



Citas con profesionales de puerta de entrada

(Medicina general / Pediatría / Odontología general / Odonto-pediatría)

Solicitud telefónica:

- **Bogotá:** línea **601 375 90 30** (marcación rápida desde su oficina a la extensión 2005).
Adicionalmente, en este canal puedes: solicitar el servicio de médico domiciliario, efectuar la autorización de medicamentos formulados por médico domiciliario, solicitar citas por oficina o aclarar inquietudes sobre el plan de beneficios.
- **Sucursales:** línea **018000 915 577** Adicionalmente puedes aclarar inquietudes sobre el plan de beneficios.

Solicitud canales virtuales:

- **Página web Colsanitas:** [Oficina virtual Colsanitas - Colsanitas](#)
- **WhatsApp 24 horas-María Paula +57 (310)3107676:** para citas médicas y odontológicas en la red de Colsanitas e información del directorio médico.

Citas para atención por especialistas adscritos

Para ser atendido(a) por médico(a) de las especialidades que no son de acceso directo, debes ser remitido(a) por médico(a) o pediatra puerta de entrada (formato de remisión). Consulta el Directorio Médico en Infobanco en el siguiente vínculo [Medicina Prepagada \(sharepoint.com\)](#), en la web de pensionados <https://www.banrep.gov.co/pensionados/>, en la página web de Colsanitas o en el WhatsApp María Paula (3103107676) y elije libremente el especialista a nivel nacional.

- **Formato de remisión a médicos especialistas**

- Vigencia de la orden para primera cita: 6 meses
- Vigencia de la orden para el control: 6 meses a partir de la primera cita.

Nota: En caso de vencimiento solicita una nueva cita con el médico o pediatra puerta de entrada para su nueva expedición.

¡Recuerda! las siguientes especialidades tienen **acceso directo**, sin que sea necesaria la remisión de médico(a) o pediatra puerta de entrada:

- ✓ Gineco-Obstetricia
- ✓ Ginecología

Guía para el uso del servicio médico

Nuestro Plan Colsanitas

- ✓ Oftalmología
- ✓ Urología
- ✓ Medicina Alternativa
- ✓ Nutrición
- ✓ Psicología.

Las remisiones a otras especialidades que surjan de la atención de los médicos adscritos deberán ser autorizadas por el profesional de puerta de entrada.

Citas por oficina

Colsanitas ha identificado algunas especialidades con baja oferta y/o que dificultan el cumplimiento de la oportunidad pactada (especialistas 8 días y subespecialistas 15 días hábiles) y por esto, ofrece la opción de que pidas las citas a través de ellos.

En estos casos, cuando consultas el Directorio Médico y buscas la especialidad o subespecialidad, encontrarás una nota que está al inicio de la página con los teléfonos de contacto de Colsanitas, así:

Mi directorio médico

 Descargar
BÚSQUEDA

 Usuario del Banco de la República, para darte prioridad y disponibilidad en tu cita comunícate al 018000915577 o al +57(1)3759030.

¡Recuerda! la oportunidad es por especialidad y no por especialista

Servicios de urgencias

Podrás recibir el servicio de atención por urgencias en cualquier centro hospitalario adscrito a la red, la cual puedes consultar en la página de Infobanco, en la web de pensionados o en el directorio médico establecido para el Banco en los canales establecidos por Colsanitas.

Si te encuentras en una ciudad del país en la que no haya sucursal o agencia del Banco podrás solicitar atención en cualquier institución hospitalaria presentando tu documento de identidad.

Guarda el contacto de la línea nacional de Colsanitas **018000 915577** en tu celular, en ella te resolverán cualquier inquietud que se te presente.



Suministro de medicamentos

- Deben ser formulados por un médico de la red de adscritos de Colsanitas- Banco.
- Las fórmulas deben ser autorizadas por los canales virtuales y/o presenciales:
 - ✓ Página web de Colsanitas www.colsanitas.com ingresando por la Oficina Virtual.
 - ✓ WhatsApp María Paula 3103107676.
 - ✓ Aplicación de Colsanitas para teléfonos móviles (App).
 - ✓ Oficina de Servicios Médicos en cada ciudad, según horario definido para cada una.
- Vigencia de la fórmula médica:
 - ✓ 72 horas (tres días hábiles), contados a partir de la fecha de expedición
 - ✓ Para medicamentos crónicos, la vigencia se determina por las fechas programadas para cada entrega.
 - ✓ Cuando te formulen por primera vez un medicamento que no está en la Guía terapéutica, llamados “Fuera de guía”, el proceso de autorización y la entrega pueden tardar hasta 72 horas contadas a partir del momento en que se radica la solicitud de autorización.
- Cuando un especialista adscrito formule un medicamento crónico debes asistir al médico puerta de entrada para que te ingrese al programa de medicamentos crónicos. Consulta a tu médico puerta de entrada las inquietudes que tengas al respecto.
- La entrega de los medicamentos faltantes debe hacerse en máximo 24 horas en el domicilio del usuario, con excepción de los medicamentos de control especial.
- Los medicamentos formulados por el médico domiciliario deben estar en la Guía terapéutica; por lo tanto, recomendamos que le recuerdes al profesional que atiende la consulta, que revise la Guía del Banco.
- Para las autorizaciones de los medicamentos formulados en consulta prioritaria a nivel nacional y para los medicamentos formulados por el médico domiciliario en sucursales, se debe remitir un correo a supsmcrs@colsanitas.com.

