

## ASIGNACIÓN DE AFILIADOS COOMEVA EPS

# PREGUNTAS FRECUENTES

En Salud Total EPS-S queremos brindarte la mejor atención porque nuestro interés es darte la protección en salud y bienestar que necesitas.

### Índice

1. Canales de atención.
2. Acceso a los servicios de salud; IPS básica asignada, cáncer, gestantes, promoción y prevención, medicamentos, insumos, dispositivos médicos, procedimientos quirúrgicos para afiliados asignados de COOMEVA EPS.
3. Tutelas y prestaciones económicas.

## 1 ¿Cuáles son las líneas telefónicas a las que puedo comunicarme y qué trámites me pueden atender?

En Salud Total EPS-S contamos con una atención a nuestros protegidos de calidad a través de la Línea Total las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante 365 días al año. Adicionalmente, tenemos disponible a través de este mismo canal de atención un sistema de audio respuesta que te facilita asignar, cancelar o confirmar tus citas médicas y odontológicas de primera vez.

Los números a los que te puedes comunicar según tu sitio de residencia son los siguientes:

DEPARTAMENTO	TELÉFONO	DEPARTAMENTO	TELÉFONO
Antioquia	604 3199999	La Guajira	605 7287791
	604 3199919	Magdalena	605 4328777
Atlántico	605 3698585		605 4328750
	605 3698555	Meta	608 6818229
Bogotá	601 4854555		608 6818215
Bolívar	605 6569340	Quindío	606 7314942
	605 6569341	Risaralda	606 3497300
Boyacá	608 7403268		606 3497301
Caldas	606 8782300	Santander	607 6438150
	606 8782700		607 6438130
Cauca	602 3180444	Sucre	605 2799222
	602 3180455		605 2799225
Cesar	605 5748250	Tolima	608 2709777
	605 5748258		608 2709751
Córdoba	604 7848949	Valle del Cauca	602 3180444
Cundinamarca	601 4854555		602 3180455
	601 8872828		
	601 8872825		

El bienestar de tu salud es nuestra prioridad, por eso cuando te contactes a la Línea Total podrás gestionar los siguientes servicios:

- ✓ Solicitar citas de medicina general o con especialista o con cualquiera de nuestros Programas de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad.
- ✓ Puedes acceder a la información para solicitud de citas odontológicas de primera vez.
- ✓ Confirmar y/o cancelar tus citas médicas u odontológicas.
- ✓ Solicitar información general (acceso al servicio de salud, afiliaciones, red de atención médica, entrega de medicamentos, realización de exámenes de laboratorios, etc.)
- ✓ Encontrarás orientación sobre la red de prestación de servicios de urgencias médicas y odontológicas.
- ✓ Solicitar información de prestaciones económicas, incapacidades y licencias de maternidad.
- ✓ Radicar quejas, sugerencias, peticiones y felicitaciones.

## ¿Cuáles son los canales virtuales dispuestos para la atención de mis requerimientos?

Pensando en tu comodidad y seguridad, Salud Total EPS-S ha dispuesto los siguientes canales virtuales para la atención de tus trámites: **Oficina Virtual, Aplicación Móvil (APP), Punto de Atención en Casa y Pablo, tu asesor en línea.** A continuación, te informamos cómo puedes acceder a cada uno de ellos y te damos a conocer los trámites que puedes realizar sin desplazamientos y desde la comodidad de tu casa u oficina.

### OFICINA VIRTUAL:

Para ingresar a Oficina Virtual, primero debes registrarte haciendo [CLIC AQUÍ](#) luego al obtener el usuario y clave podrás utilizar nuestra Oficina Virtual [CLIC AQUÍ](#)

A través de este canal de atención puedes realizar estas transacciones de manera ágil y cómoda desde el lugar donde te encuentres durante las 24 horas del día:

- ✓ Actualizar los datos personales.
- ✓ Consultar el estado de afiliación del grupo familiar.
- ✓ Imprimir certificados de afiliación.
- ✓ Solicitar, consultar y cancelar citas médicas.
- ✓ Radicar incapacidades y licencias.
- ✓ Consultar el estado de pagos y prestaciones autorizadas.
- ✓ Consultar los resultados de exámenes de apoyo diagnóstico.
- ✓ Realizar actividades pedagógicas para las citas inasistidas.
- ✓ Radicar quejas, sugerencias, peticiones y felicitaciones.

Te invitamos que cambies con periodicidad tu clave de acceso a Oficina Virtual.



## Aplicación Móvil (APP)



App Store

Nuestra Aplicación Móvil (APP) te facilita la vida, descárgala ya en tus tiendas de aplicaciones en Play Store o Apple Store.



