



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

**RESOLUCIÓN NÚMERO****DE 2012**

(

)

Por medio de la cual se establecen reglas para la asignación de citas de odontología, medicina general y medicina especializada y se dictan otras disposiciones

**EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL,**

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en los artículos 123 y 124 del Decreto Ley 019 de 2012, y

**CONSIDERANDO:**

Que el Decreto Ley 019 de 2012, establece en su artículo 124: “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 el artículo 123 del referido Decreto Ley, preceptúa 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 se hace necesario establecer reglas para la asignación de citas de odontología, medicina general y de medicina especializada, iniciando con la obligatoriedad de tener agendas abiertas para la asignación de citas, la medición de la oportunidad de citas y la publicación de tiempos de espera, que permitan la adopción gradual de medidas orientadas a mejorar el acceso oportuno y equitativo, según las necesidades de salud de la población y la disponibilidad de especialistas en cada región del país.

Que en mérito de lo expuesto,

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se establecen reglas para la asignación de citas de odontología, medicina general y medicina especializada y se dictan otras disposiciones"

### RESUELVE:

**Artículo 1. Agendas abiertas para asignación de citas.** A partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, las Entidades Promotoras de Salud de ambos regímenes, directamente o a través de la red de prestadores que definan, deberán recibir todos los días hábiles del año solicitudes de citas de odontología, medicina general y medicina especializada. En el momento en que se reciba la solicitud, deberá informarse al afiliado la fecha para la cual se asigna la cita, sin que a la Entidades Promotoras de Salud les resulte permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta.

**Parágrafo.** En los casos en que la cita solicitada requiera autorización previa por parte de la Entidad Promotora de Salud, ésta deberá dar su respuesta lo antes posible, sin exceder los cinco (5) días hábiles contados a partir de la solicitud.

**Artículo 2. Obligación de registro.** Las Entidades Promotoras de Salud de ambos regímenes, directamente o a través de la red de prestadores, estarán obligadas a disponer de un sistema de información en el cual se registren los siguientes datos, para las citas de odontología, de medicina general y de medicina especializada: (i) la fecha en que el usuario solicita la asignación de la cita, (ii) la fecha para la cual el usuario solicita le sea asignada la cita; y (iii) la fecha para la cual se asigna la cita.

**Parágrafo.** Las Entidades Promotoras de Salud e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud deberán contar con mecanismos no presenciales para la solicitud, asignación y gestión de citas médicas y odontológicas 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 anterior, las Entidades Promotoras de Salud de ambos regímenes, mensualmente deberán cuantificar para las citas de odontología, medicina general y medicina especializada la siguiente información, discriminada por tipo, especialidad, Departamento o Distrito del domicilio del solicitante:

- 3.1. El número total de citas asignadas en el mes anterior a la cuantificación.
- 3.2. Para las citas asignadas en el mes anterior a la cuantificación, 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. El tiempo promedio de espera calculado de la siguiente forma: 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 (3.2) / Número de citas asignadas (3.1).
- 3.4. 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.
- 3.5. 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 anterior, deberá estar dispuesta para ser consultada a través de diferentes canales de información orales y escritos, y ser actualizada y publicada en la página web de cada Entidad Promotora de Salud de ambos regímenes, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se establecen reglas para la asignación de citas de odontología, medicina general y medicina especializada y se dictan otras disposiciones"

**Artículo 5. Tiempos de espera para consulta especializada.** Cuando por la condición clínica del paciente el profesional tratante determine que éste deber ser atendido con prioridad, la Entidad Promotora de Salud gestionará la asignación de la cita buscando que la misma sea asignada, en lo posible, dentro del plazo definido por el profesional tratante.

En todo caso, las citas con médico especialista para pacientes que presenten diagnóstico presuntivo o confirmado de cáncer serán asignadas en un tiempo no mayor a diez (10) días hábiles y para gestantes de cinco (5) días hábiles, sin perjuicio de los casos que ameriten atención en el servicio de urgencias.

**Artículo 6. Optimización de la oportunidad de la consulta médica especializada.** Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y las Entidades Promotoras de Servicios de Salud de ambos regímenes, incluirán en su Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, el análisis periódico de la información generada con la aplicación de 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 por el Ministerio de Salud y Protección Social o por la Superintendencia Nacional de Salud.

**Artículo 7. Vigilancia y Control.** La vigilancia y control del cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución, estará a cargo de la Superintendencia Nacional de Salud.

**Artículo 8. Transitoriedad.** Las Entidades Promotoras de Servicios de Salud de ambos regímenes tendrán un plazo de dos (2) meses a partir de la publicación de la presente resolución, para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 2, 3, 4 y 5 de la misma.

**Artículo 9. Vigencia y derogatorias.** La presente resolución rige a partir de la fecha de publicación y modifica todas las disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los

**ALEJANDRO GAVIRIA URIBE**  
Ministro de Salud y Protección Social