

- Durante 2017 se incumplieron más de 800 mil citas médicas en NUEVA EPS, y hasta el mes de mayo de este año la cifra ascendía a 361 mil. En salud oral la inasistencia fue del 18%.
- Las regiones del país que más concentran inasistencias son la zona norte con 16,8%, la capital con 12,9%, la región centro oriente con 12,1% y el suroccidente del país con 10,7%.
- Si por alguna razón no puede asistir a su cita, avise con antelación para que otra persona pueda hacer uso de ese espacio y no se pierda dicha consulta. Recuerde que las citas odontológicas y de imágenes diagnósticas tienen multa económica.
- Siempre que tenga una cita médica consulte con anticipación los datos de la misma, hora, sitio y médico tratante, si debe llevar resultados o si requiere una preparación especial.

2.200 citas médicas al día se pierden en NUEVA EPS

País – Seguramente usted hace parte de los afiliados que en algún momento han perdido su cita médica, y han tenido que cumplir una sanción pedagógica para solicitar una nueva programación. Si bien la Ley 1438 de 2011 que reformó el Sistema de Seguridad Social en Salud, prohibió a las EPS imponer multas pecuniarias por inasistencia a citas médicas programadas, si pueden recurrir a otro tipo de sanciones para evitar el incumplimiento de sus afiliados.

Un estudio realizado por NUEVA EPS permitió conocer los índices de inasistencia que se presentan, cuando de cumplir una consulta médica se trata. Al revisar los datos se encontró que el número de citas de medicina general que incumplieron los afiliados en todo 2017 ascendieron a 821.770 consultas, un 12,26% del total de citas asignadas y 68.400 citas perdidas mensualmente en promedio.

En odontología las cifras son más altas. El porcentaje total de citas perdidas en 2017 fue del 18%, es decir 585.060 consultas de salud oral no fueron atendidas por los afiliados.

La tendencia va en alta

Para 2018 las cifras se incrementan. Hasta el mes de mayo se habían perdido 361.613 citas médicas, equivalentes al 12,3%; es decir que cada mes 72.322 consultas no fueron atendidas. Las regiones del país que más concentran inasistencias son la zona norte con 16,8%, la capital con 12,9%, la región centro oriente con 12,1% y el suroccidente del país con 10,7%.

En odontología el índice es mayor, pues el 18,2%, 266.888 citas de consulta oral, fueron desatendidas, siendo las zonas Norte con 23,4%, Noroccidental con 19,5% y Bogotá con 18,6% las de mayor incumplimiento.

Lo preocupante de esta cifra es que todas estas consultas pérdidas, les quita la oportunidad a otros pacientes de tener dicho espacio con un profesional de la salud. En primera instancia, NUEVA EPS descartó que las inasistencias se presentaran por fallas en la oportunidad del



COMUNICADO DE PRENSA

GERENCIA DE COMUNICACIONES Y ASUNTOS CORPORATIVOS



nueva
eps
gente cuidando gente

servicio, toda vez que se encontró que las citas perdidas estaban dentro de los tiempos normativos establecidos.

El mismo estudio pudo ratificar que las principales causales por las cuales se dan dichas inasistencias, de acuerdo con lo expresado por los usuarios fueron: En primer lugar los horarios aceptados inicialmente no pueden ser cumplidos por actividades personales. Como segunda razón olvido por parte del usuario, en tercer lugar que el no cobro de multas por incumplimiento es una variable a tener en cuenta y en otras deficiencias en el transporte público.

Si no puede asistir:

Recuerde que así como usted tiene derechos, también debe cumplir unos deberes. Es importante entender que el perder la consulta y no dar aviso a NUEVA EPS, le quita la oportunidad a otro afiliado de tener ese espacio. Por eso, si existe una razón que le impida asistir, procure avisar con un tiempo razonable, esto permitirá liberar dicho espacio y ofrecerle una mejor oportunidad a otro usuario.

Lo que debe tener en cuenta

- ✓ Consulte con anticipación los datos de la cita, hora, sitio y médico tratante y siempre tome nota de los mismos, llegue con antelación por si tiene que facturar su cita.
- ✓ Es importante que si la cita obedece a algún control, lleve los resultados de los respectivos exámenes y/o laboratorios que le hayan ordenado.
- ✓ Algunos procedimientos requieren una preparación especial, confirme cuando solicite su cita, si requiere una predisposición.
- ✓ Si es posible consulte su desplazamiento y la mejor forma de llegar, las rutas si es en transporte público, o un parqueadero cercano si lo hace en vehículo particular.