



Para acceder a los servicios de salud deben tener en cuenta:

El lugar de atención

Las IPS básicas generalmente están ubicadas en los municipios, en el caso de Medellín, en las comunas y corregimientos. Allí encuentran un médico general, servicios de odontología y urgencias.

Pueden consultar nuestra red de prestadores y el tipo de servicios que presta cada uno en el capítulo xx, página xx.

Para la atención deben llevar siempre: documento de identidad y para los menores de 7 años, registro civil.



Tipo de atención

Asignación de citas y actividades de primer nivel de atención

Para la asignación de citas con médico general, odontólogo y el resto de las actividades descritas para el primer nivel de atención, deben acudir a su IPS básica u hospital del municipio donde residen.

Asignación de citas y actividades de segundo y tercer nivel ambulatorias.

Una vez tengan la solicitud de atención expedida por el médico general, para servicios de segundo y tercer nivel incluidos en el PBS, la IPS/ESE podrá enviar la solicitud a nuestras oficinas de atención ubicadas en cada municipio. Desde allí, el personal administrativo de Savia Salud EPS autorizará el servicio a dicha IPS/ ESE, quien contactará al afiliado para asignarle la cita.

Si tienen algún inconveniente, pueden comunicarse a:

Línea de atención gratuita: 01 8000 0423683

Línea local: 604 448 1747

Correo electrónico:

atencionalciudadano@saviasaludeps.com

Sitio web: www.saviasaludeps.com

Para las citas médicas, deben tener en cuenta:

Si requieren atención de urgencias, pueden acudir a cualquier unidad de salud. Todo hospital está obligado a prestar la atención inicial en caso de alguna emergencia. En nuestro listado de prestadores encuentras el tipo de urgencia que cubre cada una de nuestras IPS/ESE.

Deben llegar como mínimo 10 minutos antes de la cita o atención, llevar la última fórmula médica o los nombres de medicamentos que estén tomando, historia clínica, reportes de ayudas diagnósticas y/o resultados de laboratorio.

Para los copagos lleva el dinero requerido y si tienen preguntas pueden hacerlas a el personal de atención.

- Cancele la cita si no puede llegar con un tiempo prudencial para dar lugar a personas que estén buscando una cita.
- Si al hacer uso de los canales no logras solicitar la cita médica, puedes dirigirte a al Servicio de Información y Atención al Usuario - SIAU de la IPS.



Pide así los medicamentos

1. Consulta médica

- De acuerdo con su criterio profesional, el médico tratante prescribirá los medicamentos más indicados según el estado de salud.
- El médico hará entrega de la fórmula médica para que puedas reclamar los medicamentos e informará dónde deben reclamarlos.
- Si el medicamento prescrito no está en el PBS, el médico tratante debe realizar la fórmula por la plataforma del ministerio MIPRES, este trámite tiene un tiempo prudente de cinco días calendario.
- Para la renovación de la fórmula ten en cuenta las fechas de inicio y de terminación del medicamento y puedes hacerlo en el hospital de primer nivel o centro de salud básico donde te atienden.
- Si posterior a una atención en el servicio de urgencias u hospitalización le ordenan un medicamento, recuerde reclamar la fórmula médica, con esta debe dirigirse a la IPS básica para transcribir la fórmula.

2. Dispensación de medicamentos Medicamentos capitados

Son medicamentos que están incluidos en el paquete de atención del paciente (cápita), que hacen parte del PBS y se basan en un perfil de morbilidad de la población para elegir los medicamentos que harán parte de este. Son dispensados por la red básica y no requieren autorización.

Siempre deben dirigirse al servicio farmacéutico de la IPS primaria donde son atendidos, la unidad intermedia en salud o a la ESE de cada municipio.

Medicamentos evento

Son medicamentos que no están incluidos en el paquete de atención del paciente (cápita). Para la entrega de estos medicamentos la EPS contrata un prestador operador logístico, dependiendo del municipio de afiliación, este se encarga de la dispensación. Algunos requieren ser autorizados previamente.



