



Cartagena



AMC-PQR-0004154-2019

Cartagena de Indias D.T. y C., viernes, 26 de julio de 2019

Oficio **AMC-PQR-0004154-2019**

Señora
ODALIS PATRICIA CALLE CARO
CC.1143339200

Dirección: Olaya Herrera sector Magdalena Calle 35 # 70 A 23
Celular: 3002565908
Ciudad

REF: RESPUESTA QUEJA EXT-AMC-19-0066844

Cordial Saludo,

En atención a su queja radicada bajo No. EXT-AMC-19-0066844, en la cual expone queja en contra de la NUEVA EPS y la IPS DUMIAN MEDICAL S.A.S, en razón a que no dan una respuesta clara con relación al procedimiento quirúrgico que se encuentra pendiente desde el mes de febrero de 2019 y hasta la fecha no se lo han realizado, y que en consecuencia está colocando su salud en riesgo.

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-0004020-2019, 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.

Con relación a la IPS DUMIAN MEDICAL S.A.S, más conocida como Clínica del Bosque, se remitió oficio No. AMC-PQR-0004021-2019, en el cual se requirió a dicha IPS para que de igual manera envíe los soportes de la gestión realizada por ellos, sin más dilataciones.

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, y un (01) folio remitido a la IPS DUMIAN MEDICAL S.A.S.

Si por algún motivo es necesaria otra información que no se resolvió con esta respuesta, estaremos prestos a colaborar en dicha información.

Atentamente,


ANTONIO SABIGNI FERNANDEZ
DIRECTOR DADIS

Proyecto: Carolina R. Asesora Externa PQR DADIS

Revisó: Luz E. Mejía Posso- Profesional Universitaria oficina de Participación Social y Atención al usuario del DADIS.

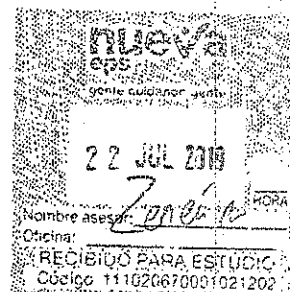
(P)



Cartagena de Indias D.T. y C., jueves, 18 de julio de 2019

Oficio AMC-PQR-0004020-2019

Señores:
NUEVA EPS
Cartagena.



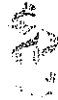
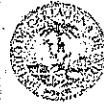
Asunto: SOLICITUD INFORMACION QUEJA EXT-AMC-19-0066844 y PQR-2019-423.

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-19-0066844 y PQR-2019-423, en contra de su entidad y la IPS Dumian Medical S.A.S, por los hechos ocurridos a su afiliada la señora ODALIS PATRICIA CALLE CARO, identificada con Cedula de Ciudadanía No.1.143.339.200, con diagnostico programados desde febrero de 2019, calculo coraliforme bilateral, carácter doble j olvidado hace 4 años, ureterolitiasis, cistolitiasis plan de cistolitotomia, ureterolitomia endoscopia izquierda nefrolitotomia percutánea izquierda para retiro de catéter, a la fecha no le han realizado el procedimiento quirúrgico poniendo en riesgo su salud y su vida.

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



Cartagena

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.

Dé 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 Dos (02) folios correspondientes a dicha queja.

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

Atentamente,

CLARA EUGENIA SUMOSA PÉREZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO CODIGO 242 GRADO 43 DEL DADIS.

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



Cartagena de Indias D.T. y C., jueves, 18 de julio de 2019

Oficio AMC-PQR-0004021-2019

SEÑORES:
DUMIAN MEDICAL S.A.S-IPS
Ciudad

Asunto: **SOLICITUD DE INFORMACION QUEJA EXT-AMC-19-0066844 Y PQR-2019-423.**

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-19-0066844 y PQR-2019-423, en contra de su entidad (IPS DUMIAN MEDICAL S.A.S) y la NUEVA EPS , por los hechos ocurridos a la señora ODALIS PATRICIA CALLE CARO, identificada con Cedula de Ciudadanía No.1.143.339.200, con diagnostico programados desde febrero de 2019, calculo coraliforme bilateral, carácter doble j olvidado hace 4 años, ureterolitiasis, cistolitiasis plan de cistolitotomía, ureterolitotomía endoscopia izquierda nefrolitotomía percutánea izquierda para retiro de catéter, y hasta la fecha no le han realizado el procedimiento quirúrgico poniendo en riesgo su salud y su vida.

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 **IPS DUMIAN MEDICAL S.A.S** 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 dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al recibido de esta comunicación, envíe los respectivos soportes de la gestión realizada por la **IPS DUMIAN MEDICAL S.A.S** en la que podamos comprobar que le están garantizando el aseguramiento y la prestación de los servicios de salud a sus afiliados.

Anexo Dos (02) folios correspondientes a la queja.

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

Atentamente,

CLARA EUGENIA SUMOSA PEREZ

PROFESIONAL ESPECIALIZADO CODIGO 242 GRADO 43
OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL USUARIO DADIS

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

