**Urgencia:** son los casos en los que debes ser atendido con prontitud, porque estás enfermo y tu vida corre peligro.



## 2.3. Derechos y deberes

Nuestra Unidad Servicio Médico -EAS, está comprometida con tu bienestar y el de tu familia, por eso queremos que conozcas de una forma sencilla y clara qué tipos de derechos tienes y cuáles deberes son necesarios cumplir para que obtengas un óptimo servicio.

### Derechos

- Recibe la información que requieras para saber cómo funciona el sistema de salud y cuáles son sus derechos.
- Para la verificación de derechos te solicitarán únicamente el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico que te permita demostrar el derecho. No te podrán exigir: copias, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.
- Accede en condiciones de calidad y oportunidad y sin restricción a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos incluidos en el plan de beneficios.
- Accede a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos no incluidos en el plan de beneficios y que sean requeridos con necesidad.
- Accede a las pruebas y exámenes diagnósticos indispensables para determinar si requieres o no un servicio de salud.
- Recibe los servicios que requieras, incluso si no se encuentran en el plan obligatorio de salud. Accede a los servicios de salud con oportunidad, calidad y eficiencia.
- Recibe protección especial para niñas y niños menores de 18 años, para que puedan acceder a un servicio de salud que requieran para conservar su vida, su dignidad, y su integridad, así como para su desarrollo armónico e integralmente.
- Recibe la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que tu condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno, ni sea obligatoria la atención en una institución prestadora de servicios de salud de la red definida.
- Disfruta y mantén una comunicación plena y clara con el personal de la salud, apropiada a tus condiciones psicológicas y culturales y, en caso de enfermedad, puedes estar informado de los procedimientos y tratamientos que se te vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.

- El derecho a que tus familiares o representantes, en caso de inconsciencia, incapacidad para decidir o minoría de edad tuya, consientan o rechacen procedimientos o tratamientos. Nuestros profesionales de la salud, progenitores y tutores o curadores promoverán la adopción de decisiones autónomas por parte de los menores de edad.
- Se mantendrá la confidencialidad y secreto de tu información clínica, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la historia con tu autorización o por parte de las autoridades competentes en las condiciones que la ley determine.
- Recibe durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, respetando tus deseos, incluso en el caso de enfermedad irreversible.
- Revisa y recibe explicaciones acerca de los costos de los servicios obtenidos.
- Acepta o rechaza procedimientos, por sí mismo o, en caso de inconsciencia, incapacidad para decidir o minoría de edad, por tus familiares o representantes, dejando expresa constancia en lo posible escrita de tu decisión.
- Recibe un trato digno en el acceso a servicios de salud que respete tus creencias y costumbres, tu intimidad, así como las opiniones que tengas, sin recibir trato discriminatorio.
- Recibe los servicios de salud en condiciones de habitabilidad, higiene, seguridad y respeto a tu intimidad.
- Recibe información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarte con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta oportuna.
- Agota las posibilidades razonables de tratamiento efectivo para la superación de tu enfermedad y a recibir, durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible por personal de la salud debidamente competente y autorizado para su ejercicio.
- Elige libremente el asegurador, el médico y en general los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida dentro de la oferta disponible.
- Se respetará tu voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se te haya informado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
- Recibe o rechaza apoyo espiritual o moral cualquiera sea el culto religioso que profesa o si no profesa culto alguno.

- Se respetará en tu voluntad de aceptar o rehusar la donación de tus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
- Podrás morir con dignidad y respeto de tu voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de tu enfermedad.
- Recibe una segunda opinión por parte de un profesional de la salud en caso de duda.
- Recibe la valoración científica y técnica, cuando sea necesario el concepto médico externo de un profesional de la salud reconocido.
- Recibe las prestaciones económicas por licencia o incapacidad, aun ante la falta de pago o cancelación extemporánea de las cotizaciones cuando la entidad promotora de salud no ha hecho uso de los diferentes mecanismos de cobro que se encuentran a tu alcance para lograr el pago de los aportes atrasados.
- Recibe protección especial cuando padezcas enfermedades catastróficas o de alto costo. Esto implica el acceso oportuno a los servicios de salud y la prohibición de que 'bajo ningún pretexto' se pueda dejar de atender a la persona, ni puedan cobrarsele copagos.
- Accede a los bienes y servicios de salud con continuidad. El acceso a un servicio de salud debe ser continuo y en ningún caso puede ser interrumpido súbitamente.
- Recibe por escrito, del prestador de servicios de salud, las razones por las cuales el servicio no será prestado, cuando se presente dicha situación, indicando específicamente cuál es la IPS que tiene la obligación de realizar las pruebas diagnósticas que requieres y una cita con un especialista, además de acompañarte durante el proceso de solicitud del servicio, con el fin de asegurar el goce efectivo de tus derechos
- Accede a los servicios de salud de acuerdo con el principio de integralidad.
- Accede a los servicios de salud sin que la EAS pueda imponer como requisito de acceso a un servicio de salud el cumplimiento de cargas administrativas propias de la entidad. Tienes derecho a que tu entidad promotora de salud autorice y tramite internamente los servicios de salud ordenados por tu médico tratante. El médico tratante tiene la carga de iniciar dicho trámite.

## Deberes

- Procura el cuidado integral de tu salud y de tu grupo familiar a través de actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Atiende oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Actúa de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respeta al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- Usa adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el sistema de salud, así como los recursos de este.
- Cumple las normas del sistema de salud.
- Actúa de buena fe frente al sistema de salud.
- Suministra de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información y soportes que se requieran para efectos de recibir el servicio.
- Facilita el pago oportuno de los aportes, cotizaciones, cuotas moderadoras, copagos y UPC adicional para poder acceder a los beneficios del Plan de beneficios en Salud (PBS).
- Suministra a la EAS información veraz, clara y completa sobre tu estado de salud y los ingresos base de cotización.
- Cumple las normas o reglamentos de las instituciones y profesionales que prestan atención en salud.
- Cuida y haz uso racional de los recursos, las instalaciones, la dotación, así como de los servicios y prestaciones sociales y laborales.
- No solicites u obtengas la prestación de servicios del Sistema General de Seguridad Social en Salud a personas que legalmente no tengan derecho a ellos.
- No utilices mecanismos engañosos o fraudulentos
- No solicites u obtengas para sí o para un tercero, por cualquier medio, servicios o medicamentos que no sean necesarios, para obtener beneficios del Sistema o tarifas más bajas de las que le corresponderían y eludir o intentar eludir por cualquier medio la aplicación de pagos compartidos, cuotas moderadoras y deducibles.

## 2.4. Aportes a la seguridad social

### a. ¿Qué es la UPC?

Es la Unidad de Pago por Capitación, es decir el valor que el FOSYGA reconoce a las EPS, EAS y EOC por la prestación de los servicios, valor que se calcula de acuerdo con el género y rango de edad del usuario. Los valores de UPC son establecidos por la CRES (Comisión de Regulación en Salud) y se ajustan cada año.

### b. ¿Qué es la UPC adicional?

La UPC adicional es el pago que el afiliado cotizante debe realizar por cada familiar adicional que haya incluido en su plan de beneficios y que no hace parte de su primer grupo de beneficiarios.

### c. ¿Qué son las cuotas moderadoras?

La cuota moderadora es el valor que un afiliado, cotizante o beneficiario debe pagar cuando utiliza un servicio de salud en la EAS y/o EOC. Las cuotas moderadoras tienen por objeto regular la utilización del servicio de salud y fomentar su buen uso. Los servicios a los que se aplicará pago de cuotas moderadoras son:

- Consulta externa: medicina general, medicina especializada (excepto la primera consulta del año), odontológica u otros profesionales de la salud.
- Fórmula de medicamentos para tratamientos ambulatorios: se cobrará por la totalidad de la orden expedida en una misma consulta, independiente del número de ítems incluidos.

Para los afiliados beneficiados por la convención colectiva se cobrará el valor neto de la fórmula cuando esta sea más baja que el valor de la cuota moderadora.

- Exámenes de diagnóstico por laboratorio clínico e imagenología ordenados en forma ambulatoria.
- Atención en el servicio de urgencias única y exclusivamente cuando la utilización de estos servicios no obedezca, a juicio de un profesional de la salud autorizado, a problemas que comprometan la vida o funcionalidad de la persona o que requieran la protección inmediata con servicios de salud.

d. ¿Qué son los copagos?

Son aportes en dinero que deben realizar exclusivamente los afiliados beneficiarios, de acuerdo con el ingreso base de cotización del afiliado cotizante. Los valores de los copagos corresponden a una parte del valor del servicio demandado y tienen como finalidad ayudar a financiar el sistema de salud.

Los servicios a los que se aplicará copagos son:

- Hospitalización y cirugía
- Procedimientos ambulatorios
- Exámenes diagnósticos diferentes a laboratorios clínicos e imagenología simple
- Complementación terapéutica
- Tratamiento odontológico

Y todos los demás servicios contenidos en el Plan Obligatorio de Salud, con excepción de los siguientes servicios:

- Servicios de promoción y prevención
- Programas de Control en Atención Materno Infantil.
- Programas de Control en Atención de las enfermedades transmisibles, enfermedades catastróficas o de alto costo
- atención inicial de urgencias
- aquellos servicios sujetos al cobro de cuotas moderadoras.

De acuerdo con la circular externa No 23 del Ministerio de Salud y Protección Social, presentamos los valores de Cuotas Moderadoras y Copagos vigentes para el año 2025:

**Cuotas Moderadoras:**

Salario	Valor
Menor a 2 SMLMV	\$ 4.700
Entre 2 y 5 SMLMV	\$ 19.200
Mayor a 5 SMLMV	\$ 50.300

**Copagos:**

Salario	% del valor del servicio
Menor a 2 SMLMV	11,50%
Entre 2 y 5 SMLMV	17,30%
Mayor a 5 SMLMV	23,00%

Salario	Topes máximos por evento:
Menor a 2 SMLMV	\$ 356.548
Entre 2 y 5 SMLMV	\$ 1.428.678
Mayor a 5 SMLMV	\$ 2.857.356

Salario	Topes máximos anuales
Menor a 2 SMLMV	\$ 643.717
Entre 2 y 5 SMLMV	\$ 2.574.868
Mayor a 5 SMLMV	\$ 5.149.736

#### e. Tipos de cotizantes

##### **Dependiente**

Se considera cotizante dependiente, aquel que tiene un contrato de trabajo, con una persona natural o jurídica y está obligado a cotizar el 12.5% del ingreso base de cotización a la seguridad social de la siguiente manera:

- 8.5% a cargo del empleador
- 4% a cargo del cotizante dependiente

##### **Independiente**

Se considera cotizante independiente, aquel que trabaja por su cuenta o realiza trabajos por prestación de servicios, pero tiene la obligación de aportar a la seguridad social el 12.5% de su ingreso base de cotización, todo a su cargo.

