

CIRCULAR EXTERNA
23 de octubre de 2025

ASUNTO: GARANTÍA DE ACCESO A SERVICIOS DE URGENCIAS -
RECORDATORIO DE OBLIGACIONES LEGALES Y PROTOCOLO
DE ATENCIÓN A AFILIADOS DE NUEVA EPS

DIRIGIDO RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADSCRITA A NUEVA EPS.
A:
DE: AGENTE ESPECIAL INTERVENTORA NUEVA EPS

Respetados miembros de la Red de Prestación de Servicios:

En atención a la **intervención forzosa administrativa para administrar a NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A.**, identificada con NIT 900.156.264-2, ordenada el 3 de abril de 2024 mediante la Resolución No. 2024160000003012-6, y ante situaciones reportadas en diferentes regiones del país relacionadas con barreras de acceso a servicios de urgencias para afiliados de NUEVA EPS, la suscrita Agente Especial Interventora considera necesario reiterar el carácter obligatorio e inmediato de la atención de urgencias, así como recordar los protocolos y deberes legales aplicables a todos los prestadores de la red.

Como es de conocimiento público, sobre NUEVA EPS recaen actualmente medidas cautelares y órdenes judiciales que han limitado de manera considerable la capacidad de normalizar el flujo de recursos dentro del sistema, generando retrasos en los pagos a prestadores de servicios de salud. Estas circunstancias han generado tensiones comprensibles en la relación con la red prestadora. Sin embargo, **bajo ninguna circunstancia estas dificultades financieras pueden convertirse en barreras de acceso a los servicios de urgencias**, cuya prestación está amparada por el derecho fundamental a la salud y por un marco normativo imperativo que no admite excepciones.

Se han identificado casos en los que algunos prestadores de servicios de salud están negando la atención de urgencias a afiliados de NUEVA EPS, incluyendo situaciones que ponen en riesgo la vida, la integridad física y la salud de los usuarios, utilizando como argumento la mora en los pagos. **Esta conducta constituye una vulneración directa del derecho fundamental a la salud y puede generar responsabilidades administrativas, civiles y penales para las instituciones y sus directivos.**

nuevaeps.co

D. RESPONSABILIDAD POR NEGACIÓN DE SERVICIOS: La negación, dilación u obstaculización en la prestación de servicios de urgencias constituye una violación del derecho fundamental a la salud y puede dar lugar a:

- Sanciones administrativas por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Acciones legales por parte de los usuarios afectados.
- Responsabilidad civil y penal de la institución y sus directivos.
- Exclusión de la red de prestadores del sistema.

La NUEVA EPS, bajo la dirección de la suscrita Agente Especial Interventora, reitera su compromiso institucional con la protección del derecho fundamental a la salud de todos sus afiliados, el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Sistema General de Seguridad Social en Salud, la gestión diligente para el restablecimiento del flujo normal de recursos, el trabajo articulado con la red prestadora para superar las dificultades actuales y la transparencia en la comunicación con prestadores y usuarios.

Por lo tanto, se invita a todos los prestadores de la red a actuar conforme a los principios éticos, legales y humanitarios que rigen la práctica médica y la prestación de servicios de salud. Recordamos que la vida y la salud de los pacientes prevalecen sobre cualquier consideración económica o contractual y, además, reiteramos que las dificultades financieras actuales son de carácter temporal y están siendo abordadas con la máxima prioridad y coordinación interinstitucional.

Finalmente, la administración de NUEVA EPS expresa su profundo agradecimiento a todos los prestadores que, pese a las circunstancias actuales, han mantenido su compromiso con la atención humanizada, la vocación de servicio y la protección efectiva del derecho fundamental a la salud de nuestros afiliados.

Atentamente,

GLORIA LIBIA POLANÍA AGUILLÓN
Agente Especial Interventora
NUEVA EPS S.A. - NIT 900.156.264-2

Elaboró: Gerencia Corporativa

Vigilado Supersalud

nuevaeps.co



Sede Administrativa
Carrera 85K No. 46A - 66
Teléfono (601) 419 3000
Bogotá, Colombia



Régimen Contributivo
Marca desde teléfono fijo a la Línea Gratuita
Nacional al 01 8000 95 4400.
En Bogotá, desde fijo o celular, al (601) 307 70 22.



Régimen Subsidiado:
Marca desde teléfono fijo a la Línea Gratuita
Nacional al 01 8000 95 2000.
En Bogotá, desde fijo o celular, al (601) 307 70 51.