

Bogotá DC, 15 de Agosto de 2020

**Respetado(a) señor(a) JOSE EDUARDO ORTEGA ORTEGA**

La Superintendencia Nacional de Salud ha recibido su denuncia, radicada con el número PQRD-20-0738480, , relacionada con una situación que pone en riesgo la integridad física o la vida del usuario, ante la posible vulneración de derechos en salud por indebida atención por parte de ASMET SALUD.

En razón a que ASMET SALUD tiene el deber legal de garantizar su derecho (o el de su representado) a la Salud, su denuncia está siendo gestionada a través del Grupo Soluciones Inmediatas en Salud –SIS-, mediante la impartición de instrucciones de inmediato cumplimiento que permitan superar la situación denunciada.

En caso de que la entidad no atienda o no de respuesta efectiva a su solicitud en el término de dos (2) días hábiles contando a partir del día siguiente al recibo de la comunicación de traslado, sírvase informar a esta Superintendencia citando el número de radicación dado a su comunicación.

En el evento en que su solicitud de lugar a la apertura de una investigación administrativa, le comunicaremos para efectos de que si así lo considera, se haga parte de la misma para hacer valer sus derechos en los términos establecidos en la ley.

Los resultados de las acciones de Inspección, Vigilancia y Control practicadas por la Superintendencia Nacional de Salud, están publicadas y pueden ser consultadas en cualquier momento en la página web institucional, [www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

Cordialmente,

**MARIANELLA SIERRA SAA**  
**Superintendente Delegada para la Protección al Usuario**  
**Superintendencia Nacional de Salud**  
Av Ciudad de Cali No. 51-66  
PBX: 4837000; 018000513700

*"La Superintendencia Nacional de Salud comunica que, esta información es pública clasificada"*

Bogotá DC, 15 de Agosto de 2020

**Señores ASMET SALUD**

En uso de las funciones consagradas en el Decreto 2462 de 2013 y específicamente las asignadas al Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud –SIS- de la Superintendencia Nacional de Salud -Resolución 284 del 2014-, se requiere la gestión URGENTE y PRIORITARIA de la denuncia radicada con el número PQRD-20-0738480 por lo que deberá desplegar de INMEDIATO todas las acciones necesarias para superar la situación, en atención a la existencia de un peligro inminente para la vida y/o integridad física del usuario; de igual manera, deberá dar respuesta de fondo al usuario en el término de dos (2) días hábiles contado a partir del día siguiente del recibo de esta comunicación.

Los avances del seguimiento, el estado de la gestión y la solución del asunto, deben ser reportados directamente por el vigilado en el aplicativo de Gestión PQR, sin perjuicio de las validaciones que realice el ente de control.

Cordialmente,

**MARIANELLA SIERRA SAA**  
**Superintendente Delegada para la Protección al Usuario**  
**Superintendencia Nacional de Salud**  
Av Ciudad de Cali No. 51-66  
PBX: 4837000; 018000513700

*"La Superintendencia Nacional de Salud comunica que, esta información es pública clasificada"*



OFIC-GD-CAQ-04320

Florencia, 18 de Agosto del 2020

Señor

**JOSE EDUARDO ORTEGA**

CL 100 # 100-01

Celular: 3118936608 - 3145855342

Correo: [asesorjoseortega@gmail.com](mailto:asesorjoseortega@gmail.com)

Florencia – Caquetá

Asunto: Respuesta a su petición, PQRD-20-0738480

Cordial saludo,

De conformidad con la solicitud realizada por usted mediante escrito de fecha 15 de Agosto de 2020, *referente a “Usuario de 61 años, según ADRES activo con la ASMET SALUD EPS S.A.S. SUBSIDIADO se encuentra hospitalizado actualmente en la IPS Clínica Medilaser de Florencia, del día 11 de agosto de 2020, en el área de Urgencia , con diagnostico Diabetes , Trombos en la Pierna , pendiente de manejo por Cirugía Vascul ar solicitado el traslado desde el día 11 de agosto de 2020, En la EPS le dicen que no hay IPS disponibles para el traslado.”*

De acuerdo con el asunto y después de haber revisado su petición me permito informar que en cuanto a la aceptación de remisión del señor JOSE OLIDER ORREGO VIDALES identificado con CC 4913077, fue aceptado en la Clínica de los Remedios de la ciudad de Cali, igualmente le fue coordinado traslado en ambulancia medicalizada y quien realizara el traslado hoy 18 de Agosto hora de salida 09:00 am es la entidad Servicios de Emergencias Médicas SEM.

