



Cartagena de Indias D.T. y C., lunes, 12 de agosto de 2019

Oficio **AMC-PQR-0004485-2019**

SEÑOR
CRISTINO SEGUNDO MENESES RODRIGUEZ
CC.8370335
Dirección: Barrio Colinas de Villa Barraza, Manzana B lote 41
Celular: 3126944167-301725595
Ciudad

REF: RESPUESTA QUEJA EXT-AMC-19-0059875 y PQR-2019-364

Cordial Saludo,

En atención a su queja radicada bajo No.EXT-AMC-19-0059875 y PQR-2019-364, en contra de su entidad, en razón a que no le han autorizado y entregado el medicamento APIXABAN 2.5, y los pañales desechables para adulto mayor, los cuales fueron formulados por su médico tratante y hasta la fecha no le han suministrado dicho medicamento e insumo, lo cuales requiere para mejorar su estado de salud.

Con relación a lo anterior me permito señalar que la NUEVA EPS, tiene el deber de garantizar el acceso a los servicios de salud, libre de trámites y procedimientos administrativos engorrosos e innecesarios. El acceso al servicio médico requerido pasa a veces por la superación de determinados trámites administrativos. Esto es razonable, siempre que tales trámites no demoren excesivamente el acceso al servicio y no impongan al interesado una carga que no le corresponde asumir. De ello también dependen la oportunidad y calidad del servicio. La jurisprudencia constitucional ha garantizado el derecho a acceder a los servicios de salud, libre de obstáculos burocráticos y administrativos. Así, por ejemplo, cuando por razones de carácter administrativo diferentes a las razonables de una administración diligente, una EPS demora un tratamiento médico al cual la persona tiene derecho, viola el derecho a la salud de ésta. Los trámites burocráticos y administrativos que demoran irrazonablemente el acceso a un servicio de salud al que tienen derecho, irrespetan el derecho a la salud de las personas.

El Departamento Administrativo Distrital de Salud-DADIS, ejerciendo sus funciones de seguimiento inspección y vigilancia del aseguramiento a sus afiliados del SGSSS, mediante la oficina de participación social y atención al usuario, se remitió oficio No. AMC-PQR-0003549-2019, a la NUEVA EPS, solicitando y requiriendo información con relación a las gestiones realizadas por dicha EPS, para garantizarle el aseguramiento y los servicios de salud, a sus afiliados.

Como constancia de la gestión realizada por el DADIS y teniendo en cuenta sus funciones de seguimiento y vigilancia, me permito anexar dos (02) folios correspondientes al oficio enviado a la NUEVA EPS.

Con relación a lo anterior cabe resaltar que la entidad encargada de sancionar a las EPS, es la Superintendencia Nacional de Salud, según Decreto 2462 d 2013, por otra parte, en cuanto a lo que le compete al Dadis, es solo de seguimiento y vigilancia, por lo cual como ente territorial cumplimos dicha función.

En caso de cualquier otra novedad se puede acercar al DADIS, a la oficina de participación social y atención al usuario en el cual le brindaremos toda la asesoría que requiera.

Atentamente

ANTONIO SABIGNI FERNANDEZ
DIRECTOR DADIS

Proyecto: Carolina R. Asesora Externa PQR DADIS

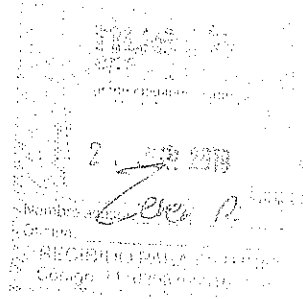
2



Cartagena de Indias D.T. y C., martes, 25 de junio de 2019

Oficio AMC-PQR-0003549-2019

Señores:
NUEVA EPS
Cartagena.



Asunto: REMISION QUEJA EXT-AMC-19-0059875 Y PQR-2019-364.

Cordial saludo,

Se le informa que a las oficinas del Departamento Administrativo Distrital de Salud-DADIS-se recepciono queja por escrito radicado bajo No.EXT-AMC-19-0059875 y PQR-2019-364, en contra de su entidad por los hechos ocurrido a su afiliado el señor Cristino Segundo Meneses Rodríguez, identificado con Cedula de ciudadanía No.8370335, en razón al suministro de pañales y del medicamento Apixaban 2.5, los cuales fueron formulados por su médico tratante y hasta la fecha lleva cinco(5) meses sin que le entreguen dicho medicamento e insumo.