##### **Pensionado, Jubilado y/o Subrogado**

Son aquellas personas que ya no cuentan con un vínculo laboral pero que tienen su pensión a cargo de una entidad de pensiones, la cual realiza el aporte a la seguridad social del 12% del ingreso base de cotización de la pensión o jubilación.

## 2.5. Planes de beneficios

Nuestros afiliados pueden acceder a los siguientes planes de beneficios:

### 2.5.1. Plan de beneficios de Salud - PBS:

Es el plan de beneficios al cual tienen derecho el cotizante y su grupo familiar que se encuentran reportados en la base de datos única de afiliados (BDUA) ante el Ministerio de la Salud.

Los servicios que cubre el Plan de beneficios de Salud (PBS), son:

#### Procedimientos de alto costo

- Trasplante renal, corazón, hígado, médula ósea y córnea.
- Diálisis peritoneal y hemodiálisis.
- Manejo quirúrgico para enfermedades del corazón.
- Manejo quirúrgico para enfermedades del sistema nervioso central.
- Reemplazos articulares.
- Manejo médico quirúrgico del paciente gran quemado.
- Manejo del trauma mayor.
- Diagnóstico y manejo del paciente infectado por VIH/SIDA.
- Quimioterapia y radioterapia para el cáncer.
- Manejo quirúrgico de enfermedades congénitas.
- Manejo de pacientes en Unidad de Cuidados Intensivos.

#### Medicamentos ambulatorios

- Programas especiales.
- Antigotosos y uricosúricos.
- Antihistamínicos.
- Antiinflamatorios no esteroideos.
- Sistema cardiovascular y renal.
- Sistema gastrointestinal y metabolismo.
- Metabolismo.
- Hormonas y reguladores hormonales.
- Órganos de los sentidos.
- Piel y mucosas.
- Sistema respiratorio.
- Sistema hematopoyético.
- Sistema nervioso central y periférico.
- Vitaminas, minerales y nutrientes.
- Cáncer.
- VIH/SIDA.
- Otros medicamentos de cobertura PBS



#### Otras actividades e insumos

- Componentes sanguíneos.
- Oxígeno.
- Prótesis.
- Órtesis.
- Lentes.
- Transporte vehículos especiales y ambulancia.
- Terapias físicas, fonoaudiológicas y ocupacionales.

#### Hospitalización

- Hospitalización para manejo médico (incluye medicamentos) y/o tratamiento quirúrgico.

#### Consultas médicas y odontológicas

- Consulta médico general.
- Consulta médica urgente.
- Consulta odontólogo general.
- Consulta odontológica de urgencias.
- Consulta odontológica especializada.
- Consulta especialidades médicas básicas.
- Consulta otras especialidades médicas.

#### Nivel básico y atención domiciliaria

- Procedimientos menores.
- Actividades de protección específica y detección temprana.
- Actividades de salud oral.
- Atención domiciliaria (agudos y crónicos)

#### Laboratorio clínico: básico y especializado

- Exámenes de sangre y otros fluidos.
- Biopsias básicas y especializadas.
- Genética y biología molecular.
- Ecografía.
- Radiología.
- Tomografía axial computarizada.
- Resonancia magnética nuclear.
- Medicina Nuclear.
- Procedimientos de imagenología intervencionista.

#### Endoscopias diagnósticas y terapéuticas

- Endoscopias diagnósticas.
- Endoscopias terapéuticas.

### Procedimientos quirúrgicos

- Neurocirugía.
- Cirugía en oftalmología.
- Cirugía en otorrinolaringología.
- Cirugía oral y maxilofacial.
- Cirugía de cabeza y cuello.
- Cirugía de tórax.
- Cirugía cardiovascular, hemodinamia y electrofisiología.
- Cirugía general.
- Cirugía nefrología y urología.
- Cirugía en ginecoobstetricia.
- Cirugía en ortopedia y traumatología.
- Cirugía plástica y reconstructiva.

#### **2.5.2. Fondo médico quirúrgico para familiares**

El fondo médico quirúrgico es un beneficio convencional destinado a brindar los recursos necesarios para prestar la asistencia médica, farmacéutica, quirúrgica, hospitalaria, odontológica y de rehabilitación a los familiares que dependen económicamente de los trabajadores beneficiados por el acuerdo convencional suscrito entre EPM y SINTRA.

#### **2.5.3. Fondo de protección médica a familiares**

El fondo de protección médica a familiares es un beneficio convencional destinado a brindar los recursos necesarios para prestar la asistencia médica, farmacéutica, quirúrgica, hospitalaria, odontológica y de rehabilitación a los familiares que dependen económicamente de los trabajadores beneficiados por el acuerdo convencional suscrito entre EPM y SINPRO.

#### **2.5.4. Fondo de protección médica a los familiares de los empleados Públicos**

Está destinado a prestar asistencia médica, farmacéutica, quirúrgica, hospitalaria, odontológica y de rehabilitación a los familiares de los empleados públicos, siempre y cuando su dependencia económica sea total. Para información más detallada puedes consultar las diferentes Convenciones.

## 2.6. Exclusiones y limitaciones del PBS

### 2.6.1. Servicios y/o tecnologías excluidas por el Ministerio de Salud, bajo normatividad vigente.

Actualmente está vigente la Resolución 641 de 2024.

Esta plantea una serie de tecnologías que serán excluidas de la financiación con recursos públicos asignados a la salud. Si las quieres consultar, puedes hacerlo desde el sitio web del Ministerio:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-0641-de-2024.pdf>

- a. Los que tengan como finalidad principal un propósito cosmético o suntuario, no relacionado con la recuperación o mantenimiento de la capacidad funcional o vital de las personas.
- b. Para los que no exista evidencia científica sobre su seguridad y eficacia clínica.
- c. Para los que no exista evidencia científica sobre su efectividad clínica.
- d. Los servicios y tecnologías conexos, así como las complicaciones que se deriven de servicios que cumplan los criterios de exclusión en el artículo 15 de la Ley 1751 de 2015. Ten en cuenta que esto tiene una excepción: si estas complicaciones comprometen gravemente la funcionalidad de órganos o tejidos, poniendo en peligro la vida del paciente.
- e. Que su uso no haya sido autorizado por la autoridad competente.
- f. Que se encuentren en fase de experimentación.
- g. Que tengan que ser prestados en el exterior.

Para el contexto del Plan de Beneficios en Salud, debes entender como exclusiones de cobertura aquellas prestaciones o servicios que no serán financiados con la Unidad de Pago por Capitación (UPC), las cuales son:

- Los que tengan un fin primordialmente estético o que no sean funcionales.
- Los que carezcan de evidencia sobre su seguridad, eficacia y efectividad clínica.
- Los que no estén autorizados para su uso en el país.
- Los que sean experimentales o tengan que ser prestados en el exterior. }
- El uso de insumos y medicamentos que no estén autorizados por parte de la autoridad competente en el territorio nacional.

### Cómo acceder a los servicios No cubiertos por el plan de beneficios:

El acceso a los servicios no cubiertos por el PBS es muy ágil, debido a que tu profesional de salud lo puede realizar través del aplicativo MIPRES.

Si la prestación o servicio no tiene cobertura PBS, la prescripción la hará el médico tratante por la plataforma MIPRES.

En este sentido, seguimos garantizando el acceso a los servicios y fortaleciendo los canales de comunicación, buscando evitar desplazamientos a las plataformas de atención o demás trámites operativos para ti como usuario.

## 2.7. Afiliaciones

### 2.7.1. ¿Quiénes tienen derecho al POS?

#### 2.7.1.1. Grupo familiar del cotizante:

tienes derecho a afiliar a la EAS a tu núcleo familiar: esposo(a) o compañero(a) permanente, hijos o hijastros menores de 18 años, hijos o hijastros entre 18 y 25 años que sean estudiantes. Si no tienes hijos, ni esposa(o) o compañera(o) permanente, puedes afiliar a tus padres si dependen económicamente de ti.

#### 2.7.1.2. Beneficiarios adicionales:

puedes afiliar otros beneficiarios diferentes a los de tu núcleo familiar básico, siempre y cuando tengan hasta tercer grado de consanguinidad, por ejemplo: sobrinos, nietos, hijos mayores de 25 años, hermanos, abuelos; cancelando mensualmente el valor de la UPC Adicional la cual varía según la edad y el sexo.

### 2.7.2. Documentos para la afiliación de beneficiarios al PBS

Para la afiliación de tus beneficiarios, debes presentar los documentos que se relacionan a continuación:

#### Cónyuge

- Registro civil o partida de matrimonio
- Copia documento de identidad del cotizante y del beneficiario
- Certificado de Retiro de la EPS anterior
- Copia de la carta de desvinculación de la entidad donde Trabajaba

### Compañero (a)

- •Carta de solicitud firmada por los dos en la que manifiesten bajo la gravedad de juramento el tiempo de convivencia y la dependencia económica.
- •Declaración de extra juicio por notaria en la que manifiesten bajo la gravedad de juramento el tiempo de convivencia y la dependencia económica.
- •Copia documento de identidad del cotizante y del beneficiario.
- •Partida de Bautismo RECIENTE de los dos y Registro Civil de nacimiento RECIENTE de los dos (no mayores a un mes).
- •Certificado de Retiro de la EPS anterior (que tenga la fecha de retiro).
- •Copia de la carta de desvinculación de la entidad donde antes trabajaba.
- •Copia de la sentencia de divorcio (en caso de que alguno de los dos o los dos sean separados)

### Parejas del mismo sexo

- Carta firmada por los dos en la que manifiesten bajo la gravedad de juramento el tiempo de convivencia y la dependencia económica
- Copia documento de identidad del cotizante y del beneficiario
- Certificado de Retiro de la EPS anterior
- Copia de la sentencia de divorcio (en caso de que alguno de los dos o los dos sean separados)
- Partida de Bautismo Reciente (en caso de que alguno de los dos o los dos sean solteros)
- Copia de la carta de desvinculación de la entidad donde trabajaba

### Hijos

- Carta del cotizante en la que manifieste bajo gravedad de juramento la dependencia económica del beneficiario (no es necesario autenticar)
- Registro Civil de nacimiento (reciente)
- Copia documento de identidad del cotizante y del beneficiario (RC, TI, CC)
- Para mayores de 18 hasta los 25 certificado de estudio del semestre en curso
- Para mayores de 18 con discapacidad permanente, certificado expedido por la autoridad competente (Junta Regional de Invalidez de Antioquia y/o Hospital Pablo Tobón Uribe) y Certificado de Retiro de la EPS anterior
- Copia de la carta de desvinculación de la entidad donde Trabajaba
- Certificado Retiro EPS anterior

- Hijastros
  - Carta firmada por el cotizante en la que manifieste bajo la gravedad de juramento el tiempo de convivencia y la dependencia económica.
  - Copia documento de identidad del cotizante y del beneficiario (RC, TI, CC)
  - Para mayores de 18 hasta los 25 certificado de estudio del semestre en curso
  - Para mayores de 18 con discapacidad permanente, certificado expedido por la autoridad competente (Junta Regional de Invalidez de Antioquia y/o Hospital Pablo Tobón Uribe)
  - Certificado de Retiro de la EPS anterior.
  - Copia de la carta de desvinculación de la entidad donde trabajaba.
  
