



Secretaría de Salud  
Gobernación del Quindío



**S.S.C.S.S.131.07.01**

Armenia, agosto 13 de 2021.

Doctora

**MARIA PAULA HENAO JONES**

Gerente Regional.

Coomeva EPS

mariap\_henao@coomeva.com.co

**ASUNTO: REQUERIMIENTO RED CONTRATADA DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.**

A su atención,

De acuerdo a su competencia y en virtud de que la Prestación de Servicios de Salud en Colombia se encuentra reglamentada por la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, acatando lo estipulado en la Ley 1122 de 2007 y sus decretos reglamentarios, cuyo principal objetivo es garantizar el acceso y la calidad de los servicios, optimizar el uso de los recursos, promover los enfoques de atención centrada en el usuario y lograr la sostenibilidad financiera de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas.

Corolario a lo anterior y en analogía con la prestación de servicios de salud, la cual debe cumplir con los siguientes **Atributos de la Calidad en la Atención en Salud**:

- **Accesibilidad**: Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.
- **Oportunidad**: Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **Seguridad**: Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
- **Pertinencia**: Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.
- **Continuidad**: Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.
- **Satisfacción del Usuario**: Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.

La Secretaría Departamental de Salud del Quindío como ente rector de la salud del Departamento, y la Defensoría del pueblo regional Quindío en pro de la protección de los derechos de la población del Departamento, le manifiesta su preocupación, ante las reiteradas quejas presentadas en el despacho de la Secretaría de Salud, por los afiliados a

COOMEVA EPS, las mencionadas quejas corresponden con la NO prestación de servicios de salud, en especial en el servicio de urgencias, atención que debe ser garantizada, priorizando la vida del paciente por encima de cualquier relación contractual, tal y como lo estipula la normatividad vigente, que es de su conocimiento

Es de anotar que de conformidad con el artículo 2.5.2.1.1.2 del Decreto 780 de 2016 el cual establece que las Responsabilidades de las Entidades Promotoras de Salud, se estaría infringiendo presuntamente la citada en el literal D, la cual se transcribe así:

*“d) Organizar y garantizar la prestación de los servicios de salud previstos en el Plan Obligatorio de Salud, con el fin de obtener el mejor estado de salud de sus afiliados con cargo a las Unidades de Pago por Capitación correspondientes. Con este propósito gestionarán y coordinarán la oferta de servicios de salud, directamente o a través de la contratación con Instituciones Prestadoras y con Profesionales de la Salud; implementarán sistemas de control de costos; informarán y educarán a los usuarios para el uso racional del sistema; establecerán procedimientos de garantía de calidad para la atención integral, eficiente y oportuna de los usuarios en las instituciones prestadoras de salud”.*

En virtud de lo anteriormente descrito, este despacho en uso de sus facultades y en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control solicita que en un término no mayor a (5) cinco días siguientes a la recepción de este requerimiento, presente las evidencias de la Red Contratada en el Departamento del Quindío que garantice la prestación de los servicios de salud a sus afiliados, con las respectivas evidencias de socialización a los mismos.

Agradezco su atención y diligencia,



**YENNY ALEXANDRA TRUJILLO ALZATE**  
Secretaria Departamental de Salud



**JUAN CAMILO MESA VELASQUEZ**  
Defensor del Pueblo en el Quindío

Elaboró: Mónica Zuluaga Durango – Contratista. Dumar Alfredo García Sepúlveda - Contratista.  
Revisó Fundamento Jurídicos: Luisa Fernanda Vanegas Londoño Abogada Contratista SSD.  
Aprobó: Elayne Loaiza Jurado - Directora Calidad y Prestación de Servicios de Salud