Google Play

Ten presente que para utilizarla debes tener usuario y clave de acceso, que debes solicitar con anterioridad en Regístrate [CLIC AQUÍ](#)

En la APP de Salud Total EPS-S podrás realizar los siguientes trámites las 24 horas del día:

- ✓ Generar certificaciones y notificaciones.
- ✓ Consultar resultados de exámenes de laboratorio.
- ✓ Consultar los Centros de Soluciones Salud, directorios de la red médica, urgencias, farmacias, unidades de atención de medicina general, puntos de atención de especialista y programas de Promoción y Prevención.
- ✓ Buscar los sitios de atención de servicios de urgencias médicas cerca de tu ubicación actual.
- ✓ Solicitar, cancelar y consultar citas médicas y odontológicas.
- ✓ Radicación, generación y consulta de autorizaciones de servicios médicos.



## Punto de Atención en Casa

Si quieres una atención sin salir de tu casa o sitio de trabajo, nuestro Punto de Atención en Casa es el indicado ya que es rápido, seguro y sin filas.

Solicita un turno de atención virtual dando [CLIC AQUÍ](#)

Cuando ingreses tus datos en el Punto de Atención en Casa podrás radicar trámites como; novedades de la afiliación, solicitudes relacionadas con autorizaciones, radicar incapacidades y licencias y otros servicios. La respuesta de estos la recibirás de vuelta en tu correo electrónico registrado en un tiempo estimado de 24 horas.



## Pablo - Asesor en Línea

Para acceder a este canal, busca el botón "Pablo" en [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) o haciendo [CLIC AQUÍ](#), allí puedes actualizar tus datos, consultar información de la EPS, asignar tus citas médicas y realizar algunos trámites relacionados con la afiliación, autorizaciones, incapacidades y licencias.

Pablo, tu asesor virtual también cuenta con información de COVID-19 como vacunación, pruebas diagnósticas, certificados de aislamiento y más. Igualmente, si lo deseas puede tener contacto con un analista de acompañamiento al usuario para ampliar la información de los servicios que brinda nuestra EPS.

## ¿Cómo creo mi usuario de Oficina Virtual?

Nuestros canales virtuales te facilitarán la vida y ahorrarás tiempo haciendo tus solicitudes y trámites. Para crear tu usuario y obtener tu clave de acceso a **Oficina Virtual** ingresa a [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) y ubica en la parte superior derecha de la página el enlace **"Regístrate"** [CLIC AQUÍ](#).

Ingresa y diligencia los campos solicitados, luego debes asignar una clave de acceso, de esta manera podrás autogestionar tus trámites en Oficina Virtual, sin filas y rápido.

## ¿Cuáles trámites se atienden en las oficinas de atención al usuario (Centros de Soluciones en Salud) y en dónde están ubicadas?

Te contamos que en Salud Total EPS-S las oficinas de atención al usuario se denominan Centros de Soluciones en Salud donde tenemos atención presencial. Allí puedes solicitar la radicación o gestión de los siguientes trámites de acuerdo con los siguientes temas:

- ✓ Autorizaciones.
- ✓ Afiliaciones y novedades de la afiliación.
- ✓ Incapacidades y licencias.
- ✓ Solicitudes de portabilidad.
- ✓ Certificados de afiliación.
- ✓ Estados de cartera.
- ✓ Actualización de datos.
- ✓ Radicación de quejas, sugerencias, peticiones y felicitaciones.

Para conocer la ubicación dirígete a [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) y sigue la ruta CANALES DE ATENCIÓN - Centros de Soluciones en Salud [CLIC AQUÍ](#)

## ¿Debo solicitar una cita para la atención en las oficinas de atención al usuario (Centros de Soluciones en Salud)?

Para Salud Total EPS-S es muy grato brindarles la mejor atención a los afiliados asignados de COOMEVA EPS, es así como podrán asistir SIN cita a los Centros de Soluciones en Salud durante todo el mes de marzo de 2022.

Pasada esta fecha, te invitamos a que llames a nuestra Línea Total de tu ciudad [CLIC AQUÍ](#), donde uno de nuestros agentes realizará el agendamiento de la cita en la oficina que requieras, esto con el fin de que puedas agendarte y desplazarte sin contratiempos sin la necesidad de hacer filas o que tengas que esperar por la atención.

## ¿A través de cuáles canales de atención puedo radicar una PQR, peticiones, quejas y reclamos?

¡Escucharte es la mejor forma de mejorar nuestros servicios! Estamos para brindarte calidad y seguridad, creando una moderna atención para solucionar tus PQR, peticiones, quejas y reclamos. Hemos dispuesto los siguientes canales para que las radiques con nosotros, donde estaremos dispuestos a darte una solución inmediata.