- Padres
  - Documento de identificación de los padres.
  - Registro civil del trabajador para validar parentesco.
  - Carta firmada por el cotizante en la que manifieste bajo la gravedad de juramento la dependencia económica.
  - Certificado de Retiro de la EPS anterior.
  
- Beneficiario por UPC Adicional
  - Carta radicada solicitando la afiliación del beneficiario por UPC Adicional, en la respuesta a la solicitud, se informarán los documentos a presentar según el caso.
  
- Requisitos UPC ADICIONAL
  - Carta del cotizante en la que solicite la afiliación del beneficiario explicando que depende económicamente de él.
  - Formato dependencia económica. (se adjunta con los formularios, cuando envíen todos los requisitos)
  - Fotocopia de la cédula de cotizante y del beneficiario.
  - Registro civil de nacimiento de la hij@ (Reciente)
  - Información completa del beneficiario: nombres, número del documento de identidad, parentesco, fecha de nacimiento, edad, dirección y municipio de residencia.
  - Certificado de retiro de la EPS anterior
  - La solicitud debe radicarla por medio del buzón corporativo [epm@epm.com.co](mailto:epm@epm.com.co)

- Requisitos Hija No Generadora
  - Carta del cotizante en la que manifieste bajo gravedad de juramento la dependencia económica del beneficiario (no es necesario autenticar)
  - Copia documento de identidad del cotizante y del beneficiario (RC, TI, CC)
  - Partida de Bautismo reciente (No mayor a 1 mes)

### 2.7.3. ¿Quiénes tienen derecho a los diferentes fondos?

Son beneficiarios de los fondos: El cónyuge, el compañero permanente (por una sola vez), hijos o hijastros menores de 18 años, hijos o hijastros entre 18 y 25 años que sean estudiantes, los padres que dependen económicamente del trabajador, los hermanos discapacitados del trabajador soltero que convivan con él bajo el mismo techo y que sean solteros (La discapacidad de los hermanos debe ser certificada por la Junta Regional de Invalidez de Antioquia y/o Hospital Pablo Tobón Uribe), las hijas o hijastras solteras de cualquier edad que estén estudiando o no, siempre y cuando permanezcan solteras y dependan económicamente del trabajador, (se renueva anualmente).

### 2.7.4. Documentos para la afiliación de beneficiarios a los diferentes Fondos

#### El cónyuge, hijos o hijastros

- Quedan ingresados al fondo en el momento de la afiliación.

#### Compañero permanente

- Solo se tiene derecho a la afiliación de compañera(o) por una sola vez.

#### Padres y hermanos discapacitados

- Carta radicada solicitando la afiliación del beneficiario.

#### Hijas o hijastras solteras

- Carta del cotizante en la que manifieste bajo la gravedad de juramento la dependencia económica del beneficiario (no es necesario autenticar)
- Copia documento de identidad del cotizante y del beneficiario
- Certificado de Retiro de la EPS anterior
- Copia de la carta de desvinculación de la entidad donde trabajaba
- Partida de bautismo reciente

### 2.7.5. Novedades de afiliaciones

Es responsabilidad del cotizante realizar el reporte de novedades de su grupo familiar, las novedades que se deben reportar son las siguientes:

#### Retiros

Enviar una carta radicada y firmada por el cotizante, solicitando el retiro y exponer el motivo para el mismo.

#### Actualización de documentos de identidad

Presentar copia de los documentos de identidad de los beneficiarios cuando cumplen 7 o 18 años.

#### Viajes al exterior

Enviar carta radicada reportando dicha novedad

#### Muerte

Certificado de defunción

Para ampliar la información anterior, puedes comunicarte a la Oficina de Afiliaciones de nuestra Unidad Servicio Médico en el teléfono 604-380 72 72 o al correo de la Unidad Servicio Médico: [dep5170@epm.com.co](mailto:dep5170@epm.com.co)

## 2.8. Cobertura

### 2.8.1. Territorial

Nuestra Unidad Servicio Médico de EPM-Entidad Adaptada de Salud tiene la sede principal Medellín, contamos además con cinco (5) centros médicos ubicados en las centrales hidroeléctricas de Guatapé, Playas, Guadalupe, Ituango y Porce II.

Para garantizar el acceso a los diferentes niveles de atención de los servicios de salud, Nuestra Unidad Servicio Médico, cuenta con acuerdos de voluntad realizados con una amplia red de clínicas y hospitales privados, al igual que Empresas Sociales del Estado en Antioquia.

En caso de que requieras atención de urgencias por fuera del Departamento de Antioquia, se deberá informar a la IPS que lo está atendiendo, para que se ponga en contacto con nosotros a través de la línea telefónica 604-3807222 o en los correos electrónicos: [ordenesserviciomedico@epm.com.co](mailto:ordenesserviciomedico@epm.com.co) y [uo5170@epm.com.co](mailto:uo5170@epm.com.co)

**No se cubren servicios por fuera del territorio colombiano, por ello es recomendable que quienes viajen al exterior adquieran pólizas o seguros de salud.**



## 2.8.2. Sede principal

Nos encontramos ubicados en la Ciudad de Medellín, dentro de las instalaciones del Hospital Pablo Tobón Uribe, Calle 78 B No. 69 –240, primer piso. Teléfono: 604 380-72-00

## 2.9. Acceso al servicio de salud

Para acceder a cualquier servicio de salud debes presentar siempre tu documento de Identidad.

### Recuerda:

El médico y el odontólogo general son siempre la puerta de entrada para utilizar los servicios de salud.

### 2.9.1. Solicitud de citas

El acceso a la solicitud de citas se puede hacer a través de:

- Sistema de audio respuesta en el teléfono 604-380 72 22
- Intranet - Bitácora- aplicaciones - Dirección Gestión Humana y Organizacional – citas médicas
- Página web para todos los afiliados: [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co), pestaña Gente EPM; sección Unidad Servicio Médico – Información Servicio Médico EPM; opción – Pedir una cita

**Todos funcionan las 24 horas del día**

### 2.9.2. Consulta por medicina general

La consulta Médica General, es el servicio donde brindamos atención a nuestros usuarios a través de la consulta externa.

Se atienden todas aquellas enfermedades que son de baja complejidad, que el médico general está en capacidad de resolver.

### Generalidades del Servicio:

- Horario para la atención médica:  
Lunes a Viernes: 6:30 a.m.- 7:00 p.m.  
Sábado: 7:00 a.m. - 1:00 p.m.
- Una vez tengas asignada la cita, deberás presentarte con 10 minutos de anticipación. En caso de llegar 10 minutos tarde o más a la hora asignada, el médico estará en libertad de atenderlo o cancelar la cita.
- Si el médico es quien retarda la atención, deberá reportarlo a nuestros usuarios.

### 2.9.3. Consulta por odontología general

Nuestro servicio de odontología general busca prevenir, diagnosticar y tratar las enfermedades de los dientes y las encías al igual que otras patologías de la cavidad oral.

Las enfermedades más complejas son remitidas a los especialistas adscritos al servicio.

#### Generalidades del Servicio:

- Horario para la atención odontológica:  
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. - 7:00 p.m.  
Sábado: 7:00 a.m. - 1:00 p.m.
- Al llegar a nuestro servicio odontológico, debes anunciar la cita por lo menos 10 minutos antes de la hora asignada. Si llegas 15 minutos tarde, o más, el odontólogo estará en libertad de cancelar o atender la cita.
- Si el odontólogo es quien retarda la atención, deberá reportarlo a nuestros usuarios.

### 2.9.4. Consulta por optómetra

Es un servicio de apoyo para la salud, mediante el cual se hacen las evaluaciones de los trastornos en la refracción y acomodación ocular. Por medio del diagnóstico se define si el paciente requiere la utilización de lentes o de ejercicios oculares que mejoren su visión.

#### Generalidades del Servicio:

- Para la revisión de lentes, fórmulas y autorizaciones de lentes especiales, es necesario solicitar cita con optometría.
- Si el usuario requiere interconsulta a especialista debe ser remitido por la optómetra.
- Si nuestro usuario es trabajador y requiere lentes, debe solicitar cotización en las instituciones autorizadas y legalizarla en la Unidad Servicios y Bienestar.
- Si nuestro usuario es beneficiario y requiere cambio de lentes, debe presentarse con la fórmula a las taquillas de nuestra Unidad Servicio Médico, donde harán la orden para la Institución.
- Los niños menores de 12 años que requieran cambio de lentes más de una vez al año deberán ser autorizados previamente por nuestra Unidad Servicio Médico.
- El jubilado y beneficiarios, tendrá derecho a lentes cada cinco años y debe ser autorizado por nuestra Unidad Servicio Médico.

### 2.9.5. Consulta por especialista

Nuestro paciente debe ser remitido por médico u odontólogo general según la especialidad requerida.

El servicio se presta a través de la red externa y deberá llevar la respectiva autorización del servicio.

El médico especialista valora nuestro paciente y si no requiere ayudas diagnósticas u otras interconsultas le indica a nuestro afiliado regresar con su médico tratante y entregar el documento para continuidad de tratamiento.

En caso de que el especialista formule medicamentos, el usuario se debe acercar a las taquillas de la Unidad con la fórmula entregada por el especialista, para realizar su respectiva transcripción.

Si el especialista solicita ayudas diagnósticas, interconsultas por otro especialista, o procedimientos, es la IPS que lo atiende la responsable de enviar el formato Anexo Técnico No 3 y los respectivos soportes al buzón de la EAS, y en 5 días hábiles recibirá a su correo electrónico información acerca de su trámite.

### 2.9.6. Consulta por urgencias

#### ¿Qué es una urgencia?

Es una alteración de la integridad física, funcional y/o mental de una persona, por cualquier causa, con diversos grados de severidad, que comprometen su vida o funcionalidad y que requieren de acciones oportunas de servicios de salud, a fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas permanentes o futuras.

Ejemplo: infartos, derrames, heridas por arma de fuego o arma blanca, fracturas, asfixia, sangrado abundante, embarazadas con contracciones, sangrados o disminución de los movimientos fetales.

Al acudir al servicio de urgencias debe ser sometido al sistema de selección y clasificación de pacientes denominada TRIAGE que permite categorizar el estado clínico del paciente y su prioridad en la atención.

Este procedimiento es de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores que tengan habilitados los servicios de urgencias, tengan o no contrato suscrito con la EAS de EPM.