Para los usuarios del Valle de Aburrá

Para reclamar medicamentos que están incluidos en el PBS, podrán dirigirse a los servicios farmacéuticos de Medic S.A.S presentando los siguientes documentos:

- Fórmula médica.
- Copia del documento de identidad.
- Si el afiliado no reclama los medicamentos, la persona que realice el trámite deberá presentar fotocopia del documento del afiliado.

Sede	Dirección	Horarios
Medellín	Carrera 46 No 27 – 106 - Punto Clave	Lunes a viernes: 7:00 a. m. - 5:00 p. m. y sábados: 8:00 a. m. - 12:00 p. m.
Medellín	Carrera 46 No. 47 - 66, Centro Comercial Punto de la Oriental, local 3050	Lunes a viernes: 7:00 a. m. - 5:00 p. m. y sábados: 8:00 a. m. - 12:00 p. m.
Envigado	Carrera 37 No 37 Sur - 24	Lunes a viernes: 7:00 a. m. - 5:00 p. m. y sábados: 8:00 a. m. - 12:00 p. m.
Caldas	Centro comercial Ruiseñor, Calle 131 Sur No. 50 – 24	Lunes a viernes: 7:00 a. m. - 5:00 p. m. y sábados: 8:00 a. m. - 12:00 p. m.
Bello	Carrera 49 No. 45 – 36	Lunes a viernes: 7:00 a. m. - 5:00 p. m. y sábados: 8:00 a. m. - 12:00 p. m.
Itagüi	Calle 56 No. 52 – 23	Lunes a viernes: 7:00 a. m. - 5:00 p. m. y sábados: 8:00 a. m. - 12:00 p. m.

Para reclamar medicamentos no incluidos en el PBS, una vez la tecnología en salud haya sido direccionada, podrán dirigirse a los servicios farmacéuticos del operador logístico correspondiente o al prestador donde se haya sido direccionado el medicamento, presentando los siguientes documentos:

- Fórmula Mipres.
- Copia del documento de identidad.

- Si el afiliado no reclama los medicamentos, la persona que realice el trámite deberá presentar fotocopia del documento del afiliado.

Para los usuarios de municipios fuera del Valle de Aburrá:

Para los municipios en los que dispensa el prestador Todo Drogas:

- Puerto Berrío
- Caucasia
- El Bagre
- Nechí
- Zaragoza
- Amalfi
- Anorí
- Remedios
- Yolombó
- Frontino
- Peque
- Angostura
- Yarumal
- Amagá
- Ciudad Bolívar
- Santa Bárbara
- Támesis
- Turbo
- Valdivia
- Briceño
- Yalí
- Segovia
- Dabeiba
- Santa Fe de Antioquia
- Pueblorrico
- Abejorral
- Hispania
- Armenia
- Mutatá
- Carepa
- Necoclí

Para reclamar medicamentos incluidos y no incluidos en el PBS, podrán dirigirse a las oficinas de Savia Salud EPS ubicadas en cada uno de estos municipios y el gestor se encargará de gestionar internamente con Todo Drogas para que realicen el envío al municipio. Este último se contactará por mensaje de voz y de texto para informar la fecha en que puede ir a reclamar los medicamentos, exceptuando los medicamentos de control especial.

Es importante al momento de la solicitud, actualice los datos de domicilio y teléfonos de contacto, esto lo puede hacer a través de nuestra página web <https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/>

[saviasaludeps.com/sitioweb/](https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/)

Para tener en cuenta: todo medicamento de aplicación requiere ser autorizado previamente y será remitido al lugar donde Savia Salud EPS lo designe.

Para los demás municipios en los que dispensa Cohan

Para reclamar medicamentos incluidos y no incluidos en el PBS, podrán dirigirse a las oficinas de Savia Salud EPS ubicadas en cada uno de estos municipios y el gestor se encargará de gestionar internamente con Cohan para que realicen el envío al municipio. Este último se contactará por mensaje de voz y de texto para informar la fecha en que puede ir a reclamar los medicamentos, exceptuando los medicamentos de control especial.