Entrega de medicamentos formulados en urgencias, egreso hospitalario y cirugías ambulatorias

- Sin efectuar el proceso de autorización podrás reclamar los medicamentos AAA (Antibióticos, Analgésicos, Antiinflamatorios), los Antieméticos, Sales de rehidratación oral, antimicóticos, antivirales, antiparasitarios, antihistamínicos, inhaladores que contengan Bromuro de Ipratropio y/o Salbutamol, **que hayan sido formulados en urgencias, egreso hospitalario y/o cirugía ambulatoria.**



- Se deben suministrar en su totalidad, según la fórmula médica, sin considerar que formen parte o no de la Guía terapéutica.
- Deberás reclamarlos el mismo día o máximo al día siguiente hasta las 10:00 am de la consulta o del egreso; si no los reclamas dentro de ese plazo y lo quieres hacer posteriormente, deberás tramitar la autorización como de costumbre.
- Los medicamentos formulados en urgencias o al egreso de una hospitalización que no estén catalogados dentro del grupo anterior (AAA), requieren autorización para su entrega

Adelanto de medicamentos por viaje

Si vas a viajar, solicita con mínimo **quince días de anticipación** el adelanto de la fecha de entrega de sus medicamentos crónicos. Puedes hacerlo hasta dos veces al año, no consecutivas. El formato de solicitud puedes encontrarlo en las oficinas de servicios médicos, en Infobanco o en la página web de pensionados.

Canales para tramitar las autorizaciones médicas

- ✓ Página web de Colsanitas www.colsanitas.com ingresando por la Oficina Virtual.
- ✓ WhatsApp María Paula 3103107676.
- ✓ Aplicación de Colsanitas para teléfonos móviles (App).
- ✓ Oficina de Servicios Médicos en cada ciudad, según horario definido para cada una.

Auxilio para lentes y montura

El beneficio lo podrás utilizar así:

- Lentes corrientes, bifocales o progresivos: un par cada año.
- Montura: cada dos años.
- Lentes de contacto: cada dos años.

En el año en el que tengas derecho a monturas, puedes unificar el valor del auxilio y utilizarlo en lentes y/o en montura.

Notas:

- ✓ Si utilizas el auxilio para lentes y montura no podrás solicitar el auxilio para lentes de contacto sino dos años después.
- ✓ El tiempo para el otorgamiento cuenta a partir de la fecha de la última autorización.

Guía para el uso del servicio médico

Nuestro Plan Colsanitas

- ✓ Dicho auxilio se otorga de acuerdo con los topes establecidos contractualmente, cada año.
- ✓ No se reconocerá auxilio en casos de ruptura, robo o pérdida de los anteojos, ni de los lentes de contacto.

Casos de excepción: se pueden autorizar lentes corrientes antes de un (1) año contado a partir de la última autorización, cuando el problema de refracción haya cambiado significativamente (una dioptría o más).

Consulta el proceso a seguir para recibir el auxilio en nuestra página en Infobanco [Medicina Prepagada \(sharepoint.com\)](#) y la web de pensionados <https://www.banrep.gov.co/pensionados/>

Fórmula láctea

La leche materna es el mejor alimento para el bebé durante los primeros seis meses de vida. En caso de requerirlo, y bajo criterio del pediatra, el Banco da el auxilio para la fórmula láctea con hasta doce tarros mensuales de 400 gramos, durante el primer año de vida del recién nacido.

Para el otorgamiento de este auxilio, el pediatra definirá el número de tarros necesarios, teniendo en cuenta la edad y las necesidades alimenticias del bebé.

Para mayor información sobre el servicio médico, consulta nuestra página en Infobanco [Medicina Prepagada \(sharepoint.com\)](#) y la web de pensionados <https://www.banrep.gov.co/pensionados/>

Para solicitudes, quejas, reclamos y felicitaciones escríbenos a: medico@banrep.gov.co