#### ¿Qué es una atención inicial de urgencias?

Se refiere a las acciones realizadas a una persona con una condición de salud que requiere atención médica en un servicio de urgencias, tomando como base el NIVEL de atención y el grado de complejidad de la entidad que realiza la atención inicial de urgencia, de acuerdo con los

principios éticos y las normas que determinan las acciones y el comportamiento del personal de salud.

Los objetivos de la atención inicial de urgencias se definen como:

- a. La estabilización de signos vitales, que implica realizar las acciones tendientes a ubicarlos dentro de parámetros compatibles con el mínimo riesgo de muerte o complicación y que no implica necesariamente la recuperación a estándares normales, ni la resolución definitiva del trastorno que generó el evento.
- b. La realización de un diagnóstico de impresión.
- c. La definición del destino inmediato de la persona con la patología de urgencia.

### 2.9.7. Consulta en horario no hábil

En caso de requerir utilizar el Servicio de Urgencias, nuestros afiliados podrán ser atendidos en cualquiera de las clínicas de la Red de Prestadores

Todas las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, IPS adscritas, cuentan con el sistema de audio respuesta para verificar el derecho de los usuarios a la atención en horarios no hábiles.

### 2.9.8. Consulta en otro departamento

En caso de que requieras una atención médica por algún evento y te encuentres en otro municipio o departamento. Podrás proceder así:

- Nuestros usuarios que acudan a un servicio de urgencias en un municipio o departamento dentro del territorio colombiano, con los cuales no se tenga convenio de atención, deberán cancelar la cuenta por el servicio prestado y reclamar el soporte, o sea, la factura en original y copia de la atención y factura en original y copia de la medicación, si la hubo.

Con estos documentos deberás presentarte en la Oficina de facturación de nuestra Unidad Servicio Médico para iniciar el respectivo trámite. El reembolso se liquidará con base en las tarifas establecidas por la Unidad Servicio Médico.

- En caso de urgencias vitales que requieran de hospitalización y/o cirugía, la IPS que presta la atención deberá contactar a nuestra Unidad Servicio Médico con el fin de garantizar la atención de nuestro usuario sin que este incurra en abonos o anticipos para que le brinden la atención.

### 2.9.9. ¿Cómo acceder a los servicios de laboratorio y radiología?

Estos servicios se prestan a través de entidades adscritas a nuestra Unidad Servicio Médico.

La autorización de servicios le llegará al correo electrónico que tenga adscrito en afiliaciones, una vez la reciba la debe imprimir y presentarse a la entidad asignada con esta orden, y el documento de identificación.

#### Recuerda:

Si el médico te ordena exámenes de laboratorio, ayudas diagnósticas o radiología que hayan sido ordenados por otro médico en los últimos tres meses, cuéntale a tu médico para no duplicar exámenes y hacer un buen uso de los recursos de tu entidad.

### 2.9.10. ¿Cómo utilizar los servicios de consulta especializada, ayudas diagnósticas, cirugía y hospitalización?

Luego de ser evaluado por tu médico general o por el especialista que le ordenó el servicio, la IPS enviará la solicitud al buzón de la Unidad, en 5 días hábiles recibirá un correo electrónico informando que institución le prestará este servicio.

La IPS que prestará el servicio, se comunicará con usted informando la fecha y la hora de la cita para la realización del procedimiento.

Igualmente, en el correo se adjuntará el teléfono de la IPS para que se comunique en caso de no haber sido contactado por ellos a tiempo.

[Recuerda que en el Plan de Beneficios de Salud la hospitalización es en habitación compartida.](#)

### 2.9.11. ¿Cómo acceder a los medicamentos?

- Las fórmulas realizadas en nuestra Unidad Servicio Médico posterior a la consulta con el médico general, se podrán reclamar directamente en la farmacia ubicada en la sede del Hospital Pablo Tobón Uribe.
- Las fórmulas de especialistas o entidades adscritas requieren de transcripción, por lo que debe presentarla en las taquillas Unidad Servicio Médico y reclamarla en la farmacia.
- Las fórmulas que se siguen entregando como parte de un tratamiento crónico o prolongado por más meses, serán enviadas cada mes durante el periodo de tratamiento ordenado, al domicilio que tenga registrado en afiliaciones.

### 2.9.12. Transporte

Según el Plan Obligatorio de Salud, el servicio de traslado será asumido por nuestra Unidad Servicio Médico, en los siguientes casos:

- Cuando uno de nuestros pacientes requiera de remisión interinstitucional.
- Cuando uno de nuestros pacientes se encuentre hospitalizado y requiera continuar su atención con medicina domiciliaria.
- Cuando se requiera el traslado de uno de nuestros pacientes oxígeno dependiente.
- Cuando sea solicitado explícitamente por el médico tratante, de acuerdo a la condición de salud que lo requiera.
- Nuestro servicio de traslado cubrirá el medio de transporte disponible en el medio geográfico donde se encuentre nuestro paciente, con base en su estado de salud, el concepto del médico tratante y el destino de la remisión, de conformidad con la normatividad vigente.

## 2.10. Programas de protección específica y detección temprana

Porque sabemos que el cuidado, la protección de la familia y mejorar la calidad de vida son tu responsabilidad, queremos acompañarte en este propósito. Por ello, te presentamos los programas que hemos diseñado para proteger tu alegría de vivir.

En los programas de promoción y detección temprana de riesgo, aprenderás a tener hábitos de vida saludables y conductas de bienestar y cuidado. La consulta y los exámenes por estos programas no tienen costo.

### Promoción de la salud

Fomentamos estilos de vida saludable que te permitan disfrutar de una salud integral a través de actividades como:

- Promoción de los derechos y deberes.
- Estímulo de hábitos de vida saludable.

### Programas preventivos

Ofrecemos programas de salud (actividades de promoción y prevención temprana de riesgos) con el fin de acercar nuestros afiliados, detectar tempranamente sus requerimientos en salud, prevenir posibles complicaciones y poder ofrecerles una atención oportuna e integral.

### 2.10.1. Atención del recién nacido

Son el conjunto de actividades y procedimientos durante el proceso del nacimiento e inmediatamente después, con el propósito de lograr disminuir el riesgo de enfermedad en el recién nacido, apoyando el proceso de adaptación a la vida extrauterina, mediante la detección, prevención y control de los problemas en forma temprana, con el fin de lograr un recién nacido sano y reducir así, múltiples consecuencias en la salud infantil.

Accede a:

- TSH neonatal
- Aplicación de vitamina K
- Hemoclasificación
- Consulta del recién nacido

### 2.10.2. Alteraciones del crecimiento y desarrollo del menor

La atención integral a todo niño sano menor de 10 años, que comprende la vigilancia y acompañamiento de su proceso de crecimiento y desarrollo y la detección temprana e intervención oportuna de problemas y factores de riesgo, se constituyen en una acción altamente costo eficiente, que contribuye a lograr una sociedad más justa y equitativa.

Tienes derecho a:

- Consulta y control con médico general

### 2.10.3. Vacunación según esquema ampliado de inmunizaciones PAI

El uso de las vacunas implica la protección parcial o completa contra un agente infeccioso; así, la vacunación, es la mejor estrategia y la más costo-efectiva, demostrada universalmente, para la reducción de la incidencia y mortalidad por las enfermedades inmunoprevenibles.

Esquema de vacunación de Colombia

EDAD	VACUNA	DOSIS	ENFERMEDAD QUE PREVIENE
Recién Nacido	BCG	Única	Meningitis Tuberculosa
	Hepatitis B	Recién nacido	Hepatitis B (Garantizar en las primeras 12 horas del RN)
A los 2 Meses	Pentavalente (DPT - Hib b - Hep B)	Primera	Difteria - Tos ferina - Tétanos Meningitis y otras enfermedades causadas por haemophilus influenzae tipo b. Hepatitis B
	Antipolio VIP	Primera	Poliomielitis
	Rotavirus	Primera	Diarrea causada por Rotavirus
	Neumococo	Primera	Neumonías, otitis, meningitis y bacteriemias
A los 4 meses	Pentavalente (DPT - Hib b - Hep B)	Segunda	Difteria - Tos ferina - Tétanos Meningitis y otras enfermedades causadas por haemophilus influenzae tipo b. Hepatitis B
	Antipolio VIP	Segunda	Poliomielitis
	Rotavirus	Segunda	Diarrea causada por Rotavirus
	Neumococo	Segunda	Neumonías, otitis, meningitis y bacteriemias
A los 6 meses	Pentavalente (DPT - Hib b - Hep B)	Tercera	Difteria - Tos ferina - Tétanos Meningitis y otras enfermedades causadas por haemophilus influenzae tipo b. Hepatitis B
	Antipolio VIP	Tercera	Poliomielitis
	Influenza estacional	Primera	Enfermedades respiratorias causadas por el virus de la influenza
A los 7 meses	Influenza estacional	Segunda	Enfermedades respiratorias causadas por el virus de la influenza
A los 12 meses	Triple Viral	Primera	Sarampión, Rubéola y Paperas
	Varicela	Primera	Varicela
	Neumococo	Refuerzo	Neumonías, otitis, meningitis y bacteriemias
A los 18 meses	Hepatitis A	Única	Hepatitis A
	Pentavalente (DPT - Hib b - Hep B)	Primer refuerzo	Difteria - Tos ferina - Tétanos Meningitis y otras enfermedades causadas por haemophilus influenzae tipo b. Hepatitis B
	Antipolio VIP	Primer refuerzo	Poliomielitis
	Fiebre amarilla	Única	Fiebre amarilla
A los 5 años	Triple viral	Refuerzo	Sarampión, Rubéola y Paperas
	DPT	2do. Refuerzo	Difteria - Tosferina - Tétanos
	Antipolio VIP	2do. Refuerzo	Poliomielitis
9 a 17 años	Varicela	Refuerzo	Varicela
	Virus del Papiloma Humano (VPH)	Única	Cáncer causado por Virus de Papiloma Humano
Mujeres en Edad Fértil (MEF) De 10 a 49 años	Toxoide tetánico y diftérico del adulto (Td)	5 dosis	Difteria, Tétanos accidental, Tétanos neonatal
		Td1: Día 0 Td2: al mes de d1. Td3: a los 6 meses de Td2. Td4: al año de Td3. Td5: al año de Td4. Refuerzo cada 10 años	
Gestantes	Influenza estacional	Única anual a partir de la semana 14	Enfermedad respiratoria causada por el virus de la influenza
	Tdap (Tétanos, Difteria, Tos ferina acelular)	Única por cada embarazo entre semana 26 y preferiblemente antes de la semana 36	Tétanos neonatal, difteria y Tos ferina neonatal
Adultos de 60 años y +	Influenza estacional	Anual	Enfermedad respiratoria causada por el virus de la influenza

Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social (2023).



#### 2.10.4. Detección temprana de alteraciones del desarrollo del joven de 10 a 24 años.

Este programa permite que recibas orientación en temas relacionados con: sexualidad, violencia, depresión, trastornos de la alimentación, adicciones y actividad física.

