

REPÚBLICA DE COLOMBIA



CORTE CONSTITUCIONAL

Sala Especial de Seguimiento

AUTO 291 de 2014

Referencia: Seguimiento al cumplimiento de la orden vigésima octava de la Sentencia T-760 de 2008.

Asunto: Solicitud de información adicional a la Superintendencia Nacional de Salud sobre el contenido y entrega de las cartas de derechos, deberes y desempeño por parte de las EPS.

Magistrado Sustanciador:
JORGE IVÁN PALACIO PALACIO

Bogotá D. C., doce (12) de septiembre de dos mil catorce (2014).

El Magistrado Sustanciador, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, procede a dictar el presente auto, con base en los siguientes:

I. ANTECEDENTES

1. En la Sentencia T-760 de 2008, esta Corporación señaló que una de las formas para garantizar el derecho a la salud es que las personas reciban información sobre sus derechos y deberes dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS-, es por ello que la orden vigésima octava dispuso que el entonces Ministerio de la Protección Social adoptara las medidas pertinentes para asegurar que al momento de que una persona se afilie a una EPS, contributiva o subsidiada, le fuera entregada una carta con los derechos y deberes del paciente¹ y otra en la que se registrara la información básica sobre el desempeño y la calidad de las EPS e IPS².

2. En ejercicio de la supervisión efectuada a la orden vigésima octava, la Sala Especial de Seguimiento, a través del Auto 264 de 2012, declaró el “*cumplimiento parcial*” del mandato en comento y ordenó al Ministerio y a la Superintendencia de Salud, en el ámbito de sus competencias, entre otras cosas)

¹ El documento debía contener, por lo menos, los derechos contemplados en la Declaración de Lisboa de la Asociación Médica Mundial (adoptada por la 34ª Asamblea en 1981) y los señalados en la Sentencia T-760 de 2008.

² Esta información debía ser suficiente pudieran que los usuarios puedan ejercer adecuadamente la libertad de escogencia.

proferir una nueva regulación a través de la cual unificara todas y cada una de las resoluciones existentes respecto a cartas de derechos, deberes y desempeño, *ii*) adoptar las medidas tendientes a verificar de manera constante la entrega material y efectiva del citado documento por parte de las EPS de ambos regímenes a los usuarios del sistema y a imponer las sanciones pertinentes en caso de incumplimiento por los aseguradores³ y *iii*) reportar de forma semestral no solo que el contenido de las cartas cumplía con los parámetros establecidos tanto en el fallo estructural como en la providencia en comento, sino que además se evidenciaran las actuaciones realizadas por la Superintendencia en observancia de la misma.

3. En tal sentido, en el expediente de seguimiento reposan diferentes reportes de las entidades gubernamentales que dan cuenta de las actuaciones desarrolladas en cumplimiento del Auto 264 de 2012⁴; particularmente, en el segundo *dossier* semestral⁵ se indicó que como resultado de las acciones de inspección y vigilancia, treinta y cinco (35) EPS no cumplían con lo dispuesto en la Resolución 4343 de 2012⁶ y que las nueve (9) restantes no atendieron dicho requerimiento, razón por la cual la Superintendencia Nacional de Salud dio inicio a los correspondientes procesos administrativos sancionatorios, de manera que cuarenta y cuatro (44) EPS⁷ se encontraban en proceso de apertura de investigación administrativa.

4. Posteriormente, a través del Auto 079 de 2014, el Despacho solicitó al Ministerio y a la Superintendencia de Salud información respecto de los resultados obtenidos con la implementación de las medidas adelantadas en cumplimiento del Auto 264 de 2012.

5. Las entidades obligadas precisaron que a 30 de marzo de 2014, las cartas de diez (10) EPS del régimen contributivo⁸ y treinta y cuatro (34) del subsidiado⁹ no se ajustaban a las indicaciones de la normatividad señalada.