Es importante al momento de la solicitud, actualice los datos de domicilio y teléfonos de contacto, esto lo puede hacer a través de nuestra página web <https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/>

Para tener en cuenta: todo medicamento de aplicación requiere ser autorizado previamente y será remitido al lugar donde Savia Salud EPS lo designe.

Nota

Todo medicamento que no esté disponible en el momento de la dispensación, desde el servicio farmacéutico generarán un formato de faltante el cual se te entregará como soporte y posteriormente se te hará llegar al domicilio en un tiempo no mayor a las 48 horas. Ten presente que, si el medicamento prescrito está agotado, el servicio farmacéutico te deberá dar un formato de devolución donde se detalla que la no entrega obedece a un medicamento agotado o desabastecido, para que el médico tratante busque otras alternativas de tratamiento.

Reclamar en varias entregas

Es importante presentar siempre la fórmula médica original y el documento de identidad.

Trámite para medicamentos, demás tecnologías y servicios complementarios no financiados con recursos de la UPC

Si por alguna condición de salud, requieren de una tecnología no incluida en el PBS, el profesional tratante deberá realizar la prescripción en la plataforma MIPRES y le entregarán la fórmula que genera dicho aplicativo. En caso de que la prescripción cumpla con los requisitos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, el MIPRES procederá a ser aprobado por la EPS. Es importante que realicen la actualización de los datos en el momento de la atención y/o durante la radicación de cualquier solicitud, en los puntos de atención al usuario, así podremos garantizar la oportunidad en la prestación del servicio.

Atención por urgencias y citas Urgencia

Son aquellas situaciones en las que deberá ser atendido porque está enfermo y su vida corre peligro. Algunos de los síntomas y signos para ser atendido en el servicio de urgencias son:

- Contracciones o ruptura de la fuente en embarazadas.
- Asfixia severa.
- Fiebre mayor a 38°C, especialmente en niños menores de 1 año.
- Dolor en el pecho acompañado de vómito, mareo y sudoración.
- Dolor de cabeza intenso acompañado de vómito, visión borrosa o parálisis.
- Pérdida de la conciencia y desmayos.
- Mutilaciones, caídas, fracturas o sangrado abundante.
- Cambios repentinos de las capacidades mentales o fuerzas musculares.

Atención por cita

Es el servicio al que debe acudir cuando estás enfermo y su vida no corre peligro. Algunos de los síntomas más comunes para consultar son:

- Dolor de oídos, garganta, cabeza, espalda o cuello que apareció hace menos de 3 días.
- Fiebre menor a 38°C.
- Heridas menores.
- Diarrea que apareció hace menos de 3 días.
- Vómito sin sangre que apareció hace menos de 3 días.
- Síntomas respiratorios recientes.
- Conjuntivitis menor a 3 días de aparición.
- Cólico menstrual intenso.

Solicitud de portabilidad

Cuando cambies de domicilio, deberás hacer uso de la portabilidad, la cual permitirá a la EAPB continuar garantizando los servicios de salud en su nuevo domicilio. La solicitud la podrás realizar a través de los diferentes canales establecidos:

- **Página web:** www.saviasaludeps.com en el enlace <https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/afiliados/careers/solicitud-de-portabilidad>
- **Correo electrónico:** portabilidad@saviasaludeps.com
- **Línea nacional:** 01 8000 423683, opción 1.
- **Línea local:** 604 448 17 47.
- Oficinas de atención al usuario de Savia Salud EPS.

El Decreto 780 de 2016 pretende garantizar la portabilidad del aseguramiento para los afiliados al régimen subsidiado a nivel de todo el territorio nacional, teniendo en cuenta el tipo de migración que realice el afiliado; Savia Salud EPS garantizará el acceso a los servicios de salud en una IPS primaria de dicha localidad con la cual se tenga convenio.