Además, fomenta tu auto cuidado. Tienes derecho a:

- Consulta ambulatoria de médico general:

##### Grupos:

- 10 a 13 años (1 vez al año)
- 14 a 16 años (1 vez al año)
- 17 a 20 años (1 vez en el período)
- 21 a 24 años (1 vez en el período)

##### Exámenes de laboratorio:

- Hemoglobina y Hematocrito (pubertad inicial 10 a 13 años, solo en mujeres)
- Colesterol HDL (jóvenes con factor de riesgo o antecedente familiar de dislipidemia)
- VIH
- VDRL
- Citología (si hay vida sexual activa).

#### 2.10.5. Detección temprana de alteraciones del embarazo

Es un programa de atención y acompañamiento integral a la gestante y al grupo familiar. Puedes acceder a:

- Consulta ambulatoria de médico general
- Exámenes

**En el primer trimestre (semana 0 a 13):**

- Hemograma, Hemoclasificación, VDRL, Glicemia, Citoquímico de Orina, Ecografía Gestacional (se ordena transvaginal antes de la semana 11), Cita odontológica.
- Prueba para VIH y para Hepatitis B. Toxoide Tetánico y Diftérico.

**En el segundo trimestre (semana 14 a la 28):**

- Citoquímico de Orina, Glicemia en ayunas y en una hora postcarga de 50 gr. de glucosa. Ecografía Gestacional (semana 19 a 24).

**En el tercer trimestre (semana 29 a 40):**

- Citoquímico de Orina, VDRL.

### 2.10.6. Atención del parto

Nuestro objetivo es garantizar las condiciones de calidad (oportunidad, acceso, pertinencia, seguridad y continuidad) en la atención institucional del parto para impactar las causas de morbimortalidad maternas y perinatales.

Tienes derecho a:

- Asistencia del parto
- Serología VDRL
- Vacuna SR
- Consulta de control post parto

### 2.10.7. Atención en planificación familiar para hombres y mujeres

Consiste en un conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones dirigidas a hombres y mujeres a partir de los 14 años de edad, dentro de los cuales se encuentra la información, educación y asesoría en anticoncepción, incluyendo la formulación de métodos anticonceptivos y remisión para cirugía en caso de elección de métodos anticonceptivos definitivos (ligadura de trompas o vasectomía).

Tienes derecho a:

- **Planificación familiar:** asesoría y orientación sobre alternativas en métodos anticonceptivos para garantizar una planificación responsable de la familia y prevenir embarazos no planeados.
- **Infecciones de transmisión sexual:** orientación y control de enfermedades de transmisión sexual.

### 2.10.8. Detección de alteraciones del adulto mayor

Este programa brinda orientación y educación en hábitos de vida saludable y busca identificar riesgos existentes.

Tienes derecho a:

- Atención integral en salud por medicina general
- Detección de cáncer.
- Detección de enfermedades crónicas como diabetes e hipertensión.
- Vacunación.
- Cuidado de la salud bucal.

### 2.10.9. Detección temprana del cáncer de cuello uterino

Con este programa pretendemos identificar oportunamente lesiones preneoplásicas y neoplásicas del cuello uterino, orientar a nuestras mujeres afectadas hacia los servicios de diagnóstico definitivo y definir de manera adecuada y oportuna el tratamiento, tendiente a incrementar las posibilidades de curación y el tiempo de sobrevivencia.

Dirigido a mujeres entre 25 y 69 años y menores de 25 años con vida sexual activa.

Puedes acceder a:

- Consulta ambulatoria de médico general
- Exámenes de laboratorio
- Citología Cérvico Uterina
- Colposcopia diagnóstica y biopsia en caso de resultados positivos

### 2.10.10. Detección temprana de cáncer de seno

Pretendemos detectar tempranamente el Cáncer de Seno, proporcionando acciones oportunas de diagnóstico y el adecuado tratamiento de la enfermedad.

Dirigido a mujeres mayores de 50 años.

Puedes acceder a:

- Consulta ambulatoria de médico general
- Mamografía cada 2 años

### 2.10.11. Detección de las alteraciones de la agudeza visual

La detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual te permite promover la salud visual, prevenir enfermedades oculares y reducir la ceguera prevenible o curable.

Está dirigido a Hombres y mujeres en edades exactas: 4, 11, 16, 45, 55, 65, 70 y 75 años.

Puedes acceder a:

- Consulta ambulatoria de optometría
- Consulta oftalmológica en edades exactas: 55, 65, 70 y 75 años

### 2.10.12. Atención preventiva en salud oral

La atención preventiva en salud oral constituye un conjunto de actividades, encaminadas a disminuir los factores de riesgo más importantes para la aparición de caries y enfermedad periodontal en la población.

Tienes derecho a:

- Control y remoción de placa bacteriana, a partir de los 2 años
- Aplicación de flúor: de los 5 a los 19 años
- Aplicación de sellantes: de los 3 a los 15 años
- Detartraje supragingival: mayores de 12 años

### 2.10.13. Riesgo cardiovascular

Este programa tiene un enfoque integral del cuidado, enfatizando en la promoción de vida sana, estilos de vida saludable, ejercicio y actividad física frecuente, dieta equilibrada sana, cuidado de la salud bucal, prevención y cambios de hábito nocivos como el uso de cigarrillo, alcohol y otras sustancias.

Se realiza manejo y seguimiento de personas con diagnóstico confirmado de enfermedades como: hipertensión, diabetes, dislipidemia, enfermedad cardíaca y/o renal, con el fin de evitar la progresión de las mismas y la aparición de complicaciones, mediante la intervención de equipos de salud multidisciplinarios y expertos.

Puedes acceder a:

- Consulta ambulatoria de médico general
- Exámenes de laboratorio

## 2.11. Prestaciones económicas

### 2.11.1. Accidente de trabajo

Si sufres una lesión en horario laboral por consecuencia de tu trabajo o por acción de tu trabajo, se considera como un presunto accidente de trabajo. En este caso, si no es una lesión de extrema gravedad debes hacer diligenciar por tu jefe inmediato el reporte de accidente de trabajo y luego dirigirte a la red de servicios de la Aseguradora de Riesgos Laborales.

Si el caso es de extrema urgencia, debes dirigirte a la unidad hospitalaria más cercana y presentar tu documento de identidad.

La IPS que atiende al paciente debe contactar a la ARL para la legalización del servicio.

En caso de sufrir un accidente de trabajo no vital, por fuera de la ciudad de Medellín, deberás contactarte con tu ARL para recibir instrucciones de la red hospitalaria que puedes utilizar.

Las instrucciones para acceder al servicio, y los teléfonos de la ARL se encuentran en la tarjeta suministrada por la entidad a cada funcionario, y que se debe conservar junto con el carné de la empresa.

Es importante que al momento de salir en comisión por fuera de la ciudad de Medellín, te comuniques con la ARL para recibir instrucciones acerca de la red hospitalaria adscrita a dicha entidad en la ciudad destino de la comisión.

Siempre debes elaborar el reporte de Accidente de Trabajo, para lo cual puedes consultar en Bitácora, Navegando por EPM, VP Talento humano y desarrollo organizacional, Seguridad y Salud en el trabajo, reporte presunto accidente de trabajo.

También lo puedes hacer en la Ruta:

[https://mibitacora.epm.com.co/areas/dhc/DTL\\_PAG562/Seguridad%20y%20E2%80%8B%20Salud%20en%20el%20trabajo.aspx](https://mibitacora.epm.com.co/areas/dhc/DTL_PAG562/Seguridad%20y%20E2%80%8B%20Salud%20en%20el%20trabajo.aspx)

### 2.11.2. Accidente de tránsito

Accidente de tránsito es todo aquel evento o suceso que se presenta en un vehículo automotor (bus, automóvil o moto) que se encuentra en movimiento, donde te encuentres como pasajero o peatón y siempre en vía pública o en carretera.

En caso de sufrir accidente de tránsito en cualquier región del territorio colombiano, debes acudir a la unidad hospitalaria con tu documento de identidad y copia u original del Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito (SOAT).

Si la atención es por fuera de Medellín, debes reclamar a la entidad hospitalaria toda la documentación completa que exige el SOAT sobre la atención prestada, para que en caso de requerir nuevas evaluaciones en salud se pueda dar continuidad al caso clínico.

Si eres trabajador activo y sufres un accidente de tránsito y trabajo, prima la atención en salud inicialmente a través del seguro obligatorio SOAT, una vez se completen los topes de esta póliza, la ARL continuará subrogando los costos en salud y la incapacidad se expedirá siempre con la contingencia de accidente de trabajo.

### 2.11.3. Incapacidad y licencias

#### 2.11.3.1. Incapacidades

La incapacidad es ordenada cuando el médico tratante, el especialista o el odontólogo, considera que el usuario tiene una condición de salud física o mental que le impide desarrollar temporalmente su oficio habitual.

La incapacidad puede ser por enfermedad general, accidente de trabajo o enfermedad laboral y es el médico quien define el origen.

Así como las fórmulas, el certificado de incapacidad es entregado por tu médico en la consulta.

Si necesitas renovarla, deberás solicitar una nueva consulta y será el médico quien defina la prórroga de la incapacidad y el tiempo que requieres para tu recuperación.

#### Deberes del trabajador incapacitado

Para que puedas acceder a las incapacidades, debes cumplir con los siguientes deberes:

- Asistir a las citas, controles, valoraciones y cumplir con el tratamiento o recomendaciones ordenadas.
- No solicitar incapacidades simultáneamente a la EPS y a la ARL.
- No realizar actividades laborales alternas durante el tiempo de incapacidad.
- No cometer fraudes ni conductas contrarias a la Ley.

#### 2.11.3.2. Incapacidades

**Maternidad:** La licencia de maternidad se da por 18 semanas, las cuales son necesarias para tu recuperación y el cuidado de tu bebé recién nacido. Comenzará una o dos semanas antes de la fecha probable del parto y debes entregarla a tu empleador.

Si tu bebé nace prematuramente o tienes gemelos, tienes derecho a un tiempo adicional.

**Paternidad:** Recuerda que todo cónyuge o compañero permanente de una mujer que da a luz un hijo, tiene derecho a 14 días de licencia remunerada de paternidad, independientemente de que la madre del menor sea beneficiaria o cotizante del Plan de Beneficios en Salud.

## 2.12. Solicitud de reembolso

Es el reconocimiento de los gastos en los que haya incurrido nuestro afiliado por algún concepto, previa aprobación de nuestra Unidad Servicio Médico (Resolución 5261 de 1994, artículo 14).