6. Adicionalmente, el 21 de julio de 2014, la Superintendencia Nacional de Salud a través de comunicado de prensa¹⁰ manifestó que había constatado que varias EPS no estaban respetando el contenido mínimo de las cartas de derechos, deberes y desempeño, desconociendo las garantías que en materia de salud tienen los usuarios del sistema, razón por la cual sancionó a doce (12) EPS en primera instancia e inició investigación en contra de otras veintisiete (27) por los mismos hechos.

³ Cfr. Ordinal séptimo del Auto 264 de 2012.

⁴ Se trata de documentos radicados el 11 de enero, 23 de mayo y 20 de noviembre de 2013, respectivamente, y 20 de mayo y 11 de junio de 2014.

⁵ Cfr. Segundo informe semestral, radicado el 20 de noviembre de 2013, AZ Orden XXVIII – C, folios 1046 – 1050.

⁶ *Por medio de la cual se unifica la regulación respecto de los lineamientos de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la Carta de Desempeño de las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado y se dictan otras disposiciones*”.

⁷ Treinta (30) del régimen subsidiado y catorce (14) del contributivo.

⁸ Cfr. AZ Orden XXVIII – C, folio 1089.

⁹ *Ibidem*.

¹⁰ <http://www.supersalud.gov.co/supersalud/LinkClick.aspx?fileticket=rOjkHuCXTIM%3D&tabid=38&mid=1181>

II. CONSIDERACIONES

1. Atendiendo lo señalado por el Decreto 2591 de 1991, es facultad del juez solicitar, de oficio o a petición de parte, informes y ordenar la práctica de pruebas, de forma tal que el juzgador pueda contar con suficientes elementos de juicio al momento de adoptar una determinada decisión.

2. Con base en lo anterior, y teniendo en cuenta que la Sala Especial de Seguimiento está próximo a evaluar las medidas implementadas y los resultados obtenidos en observancia de la orden vigésima octava de la Sentencia T-760 de 2008, resulta pertinente conocer todas y cada una de las actuaciones desarrolladas por las entidades gubernamentales en respuesta a dicha disposición.

3. En ese sentido, si bien en el expediente de seguimiento obra información respecto de las medidas de regulación dictadas por el Ministerio del ramo y las acciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud, también lo es que en dichos reportes¹¹ se logra evidenciar que la mayoría de las EPS, presuntamente, no están acatando lo ordenado por la Resolución 4343 de 2012, toda vez que) treinta y cinco (35) EPS no cumplen con lo dispuesto en la citada normatividad¹² y ii) que a 30 de marzo de 2014, diez (10) EPS del régimen contributivo¹³ y treinta y cuatro (34) del subsidiado¹⁴ no cumplían con el contenido mínimo requerido.

4. Aunado a lo anterior, tal como se indicó en el acápite de antecedentes, el órgano de inspección, vigilancia y control informó que sancionó a varias EPS por la no entrega de las cartas conforme a los lineamientos señalados en dicha normativa; sin embargo, en el expediente no obra documentación detallada sobre tal actuación.

5. En virtud de ello y teniendo en cuenta que en la Sentencia T-760 de 2008 se precisó que una de las formas de proteger el derecho a la salud es garantizando que los usuarios conozcan suficientemente sus beneficios y obligaciones dentro del sistema de salud, esta Corporación encuentra necesario contar con información adicional, por lo que se dispondrá que la Superintendencia Nacional de Salud responda:

5.1. De las doce EPS sancionadas en primera instancia ¿cuántas sanciones se encuentran en firme?

5.2. ¿Cuáles son las veintisiete (27) EPS que se encuentra en proceso de investigación y cuál es el estado actual del respectivo proceso administrativo? En este punto se debe precisar si ya fue emitida resolución de sanción o se ordenó el archivo de la misma.

¹¹Particularmente, en el segundo informe semestral, radicado el 20 de noviembre de 2013, AZ Orden XXVIII – C.

