

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



**CORTE CONSTITUCIONAL  
Sala Especial de Seguimiento**

**AUTO 218 de 2016**

**Referencia:** Seguimiento a la orden vigésima octava de la Sentencia T-760 de 2008.

**Asunto:** Traslado informe de cumplimiento presentados por Ministerio de Salud y Protección Social y Superintendencia Nacional de Salud.

**Magistrado Sustanciador:**  
JORGE IVÁN PALACIO PALACIO

Bogotá D.C., diecinueve (19) de mayo de dos mil dieciséis (2016)

El Magistrado sustanciador, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, dicta el presente auto con base en los siguientes:

**I. ANTECEDENTES**

1. La Corte declaró el cumplimiento parcial de la orden vigésima octava a través del Auto 264 de 2012 al considerar que el Ministerio de Salud y Protección Social se limitó a expedir normas que determinaban los parámetros para la realización de las cartas de derechos y deberes de los pacientes, así como las cartas de desempeño de las EPS y, no garantizó ni vigiló su entrega material con anterioridad al momento de la afiliación de los usuarios.

Ordenó a esa cartera: (i) proferir una nueva regulación a través de la cual unificara todas y cada una de las resoluciones existentes respecto de las cartas de derechos, deberes y desempeño y (ii) reportar de forma semestral que su contenido cumple con los parámetros establecidos tanto en el fallo estructural y los autos de seguimiento. Finalmente, exhortó a la Superintendencia de Salud a ejercer control y vigilancia permanente sobre lo allí dispuesto.

2. El 28 de abril de 2015, el Ministerio de Salud expidió la Resolución 1379, *“por la cual se establece el mecanismo para el reporte de información que permitirá la verificación de la entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente y la Carta de Desempeño de la EPS”*.

3. El 20 de noviembre de 2015, el Ministerio y la Superintendencia de Salud remitieron el documento denominado “*Informe semestral de cumplimiento al Auto 264 de 2012 – Sexto Informe Semestral – Periodo: 21 mayo 2015 al 20 noviembre 2015*”. El documento especifica las acciones ejecutadas en territorio nacional por estas entidades durante el periodo referido.

En el documento aportado se señalaron las siguientes actuaciones:

- i) El ente ministerial remitió a la Superintendencia de Salud el 3 de agosto de 2015 el noveno informe correspondiente al cumplimiento de los contenidos de las cartas, según lo establecido en la Resolución 4343 de 2012. De la misma manera, el 5 de noviembre de 2015, allegó el décimo informe.
- ii) Además, el 3 de septiembre de 2015 le envió el primer informe correspondiente al periodo comprendido entre el 1º de abril al 30 de junio de 2015 sobre la verificación de la entrega de las carta en ambos regímenes, tal como lo establece la Resolución 1379 de 2015.
- iii) La página web del ente regulador se ha actualizado constantemente, identificando los *links* en los que las EPS divulgan la información a los usuarios en relación con las cartas de derechos, deberes y desempeño.
- iv) Se llevaron a cabo ferias de servicio al ciudadano entre mayo y septiembre de 2015 en diferentes ciudades del país como Pitalito (Huila), Buenaventura (Valle del Cauca), Virginia (Risaralda) y Acacias (Meta).
- v) El Ministerio programó la realización de distintos escenarios de diálogos participativos con la comunidad a fin de difundir y socializar los derechos y deberes de los usuarios del sistema de salud.
- vi) Esa cartera creó seis regionales en Barranquilla, Medellín, Bucaramanga, Quibdó, Cali y Neiva que cuentan con un centro de atención al ciudadano con el objetivo de divulgar las cartas, asegurar atención personalizada, recibir todo tipo de solicitudes dirigidas a la entidad, desplegar actividades de inspección y vigilancia en las regiones y promover la participación de la sociedad.
- vii) El ente ministerial participó en las diferentes casas del consumidor puestas en funcionamiento por la Red Nacional de Protección al Consumidor con el fin de ampliar el canal de atención personalizada a los usuarios, en donde se hizo entrega de dichos documentos a la comunidad.
- viii) La Superintendencia Nacional de Salud a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional, ha fortalecido su estrategia de difusión mediante redes sociales como en la página de *Facebook* de la entidad.

- ix) La Delegada para la Protección al Usuario de la Superintendencia de Salud en varias ocasiones ha realizado visitas de inspección a las diferentes EPS para verificar el cumplimiento, la oportunidad y el diligenciamiento del cuestionario correspondiente a la carta de derechos, deberes y desempeño.