Frente a cualquier desacuerdo en la respuesta aquí consignada, usted puede elevar consulta ante la Secretaría Departamental de Salud del



GCS-SU-F-02 Ver 2

departamento de CAQUETA, ubicada en la Calle 18 N° 8 – 80 Barrio 7 de Agosto de la ciudad de Florencia o puede acudir directamente a la Superintendencia Nacional de Salud ubicada en la Carrera 13 No. 28 – 08, Local 21-22, Centro de Atención al Ciudadano y Recibo de Correspondencia. Teléfonos PBX (57-1) 4817000. Línea gratuita nacional. 018000513700. Línea Call Center: (57) (1) 4837000, fax (57) (1) 4817000 opción 4.

Para Asmet Salud es muy importante escuchar la voz de los afiliados, razón de ser de nuestra institución, para el mejoramiento de la calidad de nuestros servicios. Cualquier inquietud adicional, con gusto será resuelta.

Con toda atención,

P/  
MARIA DELLY HINCAPIE PARRA  
Directora Departamental  
Asmet Salud EPS-S ESS

Copia: archivo  
Anexos: Sin anexos

Transcriptor: **Libardo Castaño Diaz**



OFIC-GD-CAQ-04472

Florencia, 25 de Agosto del 2020

Señor

**JOSE OLIDER ORREGO VIDALES**

Barrio Centro

Celular: 3118936608 - 3145855342

Correo: [asesorjoseortega@gmail.com](mailto:asesorjoseortega@gmail.com)

Belén – Caquetá

Asunto: Respuesta a su petición reabierta, PQRD-20-0765252 radicado interno H&L 200183479.

Cordial saludo,

De conformidad con la solicitud realizada por usted mediante escrito de fecha 24 de Agosto de 2020, referente a *“Desde canal telefónico// Usuario de 61 años, según ADRES activo con la EPS Asmet Salud Subsidiado, con diagnóstico pie diabético, en este momento se encuentra en la clínica los remedios de Cali requiere autorización y programación para la amputación de miembro inferior derecho desde el día 18/08/2020 hasta el momento no le han realizado el procedimiento por que la entidad no ha generado autorización del servicio.”*

De acuerdo con el asunto y después de haber revisado su petición me permito informar que, en cuanto a la autorización y programación de cirugía, al respecto me permito indicar lo siguiente;

Debido a que la atención del afectado, fue ingresado por el área de urgencia a la CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS, dicha atención y por lo que se le solicita que dicha entidad le debe garantizar la atención de la urgencia a la cual debió ingresara el señor José Orrego y facturar el apoyo diagnóstico, quirúrgico y/o terapéutico requerido que se encuentre dentro del PBS según Resolución 1687 de 2017, dentro del manejo hospitalario, atendiendo al principio de integralidad de la atención en salud, todas las atenciones prestadas estarán sujetas a la auditoria medica de la EPS para su cancelación

Ahora bien, en caso que la tecnología no está en el PBS o la clínica no cuente con dicho servicio, favor diligenciar los soportes y enviarlos al correo, [radicacionnoshosp@asmetsalud.com](mailto:radicacionnoshosp@asmetsalud.com) y proceder con la atención del paciente



GCS-SU-F-02 Ver 2

como lo estipula la normatividad vigente y así realizar las gestiones pertinentes con otra IPS que cuente con dicha especialidad que requiere el afectado.

Por otro lado, se estableció comunicación al número celular abonado en la reclamación quien responde la señora María Ortega (esposa del afectado), en dicha comunicación indica que hablo con el especialista de la Clínica, quien le brinda comunicación que al paciente José Orrego tiene programado el procedimiento para el día de hoy 25 de Agosto de 2020 en horas de la tarde

Aprovecho para agradecer, su información ya que gracias a ella logramos mejorar cada día y crecer como familia sirviendo con amor.

Para una próxima oportunidad, puede darnos a conocer sus dificultades directamente en las oficinas de Asmet Salud, donde estaremos prestos a atender sus requerimientos en el menor tiempo posible.

Frente a cualquier desacuerdo en la respuesta aquí consignada, usted puede elevar consulta ante la Secretaría Departamental de Salud del departamento de CAQUETA, ubicada en la Calle 18 N° 8 – 80 Barrio 7 de Agosto de la ciudad de Florencia o puede acudir directamente a la Superintendencia Nacional de Salud ubicada en la Carrera 13 No. 28 – 08, Local 21-22, Centro de Atención al Ciudadano y Recibo de Correspondencia. Teléfonos PBX (57-1) 4817000. Línea gratuita nacional. 018000513700. Línea Call Center: (57) (1) 4837000, fax (57) (1) 4817000 opción 4.

Para Asmet Salud es muy importante escuchar la voz de los afiliados, razón de ser de nuestra institución, para el mejoramiento de la calidad de nuestros servicios. Cualquier inquietud adicional, con gusto será resuelta.

Con toda atención,

P/  
MARIA DELLY HINCAPIE PARRA  
Directora Departamental  
Asmet Salud EPS-S ESS

Copia: archivo  
Anexos: Sin anexos  
Transcriptor: **Libardo Castaño Diaz**