- La solicitud del reembolso debe hacerse a más tardar a los 30 días calendario después de la prestación del servicio.
- Debes anexar la factura original de la prestación del servicio, el resumen de historia clínica y el original de tu fórmula médica.
- Si la atención por fuera de Medellín se hace en hospitales privados, el reembolso se hará a las tarifas que tiene pactadas la Unidad Servicio Médico con las instituciones en Medellín.
- No se reconoce ningún procedimiento ni medicamento contenido en las exclusiones.
- No hay derecho al reconocimiento económico de prestaciones o medicamentos de servicios de salud que se tengan por fuera del territorio colombiano. Se recomienda adquirir pólizas que cubran estas contingencias en el exterior.

El valor por liquidar del reembolso de POS se realizará una vez se haga el descuento de Copago o Cuota moderadora a que dé lugar.

El valor por liquidar del reembolso de PAD se realizará a nuestro afiliado al 90% que corresponde al valor que asume la empresa ya que el 10% restante debe ser asumido por el trabajador según lo pactado en la convención colectiva.

## 2.13. Red de prestadores

Nuestra Unidad Servicio Médico cuenta con una amplia red de IPS, especialistas, profesionales, laboratorios, entre otros; para cumplir con las atenciones derivadas de las solicitudes médicas.

La Red de Prestadores de Servicios de Salud está conformada por las Instituciones Prestadores de Salud y los Profesionales Independientes, ubicados a nivel nacional.

Encuentra a continuación la Red de Prestadores. Ésta puede tener actualizaciones después de su publicación. Verifica su vigencia en nuestras oficinas o en la página web:

<https://www.epm.com.co/content/dam/epm/documentos/documentos-men%C3%BA/gente-epm/unidad-de-servicio-medico/2025/red-prestadores-2025.pdf>

### Red de Prestadores 2025

#### Atención en Medellín

#### Medicina

#### Alergología

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Unidad Alergológica	Carrera 48 # 19A-40, Torre Médica Ciudad del Río, consultorio 1414	(604)4449694	2
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3



**Cardiología**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica Cardio VID	Calle 78B # 75-21	(604)3227090	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
EMMSA - Especialidades Médicas Metropolitanas	Avenida 34 # 51-03, Bello	(604)3499253	2
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Cardiología Infantil**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica Cardio VID	Calle 78B # 75-21	(604)3227090	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Cirugía Cardiovascular**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica Cardio VID	Calle 78B # 75-21	(604)3227090	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3
EMMSA - Especialidades Médicas Metropolitanas	Avenida 34 # 51-03, Bello	(604)3499253	2
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3

**Cirugía de Tórax**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica Cardio VID	Calle 78B # 75-21	(604)3227090	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 (604)5767373	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A-140	(604)4480016	2
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Cirugía General**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A -140	(604)4480016	2

**Cirugía Infantil**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3

**Cirugía Plástica**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A-140	(604)4480016	2
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 (604)5767373	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Cuidado Paliativo y Medicina del Dolor**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica Vida	Carrera 50 # 64 - 51	(604)4480016	2
Neuromédica	Carrera 43B # 16-95	3109108203	2
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Cuidado Paliativo y Medicina del Dolor – No Oncológico**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica Vida	Carrera 50 # 64 - 51	(604)4480016	2
Neuromédica	Carrera 43B # 16-95	3109108203	2
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (6045767373)	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Imedi	Calle 52 # 45 - 48 Piso 2, Rionegro	(604)3225398	2
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Dermatología**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Universidad CES - Centro de Especialistas	Carrera 43A # 52 Sur 99, Sabaneta	(604)3053500	2
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A -140	(604)4480016	2
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3

**Dermatología Oncológica**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A -140	(604)4480016	2
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3

**Endocrinología**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Fisiatría**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Instituto Neurológico de Colombia	Calle 55 # 46-36	(604)5766666	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Fisioterapia**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Clínica Medellín	Carrera 65 B # 30-95	(604)4446152	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3
Universidad CES - Centro de Especialistas	Carrera 43A # 52 Sur 99, Sabaneta	(604)3053500	2
ESE Hospital Santa Isabel	Carrera 52 # 48-047, Gómez Plata	(604)8627631	2
ESE Hospital La Inmaculada	Carrera 23A # 31-35, Guatapé	(604)8610950	2
ESE Hospital Pbro. Alonso Maria Giraldo	Carrera 29 # 26-189, San Rafael	(604)8586531	2

**Fonoaudiología**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica de Otorrinolaringología de Antioquia - ORLANT	Calle 34 # 63A-92	(604)3227301	2
Instituto Neurológico de Colombia	Calle 55 # 46-36	(604)5766666	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3

**Gastroenterología**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Genética**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A -140	(604)4480016	2
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3

**Geriatría**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3

**Ginecología**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Profamilia	Calle 54 # 43-47	(604)2836688	2



**Hematología**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A -140	(604)4480016	2
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Clínica de Oncología Astorga	Calle 8 # 43C-55	(604)3266000	2

**Hemato - Oncología**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A -140	(604)4480016	2
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Clínica de Oncología Astorga	Calle 8 # 43C-55	(604)3266000	2
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3

**Hepatología**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Medicina General**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Unidad Servicio Médico sede Medellín	Calle 78B # 69-240	(604)3807200	1
Centro Médico La Araña	Central Guatapé	(604)3809434	1
Centro Médico Playas	Central Playas	(604)3809083	1
Centro Médico El Salto	Central Guadalupe	(604)3809545	1
Centro Médico Los Cedros	Central Porce II	(604)3809949	1
Centro Médico Tacuí Cuní	Central Ituango	(604)3806846	1

**Medicina Interna**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Clínica Cardio VID	Calle 78B # 75-21	(604)3227090	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Neuromédica	Carrera 43B # 16-95	3109108203	2

**Nefrología**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3
RTS	Carrera 57 # 44A-10	(604)5142727	2
Fresenius Medical Care	Carrera 65B # 30-95, Clínica Medellín, Torre Médica, piso 5	(604)2352932	2

**Nefrología Infantil**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Neumología**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Clínica Cardio VID	Calle 78B # 75-21	(604)3227090	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Neumología Infantil**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Neurología**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Neuromédica	Carrera 43B # 16-95	3109108203	2
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Instituto Neurológico de Colombia	Calle 55 # 46-36	(604)5766666	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
EMMSA - Especialidades Médicas Metropolitanas	Avenida 34 # 51-03, Bello	(604)3499253	2
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3

**Neurocirugía**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Instituto Neurológico de Colombia	Calle 55 # 46-36	(604)5766666	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
EMMSA - Especialidades Médicas Metropolitanas	Avenida 34 # 51-03, Bello	(604)3499253	2

**Neuro-Oftalmología**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Organización Santa Lucía	Carrera 43A (Av. El Poblado) # 14-72	(604)2663661	2
Clínica Clofán	Carrera 48 (Av. Las Vegas) # 19A-40, Ciudad del Río	(604)4440090	2
Neuromédica	Carrera 43B # 16-95	3109108203	2

**Nutrición y Dietética**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3

**Obstetricia**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Profamilia	Calle 54 # 43-47	(604)2836688	2

**Oftalmología**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica Clofán	Carrera 48 (Av. Las Vegas) # 19A-40, Ciudad del Río	(604)4440090	2
Organización Santa Lucía	Carrera 43A (Av. El Poblado) # 14-72	(604)2663661	2

**Oncología Clínica**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A -140	(604)4480016	2
Clínica de Oncología Astorga	Calle 8 # 43C-55	(604)3266000	2
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Ortopedia**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3
Neuromédica	Carrera 43B # 16-95	3109108203	2
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3

**Otorrinolaringología**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Clínica de Otorrinolaringología de Antioquia - ORLANT	Calle 34 # 63A-92	(604)3227301	1
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3

**Pediatría**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3

**Psicología**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Universidad CES - Centro de Especialistas	Carrera 43A # 52Sur - 99, Sabaneta	(604)3053500	2
Instituto Neurológico de Colombia	Calle 55 # 46-36	(604)5766666	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Neuromédica	Carrera 43B # 16-95	3109108203	2
Salud Mental Integral - SAMEIN	Carrera 43A # 34-95, Conjunto Comercial Almacentro, local 216	(604)4444891	2

**Psiquiatría**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Salud Mental Integral – SAMEIN	Carrera 43A # 34-95, Conjunto Comercial Almacentro, local 216	(604)4444891	2
Instituto Neurológico de Colombia	Calle 55 # 46-36	(604)5766666	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Universidad CES - Centro de Especialistas	Carrera 43A # 52Sur - 99, Sabaneta	(604)3053500	2
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Rehabilitación en Farmacodependencia**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Salud Mental Integral – SAMEIN	Carrera 43A # 34-95, Conjunto Comercial Almacentro, - Local 216	(604)4444891	2

**Reumatología**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Medicarte	Carrera 43A # 34-95, Conjunto Comercial Almacentro, Torre Sur - Of. 913	(604)4484250	2



**Tejidos Blandos y Mastología**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Clínica de Oncología Astorga	Calle 8 # 43C-55	(604)3266000	2
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Toxicología**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Salud Mental Integral – SAMEIN	Carrera 43A # 34-95, Conjunto Comercial Almacentro, local 216	(604)4444891	2
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3

### Urología

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Neuromédica	Carrera 43B # 16-95	3109108203	2
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A -140	(604)4480016	2
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

### Vascular Periférico

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica Cardio VID	Calle 78B # 75-21	(604)3227090	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
EMMSA - Especialidades Médicas Metropolitanas	Avenida 34 # 51-03, Bello	(604)3499253	2
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

### Vacunación

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Servicios Inmunológicos PREVINM	Calle 49 # 40-11 Local 0611-1 - Piso 6	(604)4449286	1

## Atención en Medellín

## Ayudas Diagnósticas

## Audiología

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Clínica de Otorrinolaringología de Antioquia - ORLANT	Calle 34 # 63A-92	(604)3227301	1
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Instituto Neurológico de Colombia	Calle 55 # 46-36	(604)5766666	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

## Densitometrías Óseas

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Cedimed	Calle 7 # 39-290, Clínica Medellín Poblado	(604)4440019	2
Fundación Organización VID (Congregación Mariana)	Calle 52 (Av. La Playa) # 40-146	(604)2291730	2
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A -140	(604)4480016	2
EMMSA Especialidades - Médicas Metropolitanas	Avenida 34 # 51-03, Bello	(604)3499253	2

## Cardiovascular No Invasivo

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
EMMSA - Especialidades Médicas Metropolitanas	Avenida 34 # 51-03, Bello	(604)3499253	2
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Clínica Cardio VID	Calle 78B # 75-21	(604)3227090	3

**Ecografía Ginecobstetra**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A-140	(604)4480016	2
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Profamilia	Calle 54 # 43-47	(604)2836688	2