1. **Te Escuchamos** ubicado en [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) CANALES DE ATENCIÓN **CLIC AQUÍ**
2. **Centros de Soluciones en Salud** **CLIC AQUÍ**
3. **Línea Total**

Para obtener más información y conocer cada canal **CLIC AQUÍ**

## ¿Cuáles son los canales habilitados si tengo algún trámite o consulta sobre COVID-19?

Sabemos que tu salud es importante, por esa razón tenemos para nuestros protegidos canales exclusivos para la atención relacionada con COVID-19. Si eres afiliado asignado de COOMEVA EPS te invitamos a utilizarlos de la siguiente forma:

### 1. Call Covid. Línea telefónica exclusiva

Para comunicarte con el call center puedes marcar el número relacionado dependiendo de tu ubicación geográfica durante las 24 horas del día los 7 días a la semana:

CIUDAD	NÚMERO CALL COVID
Barranquilla	605 3198861
Bogotá	601 6095270
Medellín	604 6090127
Pereira	606 3111890
Bucaramanga	607 5895017
Manizales	606 8700005
Cali	602 3800930
Armenia	606 7460321
Sincelejo	3503165271
Montería	3503165272
Ibagué	3503165275
Villavicencio	3503165278
Girardot	3503165279
Valledupar	3503165282
Cartagena	3503165270
Santa Marta Riohacha	3503165273

En este canal te atenderán trámites relacionados con:

- ✓ Solicitud de prueba o consulta de resultados COVID-19.
- ✓ Vacunación COVID-19.
- ✓ Certificado de aislamiento, recuperación, seguimiento a la toma de la prueba y otros trámites.
- ✓ Reportar el fallecimiento de una persona por COVID-19.

### 2. WhatsApp COVID-19

Atenderemos tus requerimientos a través del **WhatsApp 3212031444**. En este canal podrás realizar durante las 24 horas del día los trámites y consultas que relacionamos a continuación:

- ✓ Actualizar tus datos de contacto.
- ✓ Solicitar la prueba diagnóstica de COVID-19.
- ✓ Asignar, consultar o cancelar citas de vacunación contra el COVID-19.
- ✓ Consultar los resultados de pruebas COVID-19.

2. Acceso a los servicios de salud; IPS básica asignada, cáncer, gestantes, promoción y prevención, medicamentos, insumos, dispositivos médicos, procedimientos quirúrgicos para afiliados asignados de COOMEVA EPS.

## 2 ¿Cómo puedo consultar la IPS básica asignada para sacar citas médicas y odontológicas?

Para nosotros es muy grato informarte que, a partir del 1 de febrero de 2022, puedes acceder a nuestros servicios de salud con calidad total a través de nuestra red de prestación de servicios.

Para consultar tu Institución Prestadora de Salud (IPS) básica asignada te invitamos a **descargar nuestra Aplicación Móvil (APP)**, la cual te facilitará la vida. Búscanos en el menú de las aplicaciones en Play Store o Apple Store y descárgala. Recuerda que con anterioridad debes tener tu usuario y clave de acceso, la solicitud debes hacerla en "Regístrate" [CLIC AQUÍ](#)

Asimismo, hemos dispuesto para los afiliados las siguientes líneas de atención donde recibirás toda la información de tu IPS básica asignada:

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE CONTACTO	DEPARTAMENTO	NÚMERO DE CONTACTO
Antioquia	604 3199999- 604 3199919	La Guajira	605 7287791
Atlántico	605 3698585- 605 3698555	Magdalena	605 4328777- 605 4328750
Bogotá	601 4854555	Meta	608 6818229-608 6818215
Bolívar	605 6569340- 605 6569341	Quindío	606 7314942
Boyacá	608 7403268	Risaralda	606 3497300-606 3497301
Caldas	606 8782300- 606 8782700	Santander	607 6438150-607 6438130
Cauca	602 3180444- 602 3180455	Sucre	605 2799222-605 2799225
Cesar	605 5748250 605 5748258	Tolima	608 2709777-608 2709751
Córdoba	604 7848949	Valle del Cauca	602 3180444-602 3180455
Cundinamarca	601 4854555-601 8872828 601 8872825		

### ¿A donde puedo dirigirme si tengo una urgencia?

Ingresas a [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) y ubica el botón "Directorio" [CLIC AQUÍ](#). Luego sigue la ruta Departamento – Ciudad – Tipo de servicio, aquí debes escoger "URGENCIAS" y el menú despliega seis opciones de urgencias: maternidad, alta y baja complejidad, odontológicas, oftalmológicas, pediátricas y psiquiátricas. Luego da clic en **BUSCAR** y te aparecerá el listado de las Instituciones Prestadoras de Salud.

Esta misma información de nuestro "Directorio" de la red de urgencias la puedes visualizar siguiendo la misma en la Aplicación Móvil.

### ¿Dónde puedo continuar la diálisis peritoneal o la hemodiálisis?

Tu salud es una prioridad, por eso para la continuidad de tu tratamiento, se ha determinado que la Institución Prestadora de Salud (IPS) designada por Salud Total EPS-S se pondrá en contacto contigo.

Si esto no ha ocurrido, de ante mano te ofrecemos excusas, ya que es probable que no tengamos tus datos, por eso te solicitamos que los actualices en el siguiente enlace [CLIC AQUÍ](#)

Igualmente te contamos que puedes comunicarte a las siguientes líneas de atención de las IPS de direccionamiento hemodiálisis para solicitar tu cita de control con tu nuevo prestador en tu ciudad.

Recuerda que antes de comunicarte con alguna de estas IPS es importante que actualices tu orden médica con nosotros, acude a nuestros canales de atención virtual; Punto de Atención en Casa, donde a través de un turno virtual puedes anexar los documentos necesarios.

