MEMORANDO

Inírida,

PARA: CLAUDIA PATRICIA VACA GONZALEZ – Defensora Delegada para el Derecho a la Salud y la Seguridad Social

DE: EMILY VIVEL SANTOS LARGO - Defensora del Pueblo Regional Guainía

REFERENCIA: Informe seguimiento a la orden veinticuatro de la Sentencia T-760 de 2008

Respetada doctora Claudia Patricia.

En atención al seguimiento a la orden décima sexta de la Sentencia T-760 de 2008, en el cual se hace referencia al auto de fecha veintinueve (29) de abril de dos mil veinticinco (2025), mediante la cual la Sala Especial decreto de pruebas al Ministerio de Salud y Protección Social, Superintendencia Nacional de Salud y otras; solicitando dentro de esta providencia la información a la Defensoría Regional Guainía, así:

12. Defensorías Regionales del Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bajo Cauca Antioqueño, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guajira, Guaviare, Huila, Magdalena, Magdalena Medio, Meta, Nariño, Norte de Santander, Ocaña, Pacífico, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Santander, Soacha, Sucre, Sur de Bolívar, Sur de Córdoba, Tolima, Urabá Darién, Valle del Cauca, Vaupés y Vichada.

12.1. ¿Cuál ha sido la tendencia en la frecuencia y los motivos por los cuales los afiliados a las EPS intervenidas acuden a la Defensoría del Pueblo desde que se les decretaron las medidas de intervención forzosa para administrar? Sustente su respuesta con datos y evidencias respecto de cada una de las nueve EPS.

12.2. ¿Cuáles son los servicios de salud más solicitados en las PQRSD radicadas ante la entidad?

- Vigencia 2022

De conformidad a nuestros sistemas de información los servicios por los cuales se obtienen más peticiones son:

CONDUCTAVULNERATORIA
FALTA DE OPORTUNIDAD EN MEDICINA ESPECIALIZADA
FALTA DE OPORTUNIDAD EN MEDICAMENTOS
NEGACION DE CUBRIMIENTO DE TRANSPORTE, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACION PARA EL PACIENTE
FALTA DE OPORTUNIDAD EN OTROS SERVICIOS (MEDICINA GENERAL, PROCEDIMIENTOS, TRATAMIENTOS, EXAMENES DE LABORATORIO, ORTESIS, PROTESIS E INSUMOS MEDICOS, CIRUGIAS)
NEGACION DE CUBRIMIENTO DE TRANSPORTE, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACION PARA EL ACOMPANANTE
PROBLEMAS EN EL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA, RED DE PRESTADORES INSUFICIENTE
INTERUPCION DE TRATAMIENTO O FALTA DE CONTINUIDAD EN EL TRATAMIENTO Y/O MEDICAMENTOS
NEGACION DE SERVICIOS DE CITAS MEDICAS
NEGACION DE SERVICIOS DE MEDICAMENTOS
FALTA DE OPORTUNIDAD EN URGENCIAS
NEGACION DE OTROS SERVICIOS EN SALUD (ORTESIS, PROTESIS E INSUMOS MEDICOS, EXAMENES DE LABORATORIO, IMAGENES DIAGNOSTICAS)
NEGACION DE PRESTACIONES ECONOMICAS
BARRERAS EN LA AFILIACION Y TRASLADO
NEGACION POR MULTIAFILIACION / NO INFORMACION BASE DE DATOS (NO APARECE)
OMISION DE LA PROTECCION ESPECIAL A PERSONAS CON CANCER, EN RELACION CON SU DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD
ABANDONO DE PACIENTE EN CLINICA Y HOSPITAL, DISCRIMINACION POR EDAD O ENFERMEDAD, MALTRATO POR CONDICION EN SALUD, ENTRE OTROS
BARRERAS DE ACCESO POR COBROS DE COPAGOS, CUOTAS MODERADORAS Y CUOTAS DE RECUPERACION, RETENCION DE UN PACIENTE EN CENTRO MEDICO / HOSPITALARIO
INCUMPLIMIENTO A ACCIONES JUDICIALES, ACCION DE TUTELA, DESACATO, OTROS
NEGACION DE SERVICIOS DE PROCEDIMIENTOS
OMISION DE LA PROTECCION ESPECIAL A PERSONAS CON ENFERMEDAD RENAL, EN RELACION CON SU DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD

- Acciones constitucionales

CONDUCTAS
NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD
NEGACIÓN DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTO Y REHABILITACIÓN PARA TODAS LAS PATOLOGÍAS DE CONFORMIDAD CON EL POS.
NEGACIÓN DE LA PROVISIÓN Y/O INCREMENTO DE MEDICAMENTOS ESENCIALES
DEFICIENTE E INOPORTUNA ATENCIÓN MÉDICO-ASISTENCIAL
DESCONOCIMIENTO DEL PRINCIPIO DE PROTECCIÓN INTEGRAL
DESCONOCIMIENTO DEL PRINCIPIO DE LIBRE ESCOGENCIA
NEGACIÓN DEL ACCESO A LOS SERVICIOS DE PROMOCIÓN, PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA SALUD
NEGACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD BÁSICA GRATUITA

INADECUADA ESTRATIFICACIÓN EN EL SISBEN
NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD CUANDO ESTÁ EN PELIGRO LA VIDA DEL USUARIO, POR APLICACIÓN DE LOS PERÍODOS MÍNIMOS DE COTIZACIÓN.
NEGACIÓN DE LA PROTECCIÓN INTEGRAL DE LAS FAMILIAS A LA MATERNIDAD Y ENFERMEDAD GENERAL EN LAS FASES DE PROMOCIÓN Y FOMENTO DE LA SALUD
DESCONOCIMIENTO DEL PRINCIPIO DE EFICIENCIA
DESCONOCIMIENTO DEL PRINCIPIO DE OBLIGATORIEDAD
DESCONOCIMIENTO DEL PRINCIPIO DE UNIVERSALIDAD
NEGACIÓN DE LA ATENCIÓN MATERNO-INFANTIL
NO DAR ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS, INDEPENDIENTEMENTE DE LA CAPACIDAD DE PAGO
NO PRESTAR ATENCIÓN GRATUITA A NIÑOS DE 0 A 12 MESES DE EDAD EN INSTITUCIONES DE SALUD QUE RECIBAN APORTES DEL ESTADO

- Vigencia 2023

CONDUCTAS
FALTA DE OPORTUNIDAD EN MEDICINA ESPECIALIZADA
NEGACION DE CUBRIMIENTO DE TRANSPORTE, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACION PARA EL PACIENTE
FALTA DE OPORTUNIDAD EN MEDICAMENTOS
NEGACION DE CUBRIMIENTO DE TRANSPORTE, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACION PARA EL ACOMPANANTE
FALTA DE OPORTUNIDAD EN OTROS SERVICIOS (MEDICINA GENERAL, PROCEDIMIENTOS, TRATAMIENTOS, EXAMENES DE LABORATORIO, ORTESIS, PROTESIS E INSUMOS MEDICOS, CIRUGIAS)
PROBLEMAS EN EL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA, RED DE PRESTADORES INSUFICIENTE
INTERUPCION DE TRATAMIENTO O FALTA DE CONTINUIDAD EN EL TRATAMIENTO Y/O MEDICAMENTOS
NEGACION DE SERVICIOS DE CITAS MEDICAS
NEGACION DE SERVICIOS DE MEDICAMENTOS
NEGACION DE SERVICIOS DE TRATAMIENTOS
BARRERAS EN LA AFILIACION Y TRASLADO
INCUMPLIMIENTO A ACCIONES JUDICIALES, ACCION DE TUTELA, DESACATO, OTROS
FALTA DE OPORTUNIDAD EN URGENCIAS
NEGACION DE SERVICIOS DE PROCEDIMIENTOS
ABANDONO DE PACIENTE EN CLINICA Y HOSPITAL, DISCRIMINACION POR EDAD O ENFERMEDAD, MALTRATO POR CONDICION EN SALUD, ENTRE OTROS
BARRERAS DE ACCESO POR COBROS DE COPAGOS, CUOTAS MODERADORAS Y CUOTAS DE RECUPERACION, RETENCION DE UN PACIENTE EN CENTRO MEDICO / HOSPITALARIO
BARRERAS PARA EJERCER LA VOLUNTAD EN LA ACEPTACION O NO DE LA DONACION DE SUS ORGANOS O TEJIDOS, VOLUNTAD DEL USUARIO DE PARTICIPAR O NO EN INVESTIGACIONES CIENTIFICAS, ENTRE OTROS
ENTREGA INCOMPLETA DE ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD - COVID 19
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD - COVID 19

