



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 201711601970371

Fecha: 06-10-2017

Página 1 de 3

Bogotá D.C.,

URGENTE

**Asunto: Solicitud frente a la asignación de citas vía telefónica  
Radicado 201742402043842**

Respetado señor:

Hemos recibido su comunicación, mediante la cual pone de presente los diferentes inconvenientes que se presentan al momento de pedir citas a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS y a las Entidades Promotoras de Salud – EPS, vía telefónica, como lo son: los largos tiempos de espera y la falta de agendas, razón por la que considera que debería existir una línea única gratuita y que se generen multas por incumplimiento. Al respecto nos permitimos señalar:

En primer lugar y con el fin de dar respuesta a su solicitud, nos permitimos relacionar las normas que a la fecha se han expedido con el fin de regular la asignación de citas de consulta general y especialista, en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así:

Los artículos 123 y 124 del Decreto Ley 019 de 2012<sup>1</sup>, frente la programación de citas de consulta general y especialista, señalaron:

**“Artículo 123. Programación de citas de consulta general** Las Entidades Promotoras de Salud, EPS, **deberán garantizar la asignación de citas de medicina general u odontología general, sin necesidad de hacer la solicitud de forma presencial y sin exigir requisitos no previstos en la Ley.** La asignación de estas citas no podrá exceder los tres (3) días hábiles contados a partir de la solicitud. De igual forma, las EPS contarán con sistemas de evaluación y seguimiento a los tiempos de otorgamiento de citas que deberán reportarse a la Superintendencia Nacional de Salud y publicarse periódicamente en medios masivos de comunicación. (Negrilla fuera de texto)

*El incumplimiento de esta disposición acarreará las sanciones previstas en la ley.*

**Parágrafo:** El Ministerio de Salud y Protección Social podrá determinar las excepciones a lo dispuesto en este artículo para las zonas geográficas con restricción de oferta de salud y condiciones de acceso”.

**“Artículo 124. Asignación de citas médicas con especialistas.** La asignación de citas médicas con especialistas deberá ser otorgada por las Empresas Promotoras de Salud en el término que señale el Ministerio de Salud y Protección Social, la cual será adoptada en forma gradual, atendiendo la disponibilidad de oferta por especialidades en cada región del país, la carga de la enfermedad de la

<sup>1</sup> Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 201711601970371

Fecha: 06-10-2017

Página 2 de 3

*población, la condición médica del paciente, los perfiles epidemiológicos y demás factores que incidan en la demanda de prestación del servicio de salud por parte de la población colombiana. Para tal efecto, el Ministerio de Salud y Protección Social expedirá en los próximos tres meses a la vigencia del presente decreto la reglamentación correspondiente”.*

Conforme a lo anterior, el Ministerio de Salud y Protección Social, expidió la Resolución 1552 de 2013<sup>2</sup>, en donde frente a la disponibilidad de agendas en su artículo 1, se indicó:

***“Artículo 1. Agendas abiertas para asignación de citas. Las Entidades Promotoras de Salud (EPS), de ambos regímenes, directamente o a través de la red de prestadores que definan, deberán tener agendas abiertas para la asignación de citas de medicina especializada la totalidad de días hábiles del año. Dichas entidades en el momento en que reciban la solicitud, informarán al usuario la fecha para la cual se asigna la cita, sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta requerida.***

***Parágrafo 1. En los casos en que la cita por medicina especializada requiera autorización previa por parte de la Entidad Promotora de Salud (EPS), esta deberá dar respuesta sin exceder los cinco (5) días hábiles, contados a partir de la solicitud.***

***Parágrafo 2. Cuando por la condición clínica del paciente, especialmente, tratándose de gestantes y de pacientes que presenten diagnóstico presuntivo o confirmado de cáncer, el profesional tratante defina un término para la consulta especializada, la Entidad Promotora de Salud (EPS), gestionará la cita, buscando que la misma sea asignada, en lo posible, dentro del término establecido por dicho profesional.***

***Parágrafo 3. La asignación de las citas de odontología general y medicina general, no podrá exceder los tres (3) días hábiles, contados a partir de la solicitud, salvo que el paciente las solicite de manera expresa para un plazo diferente. Dichas entidades en el momento en que reciban la solicitud, informarán al usuario la fecha para la cual se asigna la cita, sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta requerida”.* (Negrilla y subrayas fuera de texto)**

En este orden de ideas y frente a lo solicitado, debe precisarse que de acuerdo a lo previsto en el Decreto Ley 019 de 2012, son las Entidades Promotoras de Salud, las que deben implementar los mecanismos a través de los cuales se garantice la asignación de citas, cumpliendo ante todo con los parámetros establecidos en la Resolución 1552 de 2013.

Así mismo, vale la pena mencionar que teniendo en cuenta los inconvenientes que se han presentado con la asignación de citas, especialmente en lo relativo a los tiempos de espera para el otorgamiento de las mismas, en el marco de lo previsto en la Resolución 256 de 2016<sup>3</sup>, las

<sup>2</sup> Por medio de la cual se reglamentan parcialmente los artículos 123 y 124 del Decreto-ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones.

<sup>3</sup> Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **201711601970371**

Fecha: **06-10-2017**

Página 3 de 3

Entidades Administradoras de Planes de Beneficios —EAPB, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Pacientes, deberán reportar conforme lo señala el anexo técnico 2, de dicha resolución, el registro de detalle de oportunidad en citas, así: “(...)Se debe reportar un registro tipo 2 por cada cita de primera vez en el año por cada usuario y por cada especialidad, salvo en los procedimientos ecografía y resonancia magnética nuclear para los que se debe diligenciar la información de todas los procedimientos solicitados. Cabe resaltar que la información solicitada es únicamente para las citas o procedimiento no quirúrgicos listados en el campo 11 de este registro de detalle (...)”, lo anterior, con el fin de realizar un seguimiento a los tiempos promedio de espera para la asignación de citas y así a futuro lograr reducirlos.

En este sentido, tal y como podemos apreciar, la normativa en temas de salud ha evolucionado en la medida en la que al sistema se le presentan nuevos retos, además, el universo normativo que reglamenta el SGSSS, tiene la suficiente fuerza vinculante para obligar a todos los actores del sistema a salvaguardar por encima de cualquier tipo de prejuicio el derecho a la salud en todo el territorio Nacional.

Por último, agradecemos las observaciones realizadas, las cuales se tendrán en cuenta para continuar en la mejora constante de nuestro SGSSS, sin embargo vale la pena advertir, que es la Superintendencia Nacional de Salud- SNS, que en el marco de lo previsto en el artículo 6<sup>4</sup> de la Resolución 1552 de 2013 y del Decreto 2462 de 2013, la entidad encargada de ejercer inspección, vigilancia y control a las IPS o EPS, cuando se presentan deficiencias en el cumplimiento de lo reglamentado para la asignación de citas.

Cordialmente,

**EDILFONSO MORALES GONZALEZ**

Coordinador Grupo de Consultas

Dirección Jurídica

Elaboró: Johanna M

Revisó/Aprobó: E. Morales

C:\Users\jmayorgaa\Documents\Consultas\TEMAS\QUEJAS\201742402043842 Citas telefónicas.docx

<sup>4</sup> “**Artículo 6°. Vigilancia y control.** El cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución estará a cargo de la Superintendencia Nacional de Salud y demás organismos de inspección, vigilancia y control, según las competencias definidas en las normas vigentes”.