



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **201811601559351**

Fecha: **17-12-2018**

Página 1 de 3

URGENTE

Bogotá D.C.,

ASUNTO: Oficina de atención de una EPS – Radicado Minsalud 201842301764982

Respetado señor:

Hemos recibido su comunicación mediante la cual consulta lo siguiente: *“Solicito me informe si las EPS, en el caso en mención Famisanar EPS tienen el deber legal o por alguna norma tener un punto de atención u oficina en lugar de residencia de los usuarios de esta EPS en mención”*. Al respecto, y toda vez que su consulta no es muy clara en el sentido de afirmar si se trata de un punto de atención en salud, u Oficina de Información y Atención al Usuario, me permito informar lo siguiente:

En cuanto a la atención de los afiliados en un punto cercano a su residencia, el Decreto 780 de 2016 - Único Reglamentario del Sector Salud – DUR, definió en su artículo 2.1.12.3, lo siguiente:

***“Artículo 2.1.12.3 Domicilio de afiliación.** Es el municipio en el cual tiene lugar la afiliación de una persona al Sistema General de Seguridad Social en Salud. En dicho municipio, o en un municipio cercano por residencia o facilidad de acceso y de acuerdo con la elección del afiliado, la Entidad Promotora de Salud, deberá adscribir tanto a este, como a su núcleo familiar a una IPS primaria, como puerta de acceso a su red de servicios en dicho municipio y por fuera de él.*

***Parágrafo.** Para los efectos de este Título, los distritos y corregimientos departamentales se asimilan a los municipios”.*

Citada la normativa anterior, se entiende que no existe ninguna disposición que establezca la obligación de que las EPS deban tener un punto de atención en un determinado lugar, en razón al número de afiliados que posea, lo que si se ha previsto conforme lo expuesto en líneas atrás, es que las EPS deben adscribir a sus afiliados y a su núcleo familiar a una IPS primaria en el municipio donde reside, o en un lugar cercano a su residencia que sea de fácil acceso.

Ahora bien, con relación a las Oficinas de Atención al Usuario, el referido Decreto prevé en su artículo 2.10.1.1.3, lo siguiente

***Artículo 2.10.1.1.3. Servicio de atención a los usuarios.** Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.*

Al respecto, debe señalarse que el Decreto 1757 de 1994¹, compilado en el Decreto 780 de 2016, estableció la participación ciudadana como uno de los mecanismos a través de los cuales los

¹ “Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994”.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **201811601559351**

Fecha: **17-12-2018**

Página 2 de 3

usuarios participan en la prestación de los servicios de salud, para lo cual, las EPS sean públicas o privadas, deben contar con un Servicio de Atención a los Usuarios, un Servicio de Atención a la Comunidad y un Sistema de Atención e Información a Usuarios - SIAU.

En cuanto al Sistema de Atención e Información a Usuarios, el artículo 2.10.1.1.5 del referido Decreto, prevé:

“Artículo 2.10.1.1.5. Sistema de atención e información a usuarios. Las instituciones prestadoras de servicios salud, sean públicas, mixtas o privadas, garantizarán:

1. Un sistema de información y atención a los usuarios a través de una atención personalizada que contará con una línea telefónica abierta con atención permanente de veinticuatro (24) horas y garantizarán, según los requerimientos de ese servicio, el recurso humano necesario para que atienda sistemáticamente y canalice tales requerimientos.

2. Implantar articulado al sistema de información sectorial, un control de calidad del servicio, basado en el usuario.

Parágrafo 1. El Servicio de Atención al usuario de los centros y puestos de salud podrá estar centralizado en el Hospital de Primer Nivel de Atención del Municipio o Distrito, con el cual se establecerán los mecanismos de retroalimentación y control que sean del caso.

Parágrafo 2. Cuando las condiciones locales impidan disponer del servicio telefónico como un medio idóneo para el sistema de información de que trata el presente artículo, se deberá establecer un sistema de información permanente, consultando los medios más idóneos de los cuales se disponga en la localidad o la región.”

Con relación a las Oficinas de Atención al Usuario, la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud, estableció en el numeral 2 de su Título VII lo concerniente a la Protección de los Usuarios y la Participación Ciudadana, así:

“2.1. Oficina de Atención al Usuario.

Todas las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) y prestadoras del servicio de salud, deben tener una oficina de atención al usuario de manera personalizada, ubicada en sitio de fácil acceso y dotada de las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento. Su horario de atención deberá ser acorde a las necesidades de los usuarios, y dichas oficinas deben contar con una línea gratuita nacional 018000 las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana.

De igual forma, las entidades deberán tener una ventanilla preferencial para la atención de las personas mayores de 62 años, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1171 de 2007. Así mismo, se deben adoptar medidas especiales para la atención de personas discapacitadas. (Modificación Circular Externa No. 049 de 2008)

(...)”

Carrera 13 N° 32 - 76 - Código Postal 110311, Bogotá D.C.

Teléfono: (57 - 1) 3305000 - Línea gratuita: 018000960020 - fax: (57-1) 3305050 - www.minsalud.gov.co



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **201811601559351**

Fecha: **17-12-2018**

Página 3 de 3

Así las cosas, debe resaltarse que no hay norma que indique que las EPS deban contar con un punto de atención al usuario, ligado al número de afiliados, lo que sí se estableció es la operación y funcionamiento de la oficina en un sitio de fácil acceso y dotado de las herramientas idóneas para su funcionamiento.

Por último, en caso de presentar alguna inconformidad o queja relacionada con la garantía de la prestación de los servicios o atención al usuario por parte de una EPS en cuestión, podrá presentarla ante la Superintendencia Nacional de Salud, ente encargado de ejercer la función de inspección, vigilancia y control, conforme a lo establecido en el artículo 39² de la Ley 1122 de 2007³ y en el Decreto 2462 de 2013⁴.

El anterior concepto tiene los efectos determinados en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido en su Título II, por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁵.

Cordialmente,

EDILFONSO MORALES GONZALEZ

Coordinador Grupo de Consultas

Dirección Jurídica

Proyectó: Yolima C.

Revisó: E. Morales

C:\Users\lycamargo\Desktop\MIS DOCU JURIDICA\2018\CONCEPTOS 2018\201842301764982 - OFICINA DE ATENCION EPS.docx

² **Artículo 39º.- Objetivos de la Superintendencia Nacional de Salud.** La Superintendencia Nacional de Salud, en ejercicio de sus atribuciones de inspección, vigilancia y control, desarrollará, además de los señalados en otras disposiciones, los siguientes objetivos:
a. Fijar las políticas de Inspección, Vigilancia y Control del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
(...)"

³ "Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones".

⁴ "Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud".

⁵ Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.