### RED HEMODIÁLISIS

CIUDAD	NOMBRE SEDE/IPS	DIRECCIÓN	TELÉFONO
BARRANQUILLA	BARRANQUILLA	Carrera 47 No. 84- 154	605 357 66 60 – 6053783646
BARRANQUILLA	CORDIALIDAD	Avenida La Cordialidad Calle 56 No. 8 E 1-238 Complejo La Macarena	6053225144
CALI	CALI NORTE	Calle 23CN No. 3AN-35	6023850251
CALI	CALI SUR	Carrera 44 No. 9C- 58 piso 4	6023808010- 602 3850250
CALI	CALI PD-CKD	Calle 10 No. 3032	6024853602
CALI	CALI RÍO CAUCA	Calle 75 b No. 20170 Local 8.9.10	6024866949
MONTERÍA	MONTERÍA	Calle 29 No. 12- 10	3187344835- 604 7923700
MONTERÍA	MONTELÍBANO (CÓRDOBA)	Lote 3 A Manzana C Barrio El Triángulo	
BUCARAMANGA	BUCARAMANGA	Calle 16 No. 27- 10	6076917280
POPAYÁN	POPAYÁN	Carrera 9 No. 8N- 45 AV. Panamericana	3184636545- 602 8353902/03
BOGOTÁ	BOGOTÁ AUTOPISTA NORTE	Autopista Norte No. 103 -35	6017954144
BOGOTÁ	BOGOTÁ CENTRO LA 26	Calle 26ª No. 33ª- 28	6017954146
BOGOTÁ	BOGOTÁ SANTA MARGARITA	Carrera 45 A No. 103 B- 16	6017954145
BOGOTÁ	BOGOTÁ SANTA MARÍA DEL LAGO	Calle 73 No. 72 A- 09	6017954140
BOGOTÁ	BOGOTÁ CHAPINERO	Carrera 13 No. 56- 23 Chapinero	6017569908
BOGOTÁ	BOGOTÁ SAN CARLOS	Carrera 12 d N 3244 sur torre D piso 3	6017569908
CÚCUTA	CÚCUTA	Calle 1N No. 9 E 155	6075892290
CARTAGENA	CARTAGENA	Pie de la Popa Av Pedro de Heredia Local 4	6056930253
SINCELEJO	SINCELEJO	Carrera 19 No. 25- 39	3185483198
ITAGÜÍ	ITAGÜÍ	Carrera 51 A No. 45- 51	3165261471
BARRANQUILLA	SOLEDAD	Fundación Clínica Materno Infantil Adela Char. Calle 45 N 6C7 Urb. Villa Adela	3114348370 3174406117
MANIZALES	MANIZALES	Calle 10 No. 2G- 10	6068930160
RIOHACHA	RIOHACHA	Carrera 11 A No. 1370	3015922224-3133870745
MEDELLÍN	MEDELLÍN	Calle 9c sur No. 50 FF- 116	6044440313- 604 2855105
MEDELLÍN	MEDELLÍN GESTIÓN DEL RIESGO	Calle 46 No. 4128 segundo y tercer piso	6044440313- 604 2855105
VILLAVICENCIO	VILLAVICENCIO	Calle 32 No. 33- 17	3174405113- 3188565242
NEIVA	NEIVA	Carrera 7 No. 11-65 Clínica Mediláser	3006169695
FLORENCIA	FLORENCIA	Calle 6 No. 1 A 95	3006169695

## ¿Qué hago si estoy recibiendo algún tratamiento para cáncer?

Estamos comprometidos con la continuidad de tu tratamiento, es así como la Institución Prestadora de Salud designada para la atención oncológica se ha puesto en contacto con cada uno de los pacientes con cáncer asignado desde COOMEVA EPS.

Si no has recibido esa comunicación, te solicitamos que acudas al canal de atención virtual “Punto de Atención en Casa” que Salud Total EPS-S tiene disponible para que a través de un turno virtual [CLIC AQUÍ](#) nos envíes los soportes necesarios como ordenes médicas e historia clínica y de esta forma podamos comunicarnos contigo.

También puedes comunicarte a las líneas de atención de Salud Total EPS-S donde estaremos pendientes de brindarte una respuesta:

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE CONTACTO	DEPARTAMENTO	NÚMERO DE CONTACTO
Antioquia	604 3199999 - 604 3199919	Cundinamarca	601 4854555 - 601 8872828 - 601 8872825
Atlántico	605 3698585 - 605 3698555	La Guajira	605 7287791
Bogotá	601 4854555	Magdalena	605 4328777 - 605 4328750
Bolívar	605 6569340 - 605 6569341	Meta	608 6818229 - 608 6818215
Boyacá	608 7403268	Quindío	606 7314942
Caldas	606 8782300 - 606 8782700	Risaralda	606 3497300 - 606 3497301
Cauca	602 3180444 - 602 3180455	Santander	607 6438150 - 607 6438130
Cesar	605 5748250 - 605 5748258	Sucre	605 2799222 - 605 2799225
Córdoba	604 7848949	Tolima	608 2709777 - 608 2709751
		Valle del Cauca	602 3180444 - 602 3180455