## II. CONSIDERACIONES

1. En desarrollo del artículo 2º Superior, la Sala Especial de Seguimiento abrió espacios que permitieran la interacción de todos los actores del sistema de salud al interior del trámite de verificación al cumplimiento de la Sentencia T-760 de 2008. Este modelo de supervisión propicia una comunicación real entre las entidades gubernamentales y los representantes de la sociedad civil, para nutrir la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas correspondientes<sup>1</sup>.

Debido a la complejidad técnica que revisten los informes allegados por las autoridades obligadas a dar cumplimiento a las órdenes impartidas, se hace necesario que el juez cuente con conceptos especializados que acompañen el trámite de supervisión ejercido por la Sala Especial, razón por la cual integró el grupo de Peritos Constitucionales Voluntarios<sup>2</sup>.

En ese orden, la Corte reconoce y valora la colaboración que han brindado las entidades de la sociedad civil durante el trámite de seguimiento, puesto que con ocasión de esos aportes las decisiones proferidas por esta Corporación son resultado de un esquema dialógico, cuyo objetivo principal no es otro que el de procurar que las providencias adoptadas estén precedidas de una combinación de ideas sobre las actuaciones implementadas por las entidades gubernamentales y que tienen como fin el goce efectivo del derecho a la salud.

Con la finalidad de valorar el cumplimiento de las órdenes generales se analizan los documentos remitidos por los responsables de su acatamiento y los conceptos allegados por la sociedad civil, en aras de contar con material plural y suficiente para la toma de decisiones, sin que ello incida en la autonomía que le asiste a este Tribunal constitucional al adoptar sus providencias.

2. Para la Corte resulta de gran relevancia conocer el concepto técnico sobre la información remitida por el Ministerio de Salud con ocasión del Auto 264 de 2012, de manera que pueda determinarse la efectividad de las medidas desarrolladas.

3. En ese orden de ideas, se invitará a los siguientes peritos constitucionales voluntarios para que se pronuncien respecto de los documentos de 5 y 20 de noviembre de 2015 enviados por el ente regulador:

---

<sup>1</sup> Argumentos reiterados en los autos 153 y 187 de 2014.

<sup>2</sup> Cfr. Auto 120 de 2011, Auto 147 de 2011, Auto 386 de 2014 y Auto 119 de 2015.

- i) Comisión de Seguimiento a la sentencia T-760/08 y de Reforma Estructural del Sistema de Salud y Seguridad Social -CSR-.
- ii) Universidad Nacional de Colombia.
- iii) Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad -DeJuSticia-.
- iv) Programa Así Vamos en Salud.
- v) Universidad Instituto Colombiano de Estudios Superiores de Incolda -ICESI-.
- vi) Fundación para la Educación Superior y el Desarrollo -Fedesarrollo-.
- vii) Fundación para la Investigación y Desarrollo de la Salud y la Seguridad Social –Fedesalud-.
- viii) Profesor César Rodríguez Garavito.

4. De igual forma, se les solicitará que evalúen los avances o retrocesos formales que impliquen las disposiciones adoptadas en la Resolución 1379 de 2015 respecto de la normativa anterior (Resolución 4343 de 2012). También se indagará sobre sus resultados dado que su expedición y aplicación se dio a partir del 18 de abril de 2015<sup>3</sup>.

5. Igualmente, en aras de contar con mayores elementos de juicio al momento de valorar la orden de la referencia, se le solicitará a la cartera de salud que informe los resultados del mecanismo implementado para verificar la entrega de la carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente, así como la carta de desempeño de la EPS, adoptado en la Resolución 1379 de 2015.

En mérito de lo expuesto,

### III. RESUELVE:

**Primero:** Dar traslado a los peritos constitucionales voluntarios enlistados en la consideración número 3, para que, dentro de los quince (15) días siguientes a la comunicación de esta providencia, se pronuncien sobre los informes entregados por el Ministerio de Salud y Protección Social el 5 y 20 de noviembre de 2015. Igualmente, para que evalúen los avances, retrocesos y resultados causados con la implementación de la Resolución 1379 de 2015, acorde a lo consagrado en la consideración número 4 de este proveído.

**Segundo:** Solicitar al Ministerio de Salud y Protección Social que, dentro de los quince (15) días siguientes a la comunicación de esta providencia, allegue un informe con los resultados de la implementación del mecanismo creado para la verificación de la entrega de la carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente, así como la carta de desempeño de la EPS, adoptado en la Resolución 1379 de 2015.

**Tercero:** Proceda la Secretaría General de esta Corporación a librar las comunicaciones pertinentes, adjuntando copia de este auto.

Cúmplase,

---

<sup>3</sup> Cfr. Resolución 1379 de 2015, artículo 8: “*Vigencia: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación*”.

**JORGE IVÁN PALACIO PALACIO**  
**Magistrado**

**MARTHA VICTORIA SÁCHICA MÉNDEZ**  
**Secretaria General**