**Electromiografía y Estudios de Conducción Nerviosa**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Instituto Neurológico de Colombia	Calle 55 # 46-36	(604)5766666	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Ecografía, Radiología y Tomografía**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Cedimed	Calle 7 # 39-290, Clínica Medellín Poblado	(604)4440019	2
Fundación Organización VID (Congregación Mariana)	Calle 52 (Av. La Playa) # 40- 146	(604)2291730	2
Instituto Neurológico de Colombia	Calle 55 # 46-36	(604)5766666	3
EMMSA - Especialidades Médicas Metropolitanas	Avenida 34 # 51-03, Bello	(604)3499253	2
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A-140	(604)4480016	2
Imedi	Calle 52 # 45 - 48 Piso 2, Rionegro	(604)3225398	2
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3

**Electroencefalogramas**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Fundación Organización VID (Congregación Mariana)	Calle 52 (Av. La Playa) # 40-146	(604)2291730	2
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
EMMSA - Especialidades Médicas Metropolitanas	Avenida 34 # 51-03, Bello	(604)3499253	2
Instituto Neurológico de Colombia	Calle 55 # 46-36	(604)5766666	3

**Endoscopia Digestiva**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Fundación Organización VID (Congregación Mariana)	Calle 52 (Av. La Playa) # 40-146	(604)2291730	2
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3

**Exámenes Oftalmológicos**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica Clofán	Carrera 48 (Av. Las Vegas) # 19A-40, Ciudad del Río	(604)4440090	2
Organización Santa Lucía	Carrera 43A (Av. El Poblado) # 14-72	(604)2663661	2

**Laboratorios**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36 A Sur 80	(604)3394800	3
Cedimed	Calle 7 # 39-290, Clínica Medellín Poblado	(604)4440019	2
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A -140	(604)4480016	2
Laboratorio Médico Echavarría	Carrera 43F # 14 -69	(604)3114343	2
Fundación Organización VID (Congregación Mariana)	Calle 52 (Av. La Playa) # 40-146	(604)2291730	2

**Litotripcia**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3

**Medicina Nuclear**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Cedimed	Calle 7 # 39-290, Clínica Medellín Poblado	(604)4440019	2
EMMSA - Especialidades Médicas Metropolitanas	Avenida 34 # 51-03, Bello	(604)3499253	2
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3

**Monitoreo Fetal**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36 A Sur 80	(604)3394800	3
Profamilia	Calle 54 # 43-47	(604)2836688	2

**Patología**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Cedimed	Calle 7 # 39-290, Clínica Medellín Poblado	(604)4440019	2
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Laboratorio Médico Echavarría	Carrera 43F # 14-69	(604)3114343	2
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A -140	(604)4480016	2
Fundación Organización VID (Congregación Mariana)	Calle 52 (Av. La Playa) # 40-146	(604)2291730	2

**Radioterapia**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Clínica de Oncología Astorga	Calle 8 # 43C-55	(604)3266000	2

**Resonancia Nuclear Magnética**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Cedimed	Calle 7 # 39-290, Clínica Medellín Poblado	(604)4440019	2
Instituto Neurológico de Colombia	Calle 55 # 46-36	(604)5766666	3
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A -140	(604)4480016	2
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3
EMMSA - Especialidades Médicas Metropolitanas	Avenida 34 # 51-03, Bello	(604)3499253	2
Imedi	Calle 52 # 45 - 48 Piso 2, Rionegro	(604)3225398	2
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3

**Terapia de Drenaje Linfático**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
EMMSA - Especialidades Médicas Metropolitanas	Avenida 34 # 51-03, Bello	(604)3499253	2

**Hidroterapia**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Fundación Andecol	Carrera 69 # 30A-50	(604)4486550	2



## Atención en Medellín

## Servicio de Urgencias en Clínicas y Hospitales

## Urgencias

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica Cardio VID	Calle 78B # 75-21	(604)3227090	3
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A-140	(604)4480016	2
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Instituto Neurológico de Colombia	Calle 55 # 46-36	(604)5766666	3

## Urgencias Pediátricas

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3

## Urgencias - Alta Complejidad

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Hospital Pablo Tobón Uribe	Calle 78B # 69-240	(604)4459000	3
Clínica CES	Carrera 50C # 58-55	(604)5767272 / (604)5767373	3
Clínica Medellín	Carrera 65B # 30-95	(604)4446152	3
Clínica Vida	Carrera 80 # 18A -140	(604)4480016	2
Clínica Universitaria Bolivariana	Carrera 72A # 78B-50	(604)4455900	3
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80, Envigado	(604)3394800	3
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3, Rionegro	(604)4448717	3
Clínica Cardio VID	Calle 78B # 75-21	(604)3227090	3

## Atención en Medellín

## Otros Servicios

## Traslado Asistencial Básico

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Empresa de Medicina Integral EMI SA	Carrera 48 # 14-49	(604)4444364	2
Aerosanidad	Carrera 50E # 10 Sur 183, Oficina 202	(604)4488410	2
CEM - Coomeva Emergencia Médica Prepagada	Calle 27 # 46-70 Locales 269-271	(604)3391100	2

## Atención Domiciliaria Hospitalaria

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
CEM - Coomeva Emergencia Médica Prepagada	Calle 27 # 46-70 Locales 269- 271	(604)3391100	2

**Dificultades del Aprendizaje e Hiperactividad**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Fundación Integrar	Carrera 66B # 32-28	(604)2657517	2
Universidad CES - Centro de Especialistas	Carrera 43A # 52 Sur 99, Sabaneta	(604)3053500	2
Fundación Andecol	Carrera 69 # 30A-50	(604)4486550	2

**Farmacia**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Horario
Grupo Afín sede Unidad Servicio Médico	Calle 78B # 69-240	(604)441 8203	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábado y domingo : 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
Pasteur Bello	Carrera 49 # 49-72 Parque de Bello		Abierto 24 horas
Pasteur Poblado	Carrera 43A # 8-04 P arque del Poblado		Abierto 24 horas
Drogas La Garantía	Calle 30 # 70-08 Belén Rosales		Abierto 24 horas
Pasteur Parque de Boston	Calle 54 38-63 Parque Boston		Abierto 24 horas
Pasteur Parque Rionegro	Calle 49 # 50-91 Rionegro		Lunes a sábado: 7:30 a.m. a 9:00 p.m. Domingo: 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

**Medias Para Várices**

Nombre	Dirección	Teléfonos
Ortopedia TAO	Carrera 45 # 56-47	(604)4448239

**Ópticas**

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Clínica Clofán	Carrera 48 (Av. Las Vegas) # 19A-40, Ciudad del Río	(604)4440090	2
Organización Santa Lucía	Carrera 43A (Av. El Poblado) # 14-72	(604)2663661	2

**Ortótica**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Organización Santa Lucía	Carrera 43A (Av. El Poblado) # 14-72	(604)2663661	2
Clínica Clofán	Carrera 48 (Av. Las Vegas) # 19A-40, Ciudad del Río	(604)4440090	2

**Oxígeno Domiciliario**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>
Oxi - Rental	Carrera 43D # 12-48	(604)4441889
Salud Express	Calle 43C # 10-31	(604)4088749 (604)4088336

**Prótesis -Órtesis**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>
Ortopedia TAO	Carrera 45 # 56-47	(604)4448239

## Red de Prestadores 2025

## Atención Fuera de Medellín

Nombre	Dirección	Teléfonos	Municipio
Fundación Hospital San Vicente de Paul - Rionegro	Vereda La Convención Vía Aeropuerto-Llanogrande Km 2.3	(604)4448717	Rionegro
EMMSA - Especialidades Médicas Metropolitanas	Avenida 34 # 51-03	(604)3499253	Bello
Hospital Manuel Uribe Ángel	Diagonal 31 # 36A Sur 80	(604)3394800	Envigado
ESE Hospital Santa Isabel	Carrera 52 # 48-047	(604)8627631	Gómez Plata
ESE Hospital La Inmaculada	Carrera 23A # 31-35	(604)8610950	Guatapé
ESE Hospital Pbro. Alonso Maria Giraldo	Carrera 29 # 26-189	(604)8586531	San Rafael
Neuromédica sede Rionegro	Carrera 55A # 35-241, Torre 2, Piso 5 -Edificio City Médica	3109108203 - 018000413646	Rionegro
Neuromédica sede Sabaneta	Carrera 48 # 50-128 Torre Médica Mayorca, piso 8, piso 14	3109108203 - 018000413646	Sabaneta
Neuromédica sede Apartadó	Carrera 98 # 103-29 Barrio La chinita	3109108203 - 018000413646	Apartadó
Neuromédica sede Pereira	Calle 12 #18-24, Local 213, Mega Centro Pinares	3109108203 - 018000413646	Pereira
Neuromédica sede Armenia	Carrera 14 # 9 Norte - 16, Local L2-215, Centro comercial Mocawa Plaza	3109108203 - 018000413646	Armenia
Neuromédica sede Bogotá	Carrera 65 # 11 - 50 (entre Avenida Las Américas y Calle 13) Local 3-09. Centro Comercial Plaza Central	3109108203 - 018000413646	Bogotá

## Ayudas Diagnósticas Odontológicas

Nombre	Dirección	Teléfonos	Nivel de complejidad
Imax	Calle 34 # 43-66, Centro Comercial San Diego, Oficina 240	(604)4488100	2
Unidad Estomatológica Las Vegas - Oral Laser Rionegro	Centro Empresarial Savanna Plaza, Consultorio 216, Rionegro	(604)5629498	2

**Cirugía Oral y Maxilofacial**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Lina María Sánchez	Calle 34 # 63B-72, Consultorio 304	(604)3516900 / (604)3218285	2
Unidad Estomatológica Las Vegas - Oral Laser	Calle 2 Sur # 46-55, Consultorio 120	(604)4440840	2
Unidad Estomatológica Las Vegas - Oral Laser Rionegro	Centro Empresarial Savanna Plaza, Consultorio 216, Rionegro	(604)5629498	2
Universidad CES - Centro de Especialistas	Carrera 43A # 52Sur - 99, Sabaneta	(604)3053500	2
Clínica de Otorrinolaringología de Antioquia - ORLANT	Calle 34 # 63A-92	(604)3227301	2

**Endodoncia**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Unidad Estomatológica Las Vegas - Oral Laser	Calle 2 Sur # 46-55, Consultorio 120	(604)4440840	2
Universidad CES - Centro de Especialistas	Carrera 43A # 52Sur - 99, Sabaneta	(604)3053500	2

**Estomatología**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Lina María Sánchez	Calle 34 # 63B-72, Consultorio 304	(604)3516900 / (604)3218285	2
Unidad Estomatológica Las Vegas - Oral Laser	Calle 2 Sur # 46-55, Consultorio 120	(604)4440840	2
Universidad CES Centro de Especialistas	Carrera 43A # 52Sur - 99, Sabaneta	(604)3053500	2