## ¿Cómo puedo acceder a los servicios para VIH?

Darle continuidad a tu tratamiento es primordial para el equipo de Salud Total EPS-S por ese motivo, se ha determinado que los pacientes con VIH pueden comunicarse en cualquier momento a la línea 3232207697 del programa “Vivir Plus” de nuestro aliado en Programas de Promoción y Prevención; Virrey Solís IPS. Para las ciudades debes comunicarte con estas líneas de atención:

- ✓ Bucaramanga: 6436822 extensión 105
- ✓ Cali: 3175150879
- ✓ Montería: 3145024444
- ✓ Villavicencio: 3112394716



## ¿Qué debo hacer si soy diabético o hipertenso?

Te invitamos a solicitar una cita de médica general (teleorientación, video consulta o presencial) en tu IPS básica para que el profesional de la salud realice una evaluación completa de tu estado de salud y te ordene los medicamentos que necesites:

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE CONTACTO	DEPARTAMENTO	NÚMERO DE CONTACTO
Antioquia	604 3199999 - 604 3199919	Cundinamarca	601 4854555 - 601 8872828 - 601 8872825
Atlántico	605 3698585 - 605 3698555	La Guajira	605 7287791
Bogotá	601 4854555	Magdalena	605 4328777 - 605 4328750
Bolívar	605 6569340 - 605 6569341	Meta	608 6818229 - 608 6818215
Boyacá	608 7403268	Quindío	606 7314942
Caldas	606 8782300 - 606 8782700	Risaralda	606 3497300 - 606 3497301
Cauca	602 3180444 - 602 3180455	Santander	607 6438150 - 607 6438130
Cesar	605 5748250 - 605 5748258	Sucre	605 2799222 - 605 2799225
Córdoba	604 7848949	Tolima	608 2709777 - 608 2709751
		Valle del Cauca	602 3180444 - 602 3180455

- ✓ Registrándote en nuestra Oficina Virtual [CLIC AQUÍ](#) y con tu usuario y clave de acceso en Oficina Virtual, siguiendo la ruta; Citas Médicas - Solicitar citas [CLIC AQUÍ](#)
- ✓ Ingresando a [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) en la opción CITAS [CLIC AQUÍ](#)

## ¿Qué debo hacer si estoy embarazada?

Salud Total EPS-S sabe lo importante que es para ti y tu familia saber si estás en embarazo. Si quieres saberlo, te invitamos a contactarte inmediatamente con nuestras líneas de atención para solicitar una cita médica en la opción # 2, primero te auténticas en el audio respuesta con el número el documento y enseguida marcas la opción #1 y #5 para programas de promoción y prevención:

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE CONTACTO	DEPARTAMENTO	NÚMERO DE CONTACTO
Antioquia	604 3199999 - 604 3199919	Cundinamarca	601 4854555 - 601 8872828 - 601 8872825
Atlántico	605 3698585 - 605 3698555	La Guajira	605 7287791
Bogotá	601 4854555	Magdalena	605 4328777 - 605 4328750
Bolívar	605 6569340 - 605 6569341	Meta	608 6818229 - 608 6818215
Boyacá	608 7403268	Quindío	606 7314942
Caldas	606 8782300 - 606 8782700	Risaralda	606 3497300 - 606 3497301
Cauca	602 3180444 - 602 3180455	Santander	607 6438150 - 607 6438130
Cesar	605 5748250 - 605 5748258	Sucre	605 2799222 - 605 2799225
Córdoba	604 7848949	Tolima	608 2709777 - 608 2709751
		Valle del Cauca	602 3180444 - 602 3180455

Si ya estás en embarazo y requieres tus controles prenatales, puedes igualmente comunicarte a las líneas de atención o puedes solicitar tu cita médica por los siguientes canales virtuales:

- ✓ Registrándote en nuestra Oficina Virtual [CLIC AQUÍ](#) y con tu usuario y clave de acceso en Oficina Virtual, siguiendo la ruta; Citas Médicas - Solicitar citas [CLIC AQUÍ](#)
- ✓ Ingresando a [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) en la opción CITAS [CLIC AQUÍ](#)
- ✓ En la Aplicación Móvil (APP) en CITAS MÉDICAS.

## ¿Qué hago si entro en trabajo de parto?

Tenemos toda la información de la red de prestación disponible a tu mano en [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) o en tu Aplicación Móvil de Salud Total EPS-S.

Ingresas a [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) y ubica el botón "Directorio" [CLIC AQUÍ](#). Luego sigue la ruta Departamento – Ciudad – Tipo de servicio, aquí debes escoger "URGENCIAS" y el menú despliega seis opciones de urgencias: maternidad, alta y baja complejidad, odontológicas, oftalmológicas, pediátricas y psiquiátricas. Da clic en maternidad y luego en BUSCAR te aparecerá el listado de las Instituciones Prestadoras de Salud, también está la opción de ubicación geográfica en Google maps.