Cuando se trate de un cambio de residencia ocasional o temporal, deberán:

- Actualizar en el sitio web los nuevos datos de ubicación: municipio, barrio, dirección, teléfono, correo electrónico y tiempo de estadía.
- Usuarios que solicitan portabilidad o cambio de ubicación con nombres completos y documentos de identidad.

Adicionalmente, cuando se trate de un cambio de residencia de manera permanente deberá solicitar cambio de municipio o traslado así:

- La solicitud en el nuevo municipio de residencia de la encuesta del Sisbén versión IV.
- Enviar a Savia Salud EPS los nuevos datos de ubicación: municipio, barrio, dirección, teléfono, correo electrónico y tiempo de estadía.
- Realizar el traslado para una EAPB que opere en el municipio donde se trasladará siempre y cuando Savia Salud EPS no opere en ese municipio.

Nota

Es su obligación actualizar los datos a través de los diferentes canales establecidos por la EAPB.

Incapacidades y licencias

El pago de la prestación económica por incapacidad aplica para los afiliados al régimen contributivo, cuando por causa de una enfermedad o accidente no relacionado con el trabajo, el médico tratante expide una incapacidad temporal; en estos casos, tienen derecho a recibir durante ese tiempo de incapacidad un pago equivalente al 66.6% del ingreso mensual base de la cotización al SGSSS. Si es empleado, las prestaciones reemplazarán el salario y corresponde al empleador liquidarlas y pagarlas en la nómina.

Para acceder a las prestaciones económicas

generadas como incapacidad por enfermedad general, como afiliados deben haber cotizado un mínimo de cuatro (4) semanas en forma ininterrumpida y completa, al inicio de la incapacidad.

No habrá lugar a reconocimiento de prestaciones económicas por concepto de incapacidad por enfermedad general cuando estas se originen en tratamientos con fines estéticos o sus complicaciones, los cuales se encuentran expresamente excluidos en el PBS del SGSSS.

Si la incapacidad es igual o menor a dos (2) días, el pago de la prestación económica está a cargo del empleador, a partir del tercer (3) día, el pago de la prestación económica está a cargo de la EAPB.

Cuando la incapacidad es mayor a 180 días y menor a 540 días, el pago de la prestación económica está a cargo del fondo de pensiones en el cual se encuentra afiliado; si la incapacidad supera los 540 días, el pago de la prestación económica vuelve a ser responsabilidad de la EAPB.

Es importante tener en cuenta que, para acceder al pago de las prestaciones económicas, no deben estar en mora en las cotizaciones.

Licencia de maternidad

El pago de la prestación económica por licencia de maternidad aplica para toda trabajadora en estado de embarazo, afiliada como cotizante, tiene derecho a una licencia de dieciocho (18) semanas en la época de parto, remunerada con el salario que devengue al momento de iniciar su licencia.

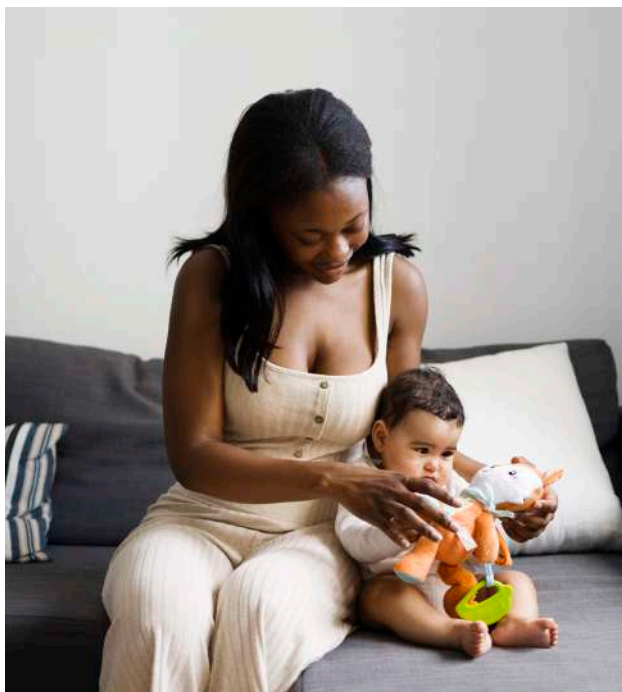
- Para acceder a las prestaciones económicas generadas por licencia de maternidad, deben cumplir los siguientes requisitos:
- La afiliada debe estar al día en el pago de la cotización.
- Haber efectuado aportes dentro de las fechas establecidas normativamente durante los meses que correspondan al periodo de

gestación de la madre del recién nacido.

