



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CIRCULAR No. 000001

PARA: INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD –IPS Y ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD –EPS

DE: MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

ASUNTO: ATENCIÓN ESPECIAL Y PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR

FECHA: - 7 ENE. 2014

Este Ministerio en su calidad de órgano rector del sector salud y protección social, encargado de formular y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos en materia de protección de los usuarios así como de coordinador de la gestión de la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez, insta a los destinatarios de la presente circular, a dar cumplimiento a los mandatos legales y jurisprudenciales que obligan a garantizar una atención especial y preferencial al adulto mayor, quien a su vez es sujeto de especial protección constitucional, razón por la cual se permite impartir las siguientes instrucciones orientadas a garantizar la atención especial y preferencial del citado grupo poblacional, previas las siguientes consideraciones:

Corresponde tanto a las Empresas Promotoras de Salud –EPS como a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud –IPS garantizar una atención oportuna, integral y con calidad a la población adulta mayor, de acuerdo con las normas expedidas por el SGSSS, desarrollando todas las acciones relacionadas con las normas y guías de obligatorio cumplimiento y orientar la atención basada en un modelo de Atención Primaria en Salud¹.

De igual forma, previó el artículo 23 del Decreto -Ley 019 de 2012, 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 cual no podrá exceder de tres (3) días hábiles contados a partir de la solicitud. Así mismo, señaló que 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.

¹ Política Nacional de Envejecimiento y Vejez.



De otra parte, la Resolución 1604 de 2013 previó los lineamientos que deben tener en cuenta las EPS para dar cumplimiento al mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en un lapso no mayor a cuarenta y ocho (48) horas en el lugar de residencia o trabajo del afiliado, cuando éste lo autorice, como consecuencia de la entrega incompleta de los mismos al momento de la reclamación por parte del afiliado.

Conforme con lo anterior, se instruye a los destinatarios de la presente circular, para que en el marco de sus competencias, frente al adulto mayor:

1. Emprendan las acciones en salud que propendan por su desarrollo integral, protección física, mental y social, promoviendo hábitos y comportamientos saludables relacionados con su autocuidado, la alimentación sana y saludable, el cuidado del entorno y el fomento de la actividad física.
2. Definan estrategias que les permitan disfrutar los servicios de salud con calidad, calidez y eficiencia. Al respecto, se recuerda que frente a dicha población se tienen las siguientes obligaciones:
 - La asignación de las citas de odontología general y medicina general no podrán exceder de tres (3) días hábiles contados a partir de la solicitud, salvo que la persona mayor o su cuidador las solicite de manera expresa para un plazo diferente.
 - En relación con las citas de medicina especializada, las Empresas Promotoras de Salud –EPS directamente o a través de su red de prestadores, deberán tener agendas abiertas para su asignación en la totalidad de días hábiles del año y no podrán negarse a recibirles su solicitud de cita ni a fijar la fecha de la consulta requerida. En los casos en que se requiera autorización previa por parte de la EPS, ésta deberá dar respuesta en un término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la solicitud de la autorización.
 - Cuando por su condición clínica, el profesional tratante defina un término para la consulta especializada, especialmente de aquellos que presenten diagnóstico presuntivo o confirmado de cáncer, la EPS directamente o a través de su red de prestadores, deberá agotar todos los medios administrativos posibles para asignar la cita dentro del término establecido por dicho profesional.
 - Cuando la entrega de los medicamentos requeridos por la persona mayor se realice de manera incompleta, la Empresa Promotora de Salud –EPS deberá coordinar y garantizar su entrega en un lapso no mayor a cuarenta y ocho (48) horas en el lugar de residencia o trabajo, si el beneficiario o su cuidador, así lo autoriza.



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

000001 - 7 ENE. 2014

3. Dispongan en sus oficinas tanto de personal como de infraestructura adecuada para la atención de sus necesidades, incluyendo herramientas logísticas y tecnológicas idóneas que permitan una atención personalizada ágil, eficiente y eficaz. Para esto deberán disponer de una ventanilla preferencial y se ubicarán anuncios visibles indicando tal situación. Los funcionarios que hagan parte de estas oficinas deberán atender, orientar, acompañar, gestionar y responder de forma clara, veraz y oportuna, las solicitudes que presenten, a través de los diferentes canales de comunicación que para el efecto establezcan las entidades.
4. Garanticen de manera activa, individual o a través de sus organizaciones, su participación en el diseño, elaboración y ejecución de los programas y proyectos que se relacionen con ellos.

La Superintendencia Nacional de Salud en el marco de sus funciones, de inspección, vigilancia y control, velarán por el cumplimiento de las normas que garantizan una atención especial y preferencial a las personas mayores, por parte de las Entidades Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. ✓

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los - 7 ENE. 2014


ALEJANDRO GAVIRIA URIBE
Ministro de Salud y Protección Social ✓