**¿Cómo solicito mis citas médicas de Promoción y Prevención?** Debes hacer la solicitud a través de [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) en CITAS [CLIC AQUÍ](#) o también con Pablo, nuestro asesor en línea, que te informará las fechas y puntos de atención disponibles. Recuerda que también podrás hacerlo directamente en las unidades de atención.

Otra opción es llamando a estas líneas de atención:

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE CONTACTO	DEPARTAMENTO	NÚMERO DE CONTACTO
Antioquia	604 3199999 - 604 3199919	Cundinamarca	601 4854555 – 601 8872828 – 601 8872825
Atlántico	605 3698585 – 605 3698555	La Guajira	605 7287791
Bogotá	601 4854555	Magdalena	605 4328777 – 605 4328750
Bolívar	605 6569340 – 605 6569341	Meta	608 6818229 – 608 6818215
Boyacá	608 7403268	Quindío	606 7314942
Caldas	606 8782300 – 606 8782700	Risaralda	606 3497300 – 606 3497301
Cauca	602 3180444 – 602 3180455	Santander	607 6438150 – 607 6438130
Cesar	605 5748250 – 605 5748258	Sucre	605 2799222 - 605 2799225
Córdoba	604 7848949	Tolima	608 2709777 – 608 2709751
		Valle del Cauca	602 3180444 – 602 3180455

## ¿Cómo puedo conocer los servicios de Promoción y Prevención a los cuales tengo derecho?

Te invitamos a ingresar a [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) y a través de la opción Protegidos - Cuidamos tu Salud podrás conocer los servicios gratuitos que están orientados a la promoción y al mantenimiento de tu salud y la de tu familia [CLIC AQUÍ](#).

**¿Dónde puedo vacunar a mis hijos si no han completado su esquema de vacunación?** Recuerda que en Colombia las vacunas incluidas en el Programa Ampliado de Inmunizaciones son gratuitas. Únicamente debes acercarte con tu hijo(a) al punto de atención de vacunación más cercano o al que siempre han ido y presentar el carné de vacunación de tu hijo(a).

Consulta a continuación las vacunas del Esquema Nacional de Vacunación [CLIC AQUÍ](#)  
Estos son los puntos de vacunación que hay en todo el país [CLIC AQUÍ](#)

**¿Qué requiero para efectuar el trámite de oxígeno domiciliario?** Debes tener la autorización médica vigente (no debe tener una expedición inferior a 60 días o con cubrimiento para el mes de trámite en caso de órdenes que indiquen tiempo de tratamiento por varios meses) indicando litros por minuto, tiempo de uso diario y tiempo de tratamiento indicado; también es necesario un resumen de historia clínica.

Con estos documentos puedes solicitar el servicio por el canal de atención virtual que prefieras; Oficina Virtual, Aplicación Móvil (APP), Punto de Atención en Casa y Pablo, tu asesor en línea o también puedes enviar los documentos con que cuentas, a través de la línea exclusiva de **WhatsApp 3002287733** del área de autorizaciones de oxígenos.

Si no cuentas con autorización médica debes solicitar cita médica para la correspondiente formulación.

## ¿Qué requiero para tramitar equipos para tratamiento de la apnea del sueño (CPAP o BPAP)?

Debes tener la autorización médica vigente (expedición inferior a 60 días o con cubrimiento para el mes de trámite en caso de órdenes que indiquen tiempo de tratamiento por varios meses) más el resultado del examen polisomnográfico basal, el resultado del examen polisomnográfico de titulación, la lectura de la tarjeta del equipo (vigencia no superior a 3 meses) y un resumen de historia clínica.

El reporte de uso del equipo, es decir la lectura de tarjeta, la puede conseguir comunicándose con el proveedor actual del equipo.

Con estos documentos puedes solicitar el servicio por el canal de atención virtual que prefieras; Oficina Virtual, Aplicación Móvil (APP), Punto de Atención en Casa y Pablo, tu asesor en línea o también puedes enviar los documentos con que cuentas, a través de la línea exclusiva de **WhatsApp 3002287733** del área de autorizaciones de oxígenos.

## ¿Qué va a pasar con mis medicamentos ordenados en COOMEVA EPS?

Si tus medicamentos fueron formulados entre el 1 y 31 de enero de 2022, puedes consultar el directorio de farmacias [CLIC AQUÍ](#) de AUDIFARMA de tu ciudad donde puedes reclamar tus medicamentos. Recuerda llevar tu fórmula médica o prescripción vigente, emitida por el médico tratante, sin tachones ni enmendaduras.

Si en la información de tu autorización de medicamentos está autorizada al prestador SALUTIS S.A., este operador te contactará para programar la entrega en tu domicilio, del o los medicamentos autorizados.

