

**COMUNICADO N°334**

Bogotá D.C, 12 de noviembre de 2024

**Señores**

**INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD**

La ciudad

**Asunto:** Mecanismos a través de los cuales se debe garantizar la asignación y confirmación de citas.

Respetados prestadores:

Teniendo en cuenta la inconformidad informada por algunos de nuestros usuarios, quienes manifiestan que algunos prestadores de servicios de salud han indicado que solo es posible solicitar citas a través de mecanismos no presenciales, en virtud de esto, EPS Famisanar realizó consulta ante el Ministerio de Salud radicada el 10 de julio de 2024, con asunto *"normativa aplicable a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud por no asignación de citas, cuando las mismas son solicitadas de manera presencial en las IPS."*

El día 08 de octubre de la presente anualidad, el Subdirector de Asuntos Normativos del Ministerio de Salud y Protección Social emite concepto con radicado No. 2024116000990411, en el cual señala:

*"Las IPS no puede negar la atención en salud señalando que no tiene medios presenciales, ya que la norma es clara en indicar que tanto las EPS como las IPS deben contar con medios presenciales, no presenciales y virtuales a los que pueda acudir el afiliado para que sea brindada la información que demande en torno a la prestación de servicios de salud dentro de las cuales se encuentran incluidas las citas médicas, y un actuar contrario estaría en contravía de lo dispuesto en el literal c) del artículo 6[8] de la Ley 1751 de 2015[9] que consagra el principio de accesibilidad, este último consiste en que los servicios y tecnologías de salud deben ser accesibles en condiciones de igualdad"*

Es decir, las EPS e IPS deben garantizar que los afiliados puedan solicitar sus citas médicas a través de los canales que más les convengan. La negativa a atender solicitudes de citas presenciales va en contra de la ley y limita el acceso oportuno a la salud.

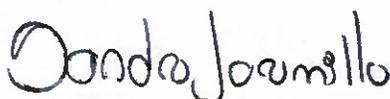
En concordancia, los artículos 123 y 124 del Decreto Ley 019 de 2012 modificados parcialmente por la Resolución 1552 de 2013 y la Resolución 229 de 2020 no se ha

previsto que se supriman los medios presenciales en cuanto a la asignación de citas médicas, por el contrario, se prevé la garantía para la asignación de citas de medicina general u odontología con mecanismos no presenciales.

Por lo tanto, la negativa en el agendamiento de citas médicas ya sea por canales presenciales, no presenciales y virtuales estaría en contravía de lo dispuesto en el literal c) del artículo 6 de la Ley 1751 de 2015 que consagra el principio de accesibilidad dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Teniendo en cuenta lo antes esbozado, le insto a dar cumplimiento a lo consagrado en el Decreto Ley 019 de 2012 modificado parcialmente por la Resolución 1552 de 2013 y la Resolución 229 de 2020 y en lo conceptualizado por el Ministerio de Salud, so pena de informar a la Superintendencia Nacional de Salud y así garantizar que los servicios de salud que requieran nuestros afiliados sean prestados sin interposición de barreras de acceso.

Cordialmente,

  
**SANDRA MILENA JARAMILLO**  
**Agente Interventora**  
**EPS FAMISANAR S.A.S**

Proyecto: Yolanda Forero Fajardo – Gerente Experiencia al Afiliado  
Revisó Jurídica: Sonia Lizbeth Montano – Jefe Soporte Jurídico  
Revisó Jurídica: Maria Fernanda Moreno – Directora Jurídica