**Odontología General**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Odontólogos Unidad Servicio Médico EPM	Calle 78B # 69-240	(604)3807222	1
Odontólogo Rural	Central Guatapé	(604)3809434	1
Odontólogo Rural	Central Playas	(604)3809083	1
Odontólogo Rural	Central Guadalupe	(604)3809545	1
Unidad Estomatológica Las Vegas - Oral Laser	Calle 2 Sur # 46-55, Consultorio 120	(604)4440840	2
Unidad Estomatológica Las Vegas - Oral Laser Rionegro	Centro Empresarial Savanna Plaza, Consultorio 216, Rionegro	(604)5629498	2
Universidad CES Centro de Especialistas	Carrera 43A # 52Sur - 99, Sabaneta	(604)3053500	2

**Odontopediatría**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Unidad Estomatológica Las Vegas - Oral Laser	Calle 2 Sur # 46-55, Consultorio 120	(604)4440840	2
Universidad CES Centro de Especialistas	Carrera 43A # 52Sur - 99, Sabaneta	(604)3053500	2

**Periodoncia**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Unidad Estomatológica Las Vegas - Oral Laser	Calle 2 Sur # 46-55, Consultorio 120	(604)4440840	2
Universidad CES - Centro de Especialistas	Carrera 43A # 52Sur - 99, Sabaneta	(604)3053500	2

**Urgencias Odontológicas Nocturnas**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Nivel de complejidad</b>
Unidad Estomatológica Las Vegas - Oral Laser	Calle 2 Sur # 46-55, Consultorio 120	(604)4440840	2

## 2.14. Servicios administrativos de contacto

Para nosotros es muy importante ofrecerte diferentes canales de comunicación, es por eso que te invitamos a conocerlos a través del link:

<https://www.epm.com.co/content/dam/epm/documentos/documentos-men%C3%BA/cartas/contactos-usm.pdf>

Contamos con un número único para que tengas la forma de realizar tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones por la prestación de los servicios, tanto internos como externos. Comunícalas a través de la línea telefónica 604 380 72 22 opción 2.

También la puedes radicar en el sitio web:

<https://www.epm.com.co/gente-epm/unidad-servicio-medico/pqr/>

Una vez haya quedado registrada tu solicitud, te contactaremos para dar respuesta a tus inquietudes.



## 2.15. Mecanismo de seguimiento y protección

Nuestros afiliados cuentan con los siguientes mecanismos de protección:

### 2.15.1. Resolución de Conflictos ante la Superintendencia Nacional de Salud

La Ley 1122 de 2007 en su Artículo 38 atribuyó a la Superintendencia

Nacional de Salud la capacidad de actuar como conciliadora en los conflictos que surjan entre las entidades sometidas a su vigilancia, y entre éstas y los usuarios, así mismo determinó que la conciliación procederá de oficio o a petición de parte de alguno de los actores enunciados, y que se basarán en los asuntos originados en problemas que no les permitan atender sus obligaciones, afectando el acceso efectivo de los usuarios al servicio de salud.

El acuerdo conciliatorio tendrá efecto de cosa juzgada y el acta de conciliación prestará mérito ejecutivo.

En caso de presentar conflictos relacionados con la cobertura del plan de beneficios, el reconocimiento económico de gastos por parte del afiliado, multifiliación y libre elección y movilidad dentro del SGSSS.

Podrá acudir a la Superintendencia Nacional de Salud, a través de la Superintendencia delegada para la función jurisdiccional, quien a petición de parte podrá conocer y fallar en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez, los asuntos preceptuados en el Artículo 41 de la Ley 1122/07, mediante el cual se otorgan expresamente las competencias.

### 2.15.2. Derecho de Petición

El derecho de petición es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

### 2.15.3. Cesación provisional

Nuestro afiliado y/o nuestros beneficiarios podrán presentar ante la Superintendente Nacional de Salud la solicitud de cesación provisional según el Artículo 125 Ley 1438 de 2011 el cual dice de manera textual:

“Artículo 125. Cesación provisional. El Superintendente Nacional de Salud podrá ordenar de

manera inmediata, a la entidad competente, la medida cautelar de cesación provisional de las acciones que pongan en riesgo la vida o la integridad física de los pacientes o el destino de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud”.

#### 2.15.4. Defensor del usuario

De acuerdo con el Artículo 42 de la Ley 1122 de 2007, nuestro afiliado/o nuestros beneficiarios podrán presentar quejas relativas a la prestación de servicios de salud ante el Defensor del Usuario que dependerá de la Superintendencia Nacional de Salud en coordinación con la Defensoría del Pueblo. Su función será la de ser vocero de nuestros afiliados ante las respectivas EPS en cada departamento, con el fin de conocer, gestionar y dar traslado a las instancias competentes.

#### 2.15.5. Defensoría del pueblo

De acuerdo con la Resolución No. 404 del 17 de junio de 2002, nuestro afiliado y/o nuestros beneficiarios podrán acudir a la Defensoría del Pueblo, quien a través de la delegada para la salud la seguridad social tiene como función promover la defensa y el ejercicio de los derechos a la salud y la seguridad social.

Con el fin de garantizar el acceso, en igualdad de condiciones, a los servicios de salud.

### 2.16. Libre elección y movilidad del usuario dentro del SGSSS

Según el Decreto 1890 de 1995 en su artículo 17 que expresa:

“Afiliados a la entidad objeto de adaptación. Las personas que se encuentran afiliadas a una entidad objeto de adaptación podrán realizar su afiliación a una Entidad Promotora de Salud en cualquier tiempo”.

“Los afiliados de las entidades que se adapten que decidan trasladarse a una Entidad Promotora de Salud, una vez afiliados a esta última no podrán ser re afiliados en ningún caso a la entidad objeto de adaptación”.

## 2.17. Participación ciudadana

### 2.17.1. Qué es la asociación y/o alianza de usuarios:

La Alianza o Asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del Régimen Contributivo y Subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario. Todas las personas afiliadas al Sistema General Social en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando Asociaciones o alianzas de Usuarios que los representarán ante las instituciones prestadores de servicios de salud y ante las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado.

#### 2.17.1.1. ¿Cómo se constituye?

Las asociaciones de Usuarios se constituirán con un número plural de usuarios, de los convocados a la Asamblea de Constitución por la respectiva institución y podrán obtener su reconocimiento como tales por la autoridad competente, de acuerdo con las normas legales vigentes. Las alianzas garantizarán el ingreso permanente de los diferentes usuarios. Representantes de las alianzas de usuarios o asociaciones de usuarios. Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general, y entre los elegidos de estas si hubiera varias asociaciones o alianzas de usuarios, para periodos de (2) años.

#### 2.17.1.2. Principales Funciones

- Asesorar a los asociados en la libre elección de la Entidad Promotora de Salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
- Asesorar a los asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
- En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.
- Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante la Junta Directiva de la Institución Prestataria de Servicios de Salud y la Empresa Promotora de Salud.
- Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas Directivas se apliquen según lo acordado.

- Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
- Proponer a las juntas Directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
- Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos de los grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo que para tal efecto se establezca.
- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
- Ejercer control social en salud en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.
- Elegir democráticamente sus representantes ante la junta Directiva de las Empresas y las Instituciones Prestatarias de Servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para periodos máximo de dos (2) años.
- Elegir democráticamente sus representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria y los Comités de Participación Comunitaria por periodos máximos de dos (2) años.
- Participar en el proceso de designación del representante ante el Concejo Territorial de Seguridad Social en Salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.

### 3. Indicadores

Los indicadores en salud son variables que intentan medir u objetivar en forma cuantitativa o cualitativa, sucesos colectivos para así, poder respaldar acciones políticas, evaluar logros y metas.

Ellos son necesarios para poder objetivar una situación determinada y a la vez poder evaluar su comportamiento en el tiempo mediante su comparación con otras situaciones que utilizan la misma forma de apreciar la realidad con el fin de identificar las oportunidades de mejora y en consecuencia aplicar soluciones oportunas.

#### 3.1. Indicadores de Gestión de la EAS 016- EPM

##### Encuesta de satisfacción de usuarios

Para la encuesta de la Unidad de Servicio Médico y Odontológico, se alcanzó una efectividad del 100% para un total de 398 funcionarios contactados, con un resultado del 97% de satisfacción.

Se llevaron a cabo un total de 12 preguntas que median aspectos como el grado de satisfacción general de los afiliados de la Unidad Servicio Médico, la calidad del servicio, la amabilidad en la atención, la comunicación, la asesoría brindada y el dominio y conocimiento del personal a cargo de la atención.

La escala estipulada para este año fue la siguiente: Muy satisfecho, satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho, a nivel global se puede evidenciar que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención brindada por la unidad Servicio Médico ya que el 70,10% de los encuestados informó que están muy satisfechos con el servicio así mismo el 26,88% manifestó que están satisfechos con el servicio y ninguno de los encuestados informó que estaban muy insatisfechos. Un 2,51% estaba indeciso por lo que calificó a nivel general el servicio como ni satisfecho ni insatisfecho.

La escala estipulada para este año fue la siguiente: Muy satisfecho, satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho, con respecto a la claridad de la información 96,98% de los usuarios se encuentran muy satisfechos y satisfechos y el 2,51% como ni satisfecho ni insatisfecho.

Dentro de los servicios más usados por el personal Afiliado al servicio Médico se encuentra Medicina General, exámenes de laboratorio, medicina especializada, odontología y optometría, con calificaciones globales de conformidad alta.

Los resultados muestran que cumple con la promesa del servicio puesto que el 99% de los encuestados informaron que se atendió en el horario establecido y el 99% argumentó que la necesidad de salud fue resuelta cuando visitó la unidad.

La entrega de Medicamentos es efectiva y ágil, ya que según los resultados obtenidos el 71% indican que reciben estos inmediatamente o máximo 24 horas después. El 29% de los encuestados se sienten inconformes con la entrega de los medicamentos ya que manifiestan en muchas oportunidades no se realiza la entrega de manera inmediata y posteriormente se envía con personal de mensajería.

Calificando las Taquillas se muestra que en relación a la amabilidad y el trato por parte de este personal, los afiliados se muestran conformes con un 94% de Muy satisfecho, y satisfecho, adicional el tiempo que tienen que esperar para ser atendidos por este personal tiene una calificación buena, basados en el resultado obtenido del 91%; algunos de los usuarios del servicio de las taquillas indican que el personal que la atiende emplea el tiempo de atención en asuntos personales lo que dificulta que su solicitud sea más ágil.

En la claridad de la información se observa que el **96% de los usuarios califican como Muy satisfecho, satisfecho**, además 0% de insatisfecho.

El **98% de los usuarios** se encuentran **Muy satisfecho, y satisfecho** con respecto a la satisfacción de las instalaciones del servicio médico.

### 3.2. Indicadores de calidad de la EAS 016- EPM

La Unidad Servicio Médico cumple con los indicadores establecidos en la resolución 0256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social, relacionados con:

- Accesibilidad y oportunidad en la asignación de citas médicas y odontológicas en la IPS propia, en un **promedio menor a 3 días**.
- Tiempo de respuesta para la autorización de solicitudes de servicio en **5 días hábiles**.