Si tu orden médica tiene fecha de antes del 1 de enero de 2022 y está indica entregas por más de un mes, adicional que es un tratamiento que vienes recibiendo desde hace tiempo, o te indican que deben renovar la formulación, **te solicitamos que acudas al canal de atención virtual “Punto de Atención en Casa” que Salud Total EPS-S** tiene disponible para ti, y a través de un turno virtual, nos envíes los soportes necesarios tales como ordenes médicas e historia clínica y de esta forma podamos generar la autorización de tus medicamentos. Una vez tengas la autorización puedes reclamarlos en AUDIFARMA [CLIC AQUÍ](#)

¿Qué hacer en caso de haber terminado el tratamiento vigente de medicamentos para renovar la fórmula? Debes solicitar una cita médica presencial. Utiliza alguna de estas herramientas para obtenerla:

- ✓ Registrándote en nuestra Oficina Virtual [CLIC AQUÍ](#) y con tu usuario y clave de acceso en Oficina Virtual, siguiendo la ruta; Citas Médicas - Solicitar citas [CLIC AQUÍ](#)
- ✓ Ingresando a [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) en la opción CITAS [CLIC AQUÍ](#)
- ✓ En la Aplicación Móvil (APP) en CITAS MÉDICAS.

Llamando a las siguientes líneas de atención:

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE CONTACTO	DEPARTAMENTO	NÚMERO DE CONTACTO
Antioquia	604 3199999 - 604 3199919	Cundinamarca	601 4854555 - 601 8872828 - 601 8872825
Atlántico	605 3698585 - 605 3698555	La Guajira	605 7287791
Bogotá	601 4854555	Magdalena	605 4328777 - 605 4328750
Bolívar	605 6569340 - 605 6569341	Meta	608 6818229 - 608 6818215
Boyacá	608 7403268	Quindío	606 7314942
Caldas	606 8782300 - 606 8782700	Risaralda	606 3497300 - 606 3497301
Cauca	602 3180444 - 602 3180455	Santander	607 6438150 - 607 6438130
Cesar	605 5748250 - 605 5748258	Sucre	605 2799222 - 605 2799225
Córdoba	604 7848949	Tolima	608 2709777 - 608 2709751
		Valle del Cauca	602 3180444 - 602 3180455

Al asistir con el profesional no olvides llevar los soportes que tengas de tu tratamiento previo.

Si ya tengo tratamiento con una tecnología NO PBS (MIPRES), ¿Qué debo hacer para continuar con la prestación? Debes solicitar una cita médica para que tu tratamiento sea formulado por un médico de Salud Total EPS-S. Utiliza alguna de estas herramientas para obtenerla:

- ✓ Registrándote en nuestra Oficina Virtual [CLIC AQUÍ](#) y con tu usuario y clave de acceso en Oficina Virtual, siguiendo la ruta; Citas Médicas - Solicitar citas [CLIC AQUÍ](#)
- ✓ Ingresando a [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) en la opción CITAS [CLIC AQUÍ](#)
- ✓ En la Aplicación Móvil (APP) en CITAS MÉDICAS.  
Llamando a las siguientes líneas de atención:

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE CONTACTO	DEPARTAMENTO	NÚMERO DE CONTACTO
Antioquia	604 3199999 - 604 3199919	Cundinamarca	601 4854555 - 601 8872828 - 601 8872825
Atlántico	605 3698585 - 605 3698555	La Guajira	605 7287791
Bogotá	601 4854555	Magdalena	605 4328777 - 605 4328750
Bolívar	605 6569340 - 605 6569341	Meta	608 6818229 - 608 6818215
Boyacá	608 7403268	Quindío	606 7314942
Caldas	606 8782300 - 606 8782700	Risaralda	606 3497300 - 606 3497301
Cauca	602 3180444 - 602 3180455	Santander	607 6438150 - 607 6438130
Cesar	605 5748250 - 605 5748258	Sucre	605 2799222 - 605 2799225
Córdoba	604 7848949	Tolima	608 2709777 - 608 2709751
		Valle del Cauca	602 3180444 - 602 3180455

Al asistir con el profesional, debes llevar los soportes que tengas para que el médico haga la prescripción en la plataforma MIPRES y Salud Total EPS-S pueda direccionar el servicio a un prestador y se haga la prestación efectiva.

**Si ya tengo tratamiento con una tecnología NO PBS (MIPRES) con cobertura Tutela, ¿Qué debo hacer para continuar con la prestación?** No te preocupes, el primer mes de tratamiento será prescrito por Salud Total EPS-S. Con los soportes que cuentes debes remitirlos por nuestros canales virtuales. En los siguientes meses te invitamos a que solicites una cita médica [CLIC AQUÍ](#) para el respectivo ordenamiento correspondiente.

### ¿Qué debo hacer si tengo un procedimiento quirúrgico pendiente?

Si cuentas con orden médica de este procedimiento por tu anterior EPS, por favor realiza la radicación en el Punto de Atención en Casa [CLIC AQUÍ](#) rápido y seguro. Posterior a la radicación de tu orden médica e historia clínica se autorizará tu servicio para la unidad médica que te realizará el procedimiento y te citará para una valoración prequirúrgica.

### Si ya tengo confirmado un diagnóstico de enfermedad huérfana y tengo un ordenamiento con una tecnología NO PBS o PBS, ¿Qué debo hacer para dar continuidad a mi tratamiento?