- Contar con el certificado de licencia de maternidad expedido por el médico tratante.

Licencia de paternidad

- El pago de la prestación económica por licencia de paternidad se otorga al afiliado cotizante al régimen contributivo (padre), correspondiente a dos (2) semanas remuneradas, siempre y cuando haya realizado la cotización completa durante el período de gestación. La licencia de paternidad es válida cuando se adoptan niños hasta los 18 años.
- Para acceder a las prestaciones económicas generadas por licencia de paternidad, deben cumplir los siguientes requisitos:
- Solicitar a la EAPB dentro de los treinta (30) días siguientes al nacimiento o a la adopción del menor a través de canales establecidos por la entidad.
- Haber efectuado aportes dentro de las fechas establecidas normativamente durante los



meses que correspondan al periodo de gestación de la madre del recién nacido.

Si eres pensionado

No tienen derecho al pago de la prestación económica por licencia de maternidad, ni por incapacidad, ya que el pago de la pensión no será interrumpido por ningún motivo. Sin embargo, en caso de vincularse nuevamente al sistema como empleado o trabajador independiente, deben hacerlo a la misma EAPB y en estos casos podrán recibir los pagos de la prestación económica, por incapacidad, por enfermedad general y las licencias de maternidad a las que tengan derecho.

Condiciones y procedimientos para obtener el transporte y financiación de la estadía

El servicio de transporte es otorgado a los afiliados cuyo municipio de afiliación esté catalogado como zona de dispersión y que por autorización de Savia Salud EPS deban desplazarse a otro municipio para su atención en salud.

Adicionalmente, se les presta este servicio a los pacientes que lo requieran de acuerdo con la normatividad vigente que regula el tema.

El alojamiento es otorgado a niños, niñas y adolescentes menores de 18 años con diagnóstico de cáncer infantil, quimioterapia o radioterapia adultos, pacientes del programa canguro, maternas en cualquier trimestre de gestación y población indígena cuyo municipio de afiliación esté catalogado como zona de dispersión.

Frente a inquietudes, se recomienda dirigirse a la oficina de Savia Salud EPS más cercana a su residencia, con los soportes asociados a su atención en salud para revisar cada caso de forma particular.

De acuerdo con lo anterior, se adjunta listado de municipios del departamento de Antioquia catalogados como zonas dispersas:

Número	Código DANE	Nombre Departamento	Municipio
1	05004	Antioquia	Abriaquí
2	05040	Antioquia	Anorí
3	05045	Antioquia	Apartadó
4	05051	Antioquia	Arboletes
5	05107	Antioquia	Briceño
6	05125	Antioquia	Caicedo
7	05147	Antioquia	Carepa
8	05172	Antioquia	Chigorodó
9	05234	Antioquia	Dabeiba
10	05250	Antioquia	El Bague
11	05361	Antioquia	Ituango
12	05475	Antioquia	Murindó
13	05480	Antioquia	Mutatá
14	05490	Antioquia	Necoclí
15	05495	Antioquia	Nechí
16	05543	Antioquia	Peque
17	05591	Antioquia	Puerto Triunfo
18	05604	Antioquia	Remedios
19	05659	Antioquia	San Juan de Urabá
20	05665	Antioquia	San Pedro de Urabá
21	05790	Antioquia	Tarazá
22	05819	Antioquia	Toledo
23	05837	Antioquia	Turbo
24	05854	Antioquia	Valdivia
25	05873	Antioquia	Vigía del Fuerte