NEGACION DE OTROS SERVICIOS EN SALUD (ORTESIS, PROTESIS E INSUMOS MEDICOS, EXAMENES DE LABORATORIO, IMAGENES DIAGNOSTICAS)
NEGACION DE PRESTACIONES ECONOMICAS
NEGACION DE SERVICIOS DE CIRUGIAS
NEGACION DE SERVICIOS NO POS, PROBLEMAS EN LA PLATAFORMA MIPRES
NEGACION POR MULTIAFILIACION / NO INFORMACION BASE DE DATOS (NO APARECE)

- Acciones constitucionales

CONDUCTAS
NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD
NEGACIÓN DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTO Y REHABILITACIÓN PARA TODAS LAS PATOLOGÍAS DE CONFORMIDAD CON EL POS.
DEFICIENTE E INOPORTUNA ATENCIÓN MÉDICO-ASISTENCIAL
NEGACIÓN DE LA PROVISIÓN Y/O INCREMENTO DE MEDICAMENTOS ESENCIALES
DESCONOCIMIENTO DEL PRINCIPIO DE LIBRE ESCOGENCIA
NEGACIÓN DEL ACCESO A LOS SERVICIOS DE PROMOCIÓN, PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA SALUD
DESCONOCIMIENTO DEL PRINCIPIO DE PROTECCIÓN INTEGRAL
NEGACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD BÁSICA GRATUITA
NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD CUANDO ESTÁ EN PELIGRO LA VIDA DEL USUARIO, POR APLICACIÓN DE LOS PERÍODOS MÍNIMOS DE COTIZACIÓN.
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL
DESCONOCIMIENTO DEL PRINCIPIO DE OBLIGATORIEDAD
DESCONOCIMIENTO DEL PRINCIPIO DE UNIVERSALIDAD
INADECUADA ESTRATIFICACIÓN EN EL SISBEN
NEGACIÓN DE LA ATENCIÓN MATERNO-INFANTIL
NEGACIÓN DEL SUBSIDIO ALIMENTARIO PARA LAS MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO Y LAS MADRES DE LOS NIÑOS MENORES DE UN AÑO DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO
NO APLICACIÓN DE LA COBERTURA FAMILIAR DENTRO DEL POS
NO PAGO Y/O DEMORA DE LOS APORTES EN SALUD

- Vigencia 2024

CONDUCTAS
FALTA DE OPORTUNIDAD EN OTROS SERVICIOS (MEDICINA GENERAL, PROCEDIMIENTOS, TRATAMIENTOS, EXAMENES DE LABORATORIO, ORTESIS, PROTESIS E INSUMOS MEDICOS, CIRUGIAS)
FALTA DE OPORTUNIDAD EN MEDICINA ESPECIALIZADA
NEGACION DE CUBRIMIENTO DE TRANSPORTE, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACION PARA EL ACOMPANANTE
NEGACION DE CUBRIMIENTO DE TRANSPORTE, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACION PARA EL PACIENTE
FALTA DE OPORTUNIDAD EN MEDICAMENTOS
INTERUPCION DE TRATAMIENTO O FALTA DE CONTINUIDAD EN EL TRATAMIENTO Y/O MEDICAMENTOS

PROBLEMAS EN EL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA, RED DE PRESTADORES INSUFICIENTE
NEGACION DE SERVICIOS DE CITAS MEDICAS
BARRERAS EN LA AFILIACION Y TRASLADO
ABANDONO DE PACIENTE EN CLINICA Y HOSPITAL, DISCRIMINACION POR EDAD O ENFERMEDAD, MALTRATO POR CONDICION EN SALUD, ENTRE OTROS
FALTA DE OPORTUNIDAD EN URGENCIAS
INCUMPLIMIENTO A ACCIONES JUDICIALES, ACCION DE TUTELA, DESACATO, OTROS
NEGACION DE OTROS SERVICIOS EN SALUD (ORTESIS, PROTESIS E INSUMOS MEDICOS, EXAMENES DE LABORATORIO, IMAGENES DIAGNOSTICAS)
BARRERAS DE ACCESO POR COBROS DE COPAGOS, CUOTAS MODERADORAS Y CUOTAS DE RECUPERACION, RETENCION DE UN PACIENTE EN CENTRO MEDICO / HOSPITALARIO
NEGACION DE SERVICIOS DE MEDICAMENTOS
NEGACION DE SERVICIOS DE PROCEDIMIENTOS
NEGACION POR MULTIAFILIACION / NO INFORMACION BASE DE DATOS (NO APARECE)