Debes enviarnos tus documentos al correo [Adhemedicaespe@saludtotal.com.co](mailto:Adhemedicaespe@saludtotal.com.co) o comunícate con nosotros al teléfono 3012501397, para dar trámite a tu solicitud.

## Si tengo un ordenamiento con un medicamento Vital No Disponible o Importado sin Registro Sanitario, ¿Qué debo hacer para dar continuidad a mi tratamiento?

Debes enviarnos tus documentos de soporte al correo [Vitalseimportados@saludtotal.com.co](mailto:Vitalseimportados@saludtotal.com.co) o comunícate con nosotros al teléfono 3012501397, para dar trámite a tu solicitud.

## Si soy paciente con entrega de medicamentos en domicilio, ¿qué debo hacer para continuar con el servicio?

Envíanos tus datos completos con número de documento, fecha de nacimiento, teléfono, dirección y confírmanos tus patologías al siguiente correo [Derivadosdg@saludtotal.com.co](mailto:Derivadosdg@saludtotal.com.co) y gestionaremos tus domicilios de medicamentos.

### 3 Tutelas y prestaciones económicas

## ¿Qué debo hacer si tengo un fallo de tutela con COOMEVA EPS?

En la gestión de recepción de la información de los afiliados asignados desde COOMEVA EPS a Salud Total EPS-S recibimos el componente de protegidos con fallos de tutela, razón por la cual, continuaremos con el cumplimiento del fallo conforme a la cobertura dada por el despacho judicial, por tanto, si tiene algún trámite relacionado con su fallo, te agradecemos radicar los soportes informando que es un usuario con fallo de tutela a través de nuestros canales de atención en "Te escuchamos" [CLIC AQUÍ](#), también puedes solicitar un turno virtual en Punto de Atención en Casa [CLIC AQUÍ](#) o puedes acercarte a un Centro de Soluciones en Salud [CLIC AQUÍ](#)

## ¿Qué debo hacer si tengo un proceso de calificación de origen aperturado o pendiente?

Para nosotros es importante ayudarte en la gestión de tus solicitudes pendientes, te invitamos a radicar una solicitud escrita dirigida a Salud Total EPS-S a través de nuestros canales virtuales [CLIC AQUÍ](#) o presenciales [CLIC AQUÍ](#).

### OFICINA VIRTUAL

Ingresa a [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) y ubica el botón "Regístrate" en Oficina Virtual [CLIC AQUÍ](#) y luego accedes con tu usuario y clave a la OFICINA VIRTUAL [CLIC AQUÍ](#) en la opción "Seleccionar peticiones", relacionas una breve descripción del caso y el estado del mismo si lo conoce.

### PUNTO DE ATENCIÓN O CENTRO DE SOLUCIONES EN SALUD

Acercándote a un punto de atención presencial [CLIC AQUÍ](#) con una carta, describiendo brevemente el motivo de la cita junto a la orden médica si la tiene.

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

Es importante que conozcas que si la incapacidad o licencia tiene fecha de inicio anterior a la activación de la afiliación con Salud Total EPS-S, esta incapacidad o licencia debe ser solicitada directamente a su anterior EPS.

Para las incapacidades o licencias generadas desde la fecha de activación de la afiliación con Salud Total EPS-S, si eres usuario dependiente debes entregar las incapacidades y/o licencias a tu empleador quién deberá solicitar la transcripción ante la Salud Total EPS-S a través de la Oficina Virtual en el módulo "Incapacidades y Licencias", allí se revisará la solicitud y posteriormente se generará una respuesta, en caso de ser un cotizante independiente podrás realizar la solicitud directamente desde la Oficina Virtual módulo "Incapacidades y Licencias" [CLIC AQUÍ](#).

Es importante que tengas en cuenta que, si ya habías iniciado un proceso ante la administradora de fondo de pensiones o contabas con incapacidades prolongadas con tu anterior EPS, es necesario que solicites a tu anterior EPS un certificado o récord de incapacidades, dicho documento se debe adjuntar al momento de la solicitud de transcripción de incapacidades o Licencias ante Salud Total EPS-S, con el fin de continuar con el proceso según corresponda.

## ¿A partir de qué momento Salud Total EPS-S realiza el pago de incapacidades?

El cubrimiento de las prestaciones económicas es a partir del 1 de febrero de 2022, es decir que, si un paciente tiene una incapacidad generada el 25 de enero por 30 días, nosotros cubrimos 25 días y COOMEVA EPS 5 días. Por otra parte, el empleador debe radicar la incapacidad por la Oficina Virtual de Salud Total EPS-S, para darle trámite según el cubrimiento correspondiente.

## ¿Qué hago si tengo una orden médica para médico especialista?

Si tu médico te ordenó consulta con especialista y esta fue generada a partir del 1° de noviembre de 2021, podrás solicitar tu autorización dirigiéndote a cualquiera de nuestros canales disponibles para tu atención. Recuerda que debes registrarte primero en nuestra Oficina Virtual [CLIC AQUÍ](#).

**Bienvenidos**  
afiliados asignados  
de **COOMEVA EPS**



Tu salud no es a medias debe ser *total*