

# INDICADORES DE OPORTUNIDAD : EN MEDICINA GENERAL, ODONTOLOGÍA Y MEDICINA ESPECIALIZADA

La EPSS UNICAJAS COMFACUNDI da a conocer a todos sus Afiliados y Usuarios lo definido por los Entes de Control como Ministerio de Salud y Protección Social y la Súper Intendencia Nacional de Salud donde dispone:

## **RESOLUCIÓN 1552 DE 2013 (Mayo 14)**

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

El Ministro de Salud y Protección Social, En ejercicio de las facultades legales, en especial, de las conferidas en los artículos 123 y 124 del Decreto-ley 019 de 2012 y CONSIDERANDO:

Que el artículo 123 del Decreto-ley 019 de 2012 establece que “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. (...)”.

Que así mismo, el artículo 124, ibídem, señala que: “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 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. (...)”.

Que las precitadas disposiciones facultaron a este Ministerio para reglamentar lo pertinente y, especialmente, el artículo 124 ya citado, se pronunció sobre la necesidad de que su reglamentación obedezca a criterios de gradualidad, así como a las condiciones y factores allí establecidos para la prestación del servicio de salud.

En mérito de lo expuesto, RESUELVE:

**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.**

**Artículo 2°.** Obligación de registro. Las Entidades Promotoras de Salud (EPS), de ambos regímenes, directamente o a través de la red de prestadores, estarán obligadas a disponer de un sistema de información para las citas de odontología, medicina general y medicina especializada, en el que se registren los siguientes datos: (i) la identificación del usuario y datos de contacto, (ii) la fecha en que el usuario solicita la cita, (iii) la fecha en que el usuario solicita le sea asignada la cita; (iv) la fecha para la cual se asigna la cita, y (v) institución prestadora de servicios de salud donde se asigna la cita, identificándola con el código del Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud.

**Parágrafo.** Las Entidades Promotoras de Salud (EPS), de ambos regímenes, directamente o a través de la red de prestadores, deberán contar con mecanismos no presenciales para recibir la solicitud y asignar las citas de odontología, medicina general y medicina especializada e incrementar su cobertura de manera progresiva.

**Artículo 3°.** Medición de la oportunidad de citas. Con base en el registro de que trata el artículo 2° de la presente resolución, las Entidades Promotoras de Salud (EPS), de ambos regímenes, mensualmente deberán cuantificar la siguiente información para las citas de odontología, medicina general y medicina especializada, asignadas en el mes anterior a la cuantificación, discriminada por tipo, especialidad y departamento o distrito del domicilio del solicitante, así:

1. El número total de citas asignadas.
2. Sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha en la cual el usuario solicitó la cita.
3. Sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha para la cual el usuario solicitó le fuera asignada.
4. Tiempo promedio de espera, según fecha en que se solicita la cita, sumatoria de la diferencia de días entre la fecha en que se asignó la cita y la fecha en la cual el usuario la solicitó (3.2) / Número de citas asignadas (3.1).
5. Tiempo promedio de espera, según fecha para la cual se solicita la cita, sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha para la cual el usuario solicitó le fuera asignada (3.3) / Número de citas asignadas (3.1).
6. Teniendo en cuenta los datos utilizados para el tiempo promedio de espera, se deberá cuantificar el número mínimo y máximo de días de espera para las citas asignadas durante el mes anterior a la cuantificación, discriminado por tipo de especialidad.
7. Número de horas-especialista, contratadas o disponibles para cada especialidad en el mes anterior a la cuantificación.

**Artículo 4°.** **Publicación de tiempos de espera.** La información de tiempos de espera de medicina especializada, cuantificada con la metodología definida en el artículo 3° de la presente resolución, deberá mantenerse actualizada y publicarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes en la página web de la respectiva Entidad Promotora de Salud (EPS). Esta información deberá estar disponible para ser consultada a través de diferentes canales de información.

**Artículo 5°.** **Optimización de la oportunidad de la consulta médica especializada.** Las Entidades Promotoras de Salud (EPS), de ambos regímenes y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), incluirán en su Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, el análisis periódico de la información generada con aplicación de lo dispuesto en la presente resolución, así como de la pertinencia de la remisión a consulta especializada y de la contrarremisión oportuna al médico general, para proceder a adecuar su red y optimizar la oportunidad de la consulta médica especializada. Esta información podrá ser solicitada en cualquier momento tanto por el Ministerio de Salud y Protección Social, como por la Superintendencia Nacional de Salud.

**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.

**Artículo 7.** Vigencia y derogatorias. La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación, salvo lo dispuesto en los artículos 2°, 3°, 4° y 5°, que entrarán a regir cuatro (4) meses después, término este a partir del cual, las Entidades Promotoras de Salud (EPS), de ambos regímenes, deberán dar aplicación a lo allí dispuesto. Igualmente, deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**Publíquese y cúmplase.**

**Dada en Bogotá, D. C., a 14 de Mayo de 2013.**

**El Ministro de Salud y Protección Social,**

**Alejandro Gaviria Uribe.**

**(C. F.).**

**NOTA: Publicada en el Diario Oficial 48792 de mayo 16 de 2013**

**EPS-S UNICAJAS - COMPACUNDI**  
**CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CUNDINAMARCA**

# INDICADORES DE OPORTUNIDAD CON CORTE A MES DE OCTUBRE 2017

La **EPSS UNICAJAS COMFACUNDI** en cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 1552/2013, Decreto Ley 019/2012; da a conocer a todos sus afiliados y demás interesados la oportunidad en el Servicio prestado de Consulta de Médica General, Medicina Especializada y Odontología General en el periodo del mes de Octubre 2017; donde se obtuvieron los siguientes resultados:

TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE MEDICINA GENERAL: 7,87 días

TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE MEDICINA INTERNA: 19,2 días

TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE GINECOLOGÍA: 9,57 días

TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE PEDIATRÍA: 10,4 días

TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE CIRUGÍA GENERAL: 23,8 días

TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE OBSTETRICIA: 8,84 días

TIEMPO DE CONSULTA DE ODONTOLOGÍA GENERAL: 11,3 días

DESCRIPCIO DEL INDICADOR	CODIGO INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	MAXIMO ACEPTABLE	DATO MES
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE MEDICINA GENERAL	1	631814	80236	3	7,87
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE MEDICINA INTERNA	2	198244	10298	30	19,2
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE GINECOLOGIA	3	56943	5950	15	9,57
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE PEDIATRIA	4	73301	7004	5	10,4
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE CIRUGIA GENERAL	5	9354	392	20	23,8
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE OBSTETRICIA	6	33125	3747	5	8,84
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE ODONTOLOGIA GENERAL	7	533711	46854	3	11,3