

PIJAOS SALUD EPS INDÍGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362

CIRCULAR EXTERNA N° 012 de 2025

Ibagué, 18 de septiembre de 2025

Señores:

**INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD Y
PROVEEDORES DE TECNOLOGÍAS EN SALUD, IPS RED Y NO RED.**

Ibagué, Tolima

Asunto: PROHIBICIÓN DE INTERMEDIACIÓN DEL USUARIO EN EL
TRÁMITE ADMINISTRATIVO DE AUTORIZACIÓN PARA EL ACCESO A
LOS SERVICIOS DE SALUD Y TECNOLOGÍAS EN SALUD

Estimados Prestadores y Proveedores,

Reciban un cordial saludo en nombre de PIJAOS SALUD EPSI.

Con el propósito de garantizar el cumplimiento de la normativa establecida en la **Circular conjunta externa 019 del 2025**, relacionada con PROHIBICIÓN DE INTERMEDIACIÓN DEL USUARIO EN EL TRÁMITE ADMINISTRATIVO DE AUTORIZACIÓN PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD Y TECNOLOGÍAS EN SALUD Quien determino:

Principio general: Prohibición de la Intermediación de los afiliados en el trámite administrativo de autorización, según lo determinó el Decreto Ley 019 de 2012

De requerirse autorización para la prestación de los servicios de salud de carácter electivo, ambulatorio u hospitalario, el trámite se realizará directamente por el prestador de servicios de salud ante la entidad responsable del pago, sin la intermediación del afiliado,

Las Entidades Responsables de Pago y demás pagadores, los Prestadores de Servicios de Salud y los Proveedores de Tecnologías en Salud, están en la obligación de dar cumplimiento a la eliminación de la autorización de servicios en todos y cada uno de los eventos en salud que a continuación se relacionan:

PIJAOS SALUD EPS INDÍGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362

- Atención de urgencias, cáncer infantil y cáncer en adultos.
- Atención de VIH/SIDA.
- Servicios incluidos en las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS).
- Servicios y tecnologías definidos en políticas públicas prioritarias y condiciones de salud priorizadas por el Ministerio de Salud.

Cuando se requiera autorización, en los acuerdos de voluntades deberá **incluirse un mecanismo expedito que facilite su expedición**. El prestador o el proveedor realizará el trámite ante la entidad responsable de pago,

Las Entidades Responsables de Pago y demás pagadores, los Prestadores de Servicios de Salud y los Proveedores de Tecnologías en Salud, deben ajustar sus procesos administrativos y operativos para garantizar la gestión de la autorización cuando se requiera, estableciendo los **mecanismos y canales de Información transaccionales** para llevar a cabo este trámite entre el asegurador, el prestador y el proveedor de tecnologías en salud, **sin la participación del usuario**.

Proceso de Atención Inicial de Urgencias – EPSI Pijaos Salud

En relación con el proceso de atención inicial de urgencias, es pertinente precisar que la **EPSI Pijaos Salud** dispone del sistema de información **GEMANET**, plataforma mediante la cual las IPS adscritas pueden realizar procesos de autogestión, diligenciando el formulario disponible en el módulo de atención en salud. El acceso se efectúa con los usuarios previamente asignados a cada institución, a través del enlace oficial dispuesto para tal fin.

Es importante aclarar que, conforme a lo establecido en la **Ley 100 de 1993**, la **Ley 1438 de 2011** y la **Resolución 5261 de 1994**, la **atención inicial de urgencias no requiere autorización previa**. En consecuencia, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) se encuentran en la obligación legal y ética de brindar dicha atención de manera inmediata, continua e incondicional, sin supeditar su prestación a trámites administrativos o condiciones de pago.

No obstante, de acuerdo con la normativa vigente, una vez se logre la estabilización del paciente, los servicios posteriores y de continuidad en el tratamiento **sí requieren autorización por parte de la EPSI**. Dicho trámite deberá ser gestionado directamente por el prestador dentro de las **24 horas siguientes al inicio de la atención o una vez alcanzada la estabilización clínica del paciente**, en cumplimiento de la reglamentación expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

PIJAOS SALUD EPS INDÍGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362

De esta manera, se garantiza tanto el acceso efectivo y oportuno de los usuarios a la atención inicial de urgencias como la adecuada articulación de los procesos administrativos que permiten dar continuidad al tratamiento integral, evitando barreras en la atención y asegurando la sostenibilidad del sistema de salud.

Dando Cumplimiento a lo citado previamente Se informa:

1. Servicios de primer Nivel

- No se requiere autorización previa para la atención de servicios de primer nivel de complejidad, tanto en el **régimen subsidiado como en el régimen contributivo**.

2. Prohibición de la Intermediación de los afiliados en el trámite administrativo de autorización

A partir del mes de enero de 2025, la EPSI ha dispuesto canales transaccionales de información con disponibilidad 24/7, mediante los cuales se establece comunicación directa entre el asegurador, el prestador y el proveedor de tecnologías en salud. Estos mecanismos permiten llevar a cabo de manera integral los trámites administrativos para gestión y seguimiento de solicitudes y obtención de autorización, y seguimiento de las mismas, **sin la intervención de los usuarios**.

Gestión directa por parte de las IPS: Las instituciones prestadoras podrán realizar, a través de los canales habilitados, la radicación, consulta y obtención de autorizaciones de servicios y tecnologías en salud.

Tanto el prestador como el asegurador y el proveedor de tecnologías en salud deberán garantizar la continuidad del proceso de autorización, sin imponer trámites adicionales a los usuarios.

Instructivo operativo: Se adjunta a la presente Circular el documento con los lineamientos para el uso de los canales transaccionales, con el fin de orientar la correcta gestión de las solicitudes y autorizaciones.

5. Vigilancia y sanciones

- La **Superintendencia Nacional de Salud** y las **entidades territoriales** ejercerán vigilancia y podrán aplicar sanciones frente al incumplimiento.

PIJAOS SALUD EPS INDÍGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362

✦ La Circular 019 de 2025 refuerza que en **ambos regímenes (subsidiado y contributivo)**, los servicios de primer nivel y los eventos priorizados no requieren autorizaciones, y que cualquier trámite administrativo debe gestionarse **entre EPS e IPS**, nunca por el usuario. En caso de dudas o inquietudes relacionadas con la aplicación de estas directrices, pueden comunicarse con nuestro equipo de atención al prestador a través de los canales habituales.

Para consultas o información adicional, no duden en contactarnos mediante los siguientes correos electrónicos:

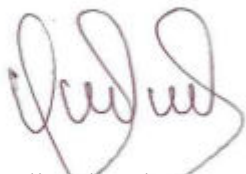
- coordinacion.contratacion@pijaossalud.com.co
- seguimiento3.contratacion@pijaossalud.com.co
- seguimiento4.contratacion@pijaossalud.com.co

Asimismo, pueden comunicarse a través de las líneas telefónicas:

- **313 420 0872**
- **280 9090, Extensión 122**
- **Línea gratuita: 018000 918230**

Agradecemos su compromiso con el cumplimiento de estas disposiciones, las cuales contribuyen a la mejora continua en los procesos administrativos y de atención en salud.

Cordialmente,



Coordinador de Contratación
PIJAOS SALUD EPS INDIGENA