f

En consecuencia, con lo anterior, le insistimos en que la **NUEVA EPS** debe atender lo estipulado en la **Sentencia T-760 – 2008, Numeral 4.4.6.3.**: La EPS tiene el deber de garantizar el acceso a los servicios de salud, libre de trámites y procedimientos administrativos engorrosos e innecesarios. El acceso al servicio médico requerido pasa a veces por la superación de determinados trámites administrativos. Esto es razonable, siempre que tales trámites no demoren excesivamente el acceso al servicio y no impongan al interesado una carga que no le corresponde asumir. De ello también dependen la oportunidad y calidad del servicio. La jurisprudencia constitucional ha garantizado el derecho a acceder a los servicios de salud, libre de obstáculos burocráticos y administrativos. Así, por ejemplo, cuando por razones de carácter administrativo diferentes a las razonables de una administración diligente, una EPS demora un tratamiento médico al cual la persona tiene derecho, viola el derecho a la salud de ésta. Los trámites burocráticos y administrativos que demoran irrazonablemente el acceso a un servicio de salud al que tienen derecho, irrespetan el derecho a la salud de las personas. Por tal razón, no es procedente que sus afiliados arriba mencionados, deban realizar dispendiosos y prolongados trámites administrativos para lograr que la **NUEVA EPS** les brinde la atención médica que requieren **CON URGENCIA** para mejorar su estado de salud.

La anterior solicitud se le presenta en cumplimiento de lo estipulado en el **Artículo 29 de la Ley 1438 de 2011**, que faculta a El Departamento Administrativo Distrital de Salud –DADIS-, para realizar las funciones de seguimiento, inspección y vigilancia del aseguramiento de los afiliados al SGSSS, y se le recuerda a la **NUEVA EPS** que de no atender esta solicitud, el DADIS como Entidad Territorial garante de la aplicación estricta de la normatividad del SGSSS, informará a la Superintendencia Nacional de Salud para que esta adelante las acciones de control e imponga las sanciones correspondientes.



De igual forma, se le solicita, que nos envíe los respectivos soportes dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al recibido de esta comunicación, de la gestión realizada por la NUEVA EPS en la que podamos comprobar que le están garantizando el aseguramiento y la prestación de los servicios de salud a sus afiliados.

Anexo Doce (12) folios correspondientes a la queja y sus soportes.

Contestar a la OFICINA DE ATENCION AL USUARIO DADIS o al correo electrónico: dadispqr@cartagena.gov.co

Atentamente,

CLARA EUGENIA SUMOZA PEREZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO CODIGO 242 GRADO 43 DEL DADIS.



Proyecto: Carolina R.- Asesora Externa PQR
Copia: Afiliado//Supersalud

El presente documento es copia de un documento original que se encuentra en el archivo de la Oficina de Atención al Usuario DADIS.

Atentamente,

CLARA EUGENIA SUMOZA PEREZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO CODIGO 242 GRADO 43 DEL DADIS.
Proyecto: Carolina R.- Asesora Externa PQR
Copia: Afiliado//Supersalud

25/6/2019

	MACROPROCESO: GESTION EN SALUD PROCESO/SUBPROCESO: PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION A USUARIOS/ ATENCION A USUARIOS		CODIGO GESPA 02- F004	
	ALCALDIA DE CARTAGENA DE INDIAS D.T y C.		VIGENCIA 30/04/2019	
FORMATO DE QUEJA PQR-2019-364		VERSION 3.0		
DATOS DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE LA QUEJA				
NOMBRES Y APELLIDOS CAROLINA RADA AYALA		CARGO ASESORA EXTERNA		DIRECCION OPERATIVA
DATOS DE QUIEN PRESENTA LA QUEJA				
NOMBRE CRISTINO SEGUNDO		APELLIDO MENESES RODRIGUEZ		IDENTIFICACION: 8370335
FECHA RECIBO: 25/06/2019		HORA DE RECIBO: 3:58 PM		
DIRECCION PARA NOTIFICACIONES: COLINAS DE VILLA BARRAZA, COLINAS DE VILLA BARRAZA MANZANA B LOTE 41		TELEFONO: 3126944167-301725595		
CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO <input checked="" type="checkbox"/>	VINCULADO	POBLACION ESPECIAL	OTRO CUAL?
PRESENCIAL VERBAL	VIA TELEFONICA	ESCRITA <input checked="" type="checkbox"/>	OTRA, CUAL:	
DESCRIPCION DE LA QUEJA:				
Entidad: NUEVA EPS - EPS-S EL SEÑOR CRISTINO SEGUNDO MENESES, IDENTIFICADO CON CEDULA DE CIUDADANIA NO.8370335, SOLICITA EL SUMINISTRO DE PAÑOS DESECHABLES PARA ADULTO MAYOR Y EL MEDICAMENTO APIXABAN 2.5, QUE FUERON FORMULADOS POR SU MEDICO TRATANTE Y HASTA LA FECHA LLEVA 5 MESES SIN QUE LE ENTREGUEN DICHO MEDICAMENTO E INSUMO.				
OBSERVACIONES: ANEXO DOCE(12) FOLIOS CORRESPONDIENTE A LA QUEJA Y SUS SOPORTES.				
FIRMA FUNCIONARIO: 			FIRMA USUARIO:	

Elaboró: Clara Sumosa Perez / Profesional Especializado. Fecha: 30-Abril-2019

Revisó: Edna Romero Racero/ Líder de programa. Fecha: 30-Abril-2019

Aprobó: Antonio Sagbini Fernández/ Director DADIS. Fecha: 30-Abril-2019