



Libertad y Orden

República de Colombia
Superintendencia Nacional de Salud

CIRCULAR EXTERNA 021 DE 2005

(Octubre 07 2005)

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Para: Todos los funcionarios de entidades promotoras de salud, administradoras de recursos del régimen subsidiado, entidades de medicina prepagada, entidades territoriales e instituciones prestadoras de servicios de salud, cualquiera que sea su naturaleza jurídica.

De: Superintendente Nacional de Salud

Asunto: Llamado sobre las características que debe tener la no autorización de los servicios de salud y/o medicamentos.

El presente documento tiene como objetivo recordar a las entidades sujeto de esta instrucción, el comportamiento y el trámite que debe seguirse para garantizar el acceso de la población colombiana a los servicios de salud y a medicamentos, cuando se presente la negativa de los mismos y permitir una eficaz labor de inspección, vigilancia y control, a este Organismo.

Es fundamental insistir en que la decisión a través de la cual se niega al autorización de medicamentos o servicios, se harán a través de profesionales de la salud, ampliamente capacitados para ello. Su principal misión en este sentido, será brindar información veraz, oportuna, de calidad, garantizando siempre que no se obstaculice el tratamiento o servicio en salud del afiliado y, en consecuencia, se debe asegurar que la salud y la vida del usuario no este en riesgo en ningún momento a causa de la negación.

Reafirmemos que cada caso debe analizarse de forma individual y que es obligación de los vigilados a quien se dirige esta instrucción, prestar eficientemente el servicio y ejercer las acciones pertinentes para el cobro correspondiente, ante quien sea el responsable del pago.

Con el fin de que esta medida sea cumplida en forma estricta, es preciso que los vigilados adopten, a partir de la expedición de este acto, el nuevo formato de negación de servicios de salud y/o medicamentos (SNS- F:NSSM), anexo a esta circular, sin que pueda ser modificado.

El formato se tramitará, mínimo con una copia, la cual deberá ser entregada al usuario o a la persona que adelanta la solicitud del medicamento o servicio, dejando en todo caso constancia de recibo por el afectado, así como el trámite dado. Adicionalmente, es indispensable que en las carteleras de los puntos de atención de usuarios, se publique copia ampliada del formato.



Libertad y Orden

República de Colombia
Superintendencia Nacional de Salud

Se reitera, entonces, que los sujetos de control objeto de esta instrucción deberán seguir estrictamente los parámetros aquí señalados tanto en forma verbal como por escrito, frente a los usuarios a los que se les niega la atención o el suministro de medicamentos, así:

- Ante la solicitud del servicio o medicamento, los sujetos de control deberán, de forma inmediata explicar al usuario o persona a cargo del mismo, las razones por las cuales no se tiene derecho a acceder al servicio en salud solicitado y de la misma manera se deberán indicar todas las alternativas de que disponen para acceder al servicio o medicamento no autorizado, garantizando el acompañamiento por parte de la aseguradora o IPS que realiza la negación.
- De la misma manera, se deberá ilustrar detalladamente al afiliado sobre la posibilidad de elevar su queja, consulta o petición ante la oficina de atención al usuario de la propia empresa y, si ella no es resuelta, a los organismos competentes, respetando siempre las instrucciones ya impartidas por este despacho, sobre trato digno y atención al usuario.
- Una vez ha sido informado el afiliado en los aspectos antes señalados, deberá diligenciarse el formato de negación de servicios de salud y/o medicamentos (SNS- F:NSSM), anexo a esta circular, en forma completa, clara, legible, expedita y al momento mismo de la solicitud.

En relación con el diligenciamiento mismo del formato deberá tenerse en cuenta:

- Debe contener el número consecutivo interno que le asigne cada entidad, conforme a su organización administrativa.
- La fecha de solicitud corresponde a aquella en la que el usuario requirió el servicio o medicamento y la de diligenciamiento, el día, mes y año en que se tramite el documento.
- El número de contrato, es exclusivamente para las entidades que ofrecen planes adicionales de salud y que, por tanto, tienen un vínculo contractual con el usuario.
- La casilla de semanas cotizadas, necesariamente debe llenarse incluyendo todas las semanas de cotización al Sistema, independiente de las que lleve cotizando a la entidad en la que se encuentra actualmente.
- En el espacio destinado a las alternativas para que el usuario acceda al servicio solicitado, no se trata de hacer una relación preestablecida de opciones para que el afectado escoja. Estas son producto del análisis individual del caso, realizado con el usuario y previo contacto con las entidades que asumirán la prestación, si esto fuere preciso.
- El nombre y cargo del empleado que autoriza la negación del servicio o medicamento debe estar en letra clara y legible. Igualmente el formato debe ser suscrito por el funcionario.



Libertad y Orden

República de Colombia
Superintendencia Nacional de Salud

- Una vez surtido el trámite aquí señalado se solicitará la firma del afectado o quien haga sus veces y se le entregará copia del documento.

La Superintendencia Nacional de Salud periódicamente podrá solicitar copia del formato de negación de servicios de salud y/o medicamentos así como información del trámite surtido, por lo cual se requiere que la entidad vigilada conserve en forma organizada estos antecedentes.

Finalmente, se recuerda, que el incumplimiento de las instrucciones aquí impartidas por parte de las entidades a quienes va dirigida se considera práctica no autorizada, por atentar contra el trato digno que merecen los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y darán lugar a la aplicación de las sanciones personales e institucionales respectivas.

CÉSAR AUGUSTO LÓPEZ BOTERO.
Superintendente Nacional de Salud.