¹²Cfr. Documento de fecha 22 de abril de 2014, remito de forma conjunta por el Ministerio y la Superintendencia Nacional de Salud.

¹³Al respecto ver AZ Orden XXVIII – C, folio 1089.

¹⁴*Ibidem*.

5.3. ¿Cuántas afiliaciones realizaron las EPS del país en el periodo comprendido entre el 30 de abril de 2013¹⁵ y el 31 de agosto de 2014?

5.4. De dichas afiliaciones ¿a cuántas personas les fue entregadas las cartas en las condiciones establecidas en la Resolución 4343 de 2012 en el periodo indicado en el numeral anterior?

5.5. Del total de las EPS habilitadas ¿cuántas y cuáles entregaron durante el mismo periodo las cartas conforme los lineamientos de la Resolución 4343 de 2012?

5.6. Las respuestas a los interrogantes 5.3. a 5.5. deberán incorporarse en la siguiente tabla, diferenciando entre las EPS que hacen parte del régimen contributivo y las que pertenecen al subsidiado, así:

Tabla 1. Contenido de las cartas de derecho, deberes y desempeño de las EPS del régimen contributivo/subsidiado								
Núm.	EPS	Régimen (contributivo / subsidiado)	Número de afiliaciones entre el 30 de abril de 2013 y el 31 de agosto de 2014	Número de personas a las que se fue entregada las cartas	Las cartas entregadas cumplen con el contenido de la Resolución 4343 de 2012		Las cartas fueron entregadas oportunamente	
					SI	NO	SI	NO

6. Teniendo en cuenta que en respuesta al Auto 079 de 2014, se manifestó que son cuatro (4) los indicadores previstos para medir la efectividad de los derechos a la información y libre escogencia de los usuarios del sistema de salud mediante la entrega de los citados instrumentos a partir del 30 de abril de 2013, este Tribunal encuentra pertinente solicitar a la S que en aplicación de dichos parámetros identifique cuántas y cuáles EPS dan cumplimiento a cada uno de ellos; para tal efecto deberán diligenciar la tabla que se enuncia a continuación:

Tabla 2. Aplicación de los indicadores para medir la efectividad de los derechos a la información y a la libre escogencia					
EPS	Régimen (contributivo / subsidiado)	Indicador 1. Porcentaje de personas a quienes las EPS les ha entregado información sobre sus derechos y deberes (carta de derechos y deberes)	Indicador 2. Porcentaje de personas a quienes las EPS les han entregado información sobre sus derechos y deberes (carta de derechos y deberes) y la han utilizado.	Indicador 3. Porcentaje de personas a quienes las EPS les ha entregado información sobre el desempeño de su EPS (carta de desempeño)	Indicador 4. Porcentaje de personas a quienes las EPS les ha entregado información sobre el desempeño de su EPS (carta de desempeño) y la han utilizado

¹⁵De conformidad con lo señalado en el artículo 13 de la Resolución 4343 de 2012, las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado debían entregar las cartas de derechos, deberes y desempeño a los nuevos afiliados a partir del 30 de abril de 2013 conforme los lineamientos establecidos en dicha normatividad.

7. Por último, en razón a que los indicadores 2 y 4 se refieren a la utilización de la información por parte de los usuarios, la Superintendencia de Salud deberá precisar de qué manera constata que dichos instrumentos son efectivamente empleados por los afiliados.

En mérito de lo expuesto,

III. RESUELVE:

Primero.- Ordenar al Superintendente Nacional de Salud que, dentro del término máximo de cinco (5) días, contados a partir del día siguiente al recibo de la comunicación de este auto, remita el reporte solicitado en las consideraciones núm. 5, 6 y 7 de esta providencia.

Segundo.- Proceda la Secretaría General de esta Corporación a librar la comunicación correspondiente, acompañando copia de este proveído.

Publíquese y cúmplase,

JORGE IVÁN PALACIO PALACIO
Magistrado

ANDRÉS MUTIS VANEGAS
Secretario General (E)