- Acciones constitucionales

CONTAMINACIÓN AMBIENTAL
DEFICIENTE E INOPORTUNA ATENCIÓN MÉDICO-ASISTENCIAL
DESCONOCIMIENTO DEL PRINCIPIO DE LIBRE ESCOGENCIA
DESCONOCIMIENTO DEL PRINCIPIO DE OBLIGATORIEDAD
DESCONOCIMIENTO DEL PRINCIPIO DE PROTECCIÓN INTEGRAL
NEGACIÓN DE LA ATENCIÓN MATERNO-INFANTIL
NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD CUANDO ESTÁ EN PELIGRO LA VIDA DEL USUARIO, POR APLICACIÓN DE LOS PERÍODOS MÍNIMOS DE COTIZACIÓN.
NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD
NEGACIÓN DE LA PROVISIÓN Y/O INCREMENTO DE MEDICAMENTOS ESENCIALES
NEGACIÓN DEL ACCESO A LOS SERVICIOS DE PROMOCIÓN, PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA SALUD
NEGACIÓN DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTO Y REHABILITACIÓN PARA TODAS LAS PATOLOGÍAS DE CONFORMIDAD CON EL POS.
NEGACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD BÁSICA GRATUITA

- Vigencia 2025

PROBLEMAS EN EL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA, RED DE PRESTADORES INSUFICIENTE
FALTA DE OPORTUNIDAD EN OTROS SERVICIOS (MEDICINA GENERAL, PROCEDIMIENTOS, TRATAMIENTOS, EXAMENES DE LABORATORIO, ORTESIS, PROTESIS E INSUMOS MEDICOS, CIRUGIAS)
FALTA DE OPORTUNIDAD EN MEDICINA ESPECIALIZADA
FALTA DE OPORTUNIDAD EN MEDICAMENTOS

INTERUPCION DE TRATAMIENTO O FALTA DE CONTINUIDAD EN EL TRATAMIENTO Y/O MEDICAMENTOS
NEGACION DE CUBRIMIENTO DE TRANSPORTE, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACION PARA EL PACIENTE
NEGACION DE CUBRIMIENTO DE TRANSPORTE, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACION PARA EL ACOMPANANTE
BARRERAS EN LA AFILIACION Y TRASLADO
NEGACION DE SERVICIOS DE PROCEDIMIENTOS
FALTA DE OPORTUNIDAD EN URGENCIAS
NEGACION DE PRESTACIONES ECONOMICAS
NEGACION DE SERVICIOS DE CIRUGIAS
NEGACION DE SERVICIOS DE CITAS MEDICAS
NEGACION DE SERVICIOS DE MEDICAMENTOS
ABANDONO DE PACIENTE EN CLINICA Y HOSPITAL, DISCRIMINACION POR EDAD O ENFERMEDAD, MALTRATO POR CONDICION EN SALUD, ENTRE OTROS
BARRERAS DE ACCESO POR COBROS DE COPAGOS, CUOTAS MODERADORAS Y CUOTAS DE RECUPERACION, RETENCION DE UN PACIENTE EN CENTRO MEDICO / HOSPITALARIO
NEGACION DE OTROS SERVICIOS EN SALUD (ORTESIS, PROTESIS E INSUMOS MEDICOS, EXAMENES DE LABORATORIO, IMAGENES DIAGNOSTICAS)
NEGACION DE SERVICIOS DE TRATAMIENTOS

- Acciones constitucionales

DEFICIENTE E INOPORTUNA ATENCIÓN MÉDICO-ASISTENCIAL
DESCONOCIMIENTO DEL PRINCIPIO DE LIBRE ESCOGENCIA
DESCONOCIMIENTO DEL PRINCIPIO DE OBLIGATORIEDAD
NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD CUANDO ESTÁ EN PELIGRO LA VIDA DEL USUARIO, POR APLICACIÓN DE LOS PERÍODOS MÍNIMOS DE COTIZACIÓN.
NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD
NEGACIÓN DE LA PROVISIÓN Y/O INCREMENTO DE MEDICAMENTOS ESENCIALES
NEGACIÓN DEL ACCESO A LOS SERVICIOS DE PROMOCIÓN, PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA SALUD
NEGACIÓN DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTO Y REHABILITACIÓN PARA TODAS LAS PATOLOGÍAS DE CONFORMIDAD CON EL POS.
NEGACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD BÁSICA GRATUITA

12.3. Dentro de sus competencias, ¿qué factores ha identificado como principales causas de los problemas de acceso a los servicios de salud según las PQRSD recibidas?

- El tener un único hospital de II nivel de complejidad en el Departamento para todos residentes del departamento, debiendo remitir o trasladar a otras ciudades del país las atenciones de III y IV nivel de complejidad.
- La dispersión geográfica de la población del Departamento, en donde la población del área rural no cuenta con acceso directo a los servicios de salud. Únicamente se realizan brigadas cada 4 meses para ser atendidos.
- No acceso a los medicamentos en los puestos de salud del área rural del departamento en especial teniendo población indígena.
- Falta de agendas abiertas en todas las IPS de la Red hospitalaria de la EPS que se encuentra autorizada para la atención de la población del Guainía en otras ciudades del país
- Demora en las remisiones para la atención de III y IV nivel de complejidad; en especial para la continuidad de los tratamientos para personas con ciertas patologías.
- No existe en la EPS la prioridad de los sujetos de especial protección constitucional, todos tienen una ruta de respuesta a las remisiones de 4 a 5 meses.
- Los costos de los traslados en ambulancias aéreas
- Las instancias hospitalarias mayores a 5 días que generan mayor riesgo para los pacientes

12.4. En comparación con la situación previa a la intervención de las EPS, ¿cuál ha sido la tendencia en el número de PQRSD y acciones legales presentadas por los ciudadanos debido a la falta de acceso a los servicios de salud? Justifique detalladamente su respuesta.

- Peticiones

2022	*2023*	*% incremento*	*2024*	*% incremento*	*enero a abril 2024*	*2025*	*% incremento*
333	349	4,80	509	45,85	118	123	4,24

- Acciones Constitucionales

2022	*2023*	*% incremento*	*2024*	*% disminuye*	*enero a abril 2024*	*2025*	*% disminuye*
212	323	52,36	204	-36,84	65	56	-13,85

12.5. ¿Qué irregularidades en materia de acceso ha identificado al interior del SGSSS?

- La dispersión geográfica de la población del Departamento, en donde la población del área rural no cuenta con acceso directo a los servicios de salud. Únicamente se realizan brigadas cada 4 meses para ser atendidos.
- No acceso a los medicamentos en los puestos de salud del área rural del departamento en especial teniendo población indígena.
- Falta de agendas abiertas en todas las IPS de la Red hospitalaria de la EPS que se encuentra autorizada para la atención de la población del Guainía en otras ciudades del país
- Demora en las remisiones para la atención de III y IV nivel de complejidad; en especial para la continuidad de los tratamientos para personas con ciertas patologías.
- No pago de las EPS a las IPS de la Red hospitalaria
- Cierre de servicios en las IPS para las EPS
- No contratación de albergues para los pacientes que son trasladados a otras ciudades del país.

12.6. ¿Entre el 1.º de enero de 2023 y el 31 de marzo de 2025 ha recibido reportes de mortalidad ocasionados por problemas en el acceso a los servicios de salud del SGSSS? Si la respuesta es afirmativa, reporte cuántas y las causas.

Durante la vigencia 2024, se recibió un reporte de la muerte de un menor por la demora en el traslado de atención a III nivel de complejidad.

Nota. La información brindada en el Excel es tomada de las peticiones sin incluir la información relacionada con las condutas descritas en las acciones constitucionales.

Además, agregar que los sistemas de información institucionales no cuenta con la información tan detallada como es requerida por la Corte.

Cordialmente,

IRIS MARÍN ORTIZ
Defensora del Pueblo

Copia:
Anexo:

Proyectado por: XXXXXXXXXXXX
Revisado para firma por: XXXXXXXXXXXXXX

Quienes tramitamos, proyectamos y revisamos declaramos que el documento lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.