



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **201811601405531**

Fecha: **09-11-2018**

Página 1 de 4

Bogotá D.C.,

URGENTE

ASUNTO: Radicado 201842401650012 – Consulta, si la empresa, puede alterar las citas médicas de sus empleados.

Respetada señora:

Hemos recibido su comunicación, por medio de la cual consulta: “*si una empresa tiene potestad para comunicarse con un centro de fisio terapia para solicitar el último horario disponible y asignar al paciente, me comunique con el min trabajo y me direccionaron aquí, siento que la empresa pasa por encima de los derechos del paciente y que el centro de fisio terapia no debería éticamente acceder a las pretensiones de la empresa*”. Al respecto, me permito informarle:

En primer lugar, debe indicarse que en el marco de lo previsto en el Decreto Ley 4107 de 2011¹, modificado en algunos apartes por el Decreto 2562 de 2012², este Ministerio tiene como finalidad primordial el fijar la política en materia de salud y protección social, sin que dicha norma ni ninguna otra, nos haya atribuido competencia para regular temas de permisos médicos de empresas privadas como es el caso de la Empresa BEISBOL DE COLOMBIA S.A.S.

No obstante, la salud es un derecho constitucional contemplado en el artículo 49³ de nuestra Constitución Política, mediante el cual se garantiza el acceso a la salud y siendo el ingreso a

¹ Por el cual se determinan los objetivos y la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social y se integra el Sector Administrativo de Salud y Protección Social.

² por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social, se crea una Comisión Asesora y se dictan otras disposiciones.

³ ARTICULO 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley.

Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.

La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria.

Carrera 13 N° 32 - 76 - Código Postal 110311, Bogotá D.C.

Teléfono: (57 - 1) 3305000 - Línea gratuita: 018000960020 - fax: (57-1) 3305050 - www.minsalud.gov.co



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **201811601405531**

Fecha: **09-11-2018**

Página 2 de 4

la salud un principio fundamental, las empresas deben facilitar al empleado, las condiciones que le permitan acceder al servicio de salud y una forma de hacerlo es otorgando los permisos para las citas médicas y los tratamientos respectivos.

Frente al tema consultado, en cuanto a si una empresa tiene la potestad de cambiar las citas de sus empleados, es preciso indicar que no se ha regulado sobre esta situación legalmente, porque siempre será el usuario o afiliado quien deba solicitar, modificar o cancelar ante su Empresa Promotora de Salud - EPS, las citas que requiera para el tratamiento en salud que demande, igualmente estos servicios se prestarán en las condiciones y términos consagrados en la ley.

En lo referente a la asignación de citas, la Entidad Promotora de Salud - EPS, deberá actuar de acuerdo a lo estipulado en el artículo 23 de la Ley 1122 de 2007 el cual establece que:

“Artículo 23º: Obligaciones de las Aseguradoras para garantizar la Integralidad y continuidad en la Prestación de los Servicios. Las Empresas Promotoras de Salud (EPS) del régimen contributivo y subsidiado deberán atender con la celeridad y la frecuencia que requiera la complejidad de las patologías de los usuarios del mismo. Así mismo las citas médicas deben ser fijadas con la rapidez que requiere un tratamiento oportuno por parte de la EPS, en aplicación de los principios de accesibilidad y calidad correspondiente.

El Gobierno Nacional reglamentará dentro de los seis meses siguientes a la expedición de la presente ley, los límites de afiliación a las entidades promotoras de salud, previo estudio técnico que se realice de acuerdo a las capacidades técnicas, científicas y administrativas de las mismas.”

Así mismo, debe indicarse que en el marco de lo contemplado en el artículo 123⁴, del Decreto 019

Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.

⁴ARTICULO 123. PROGRAMACIÓN DE CITAS DE CONSULTA GENERAL Las Entidades Promotoras de Salud, EPS, deberán garantizar la asignación de citas de medicina general u odontología general, sin necesidad de hacer la solicitud de forma presencial y sin exigir requisitos no previstos en la Ley. La asignación de estas citas no podrá exceder los tres (3) días hábiles contados a partir de la solicitud. De igual forma, las EPS contarán con sistemas de evaluación y seguimiento a los tiempos de otorgamiento de citas que deberán reportarse a la Superintendencia Nacional de Salud y publicarse periódicamente en medios masivos de comunicación.

El incumplimiento de esta disposición acarreará las sanciones previstas en la ley.

Parágrafo. El Ministerio de Salud y Protección Social podrá determinar las excepciones a lo dispuesto en este artículo para las zonas geográficas con restricción de oferta de salud y condiciones de acceso.

Carrera 13 N° 32 - 76 - Código Postal 110311, Bogotá D.C.

Teléfono: (57 - 1) 3305000 - Línea gratuita: 018000960020 - fax: (57-1) 3305050 - www.minsalud.gov.co



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **201811601405531**

Fecha: **09-11-2018**

Página 3 de 4

de 2012⁵, este ministerio expidió la Resolución 1552 de 2013, que reglamento parcialmente el artículo 123 del citado decreto, de la siguiente manera:

*“**Artículo 1.-** Agendas abiertas para asignación de citas. Las Entidades Promotoras de Salud - EPS de ambos regímenes, directamente o a través de la red de prestadores que definan, deberán tener agendas abiertas para la asignación de citas de medicina especializada la totalidad de días hábiles del año. Dichas entidades en el momento en que reciban la solicitud, informarán al usuario la fecha para la cual se asigna la cita, sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta requerida.*

***Parágrafo 1.** En los casos en que la cita por medicina especializada requiera autorización previa por parte de la Entidad Promotora de Salud - EPS, ésta deberá dar respuesta sin exceder los cinco (5) días hábiles, contados a partir de la solicitud.*

***Parágrafo 2.** Cuando por la condición clínica del paciente, especialmente, tratándose de gestantes y de pacientes que presenten diagnóstico presuntivo o confirmado de cáncer, el profesional tratante defina un término para la consulta especializada, la Entidad Promotora de Salud - EPS gestionará la cita, buscando que la misma sea asignada, en lo posible, dentro del término establecido por dicho profesional.*

***Parágrafo 3.** La asignación de las citas de odontología general y medicina general, no podrá exceder los tres (3) días hábiles, contados a partir de la solicitud, salvo que el paciente las solicite de manera expresa para un plazo diferente. Dichas entidades en el momento en que reciban la solicitud, informarán al usuario la fecha para la cual se asigna la cita, sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta requerida. (Resaltado fuera de texto)*

En consecuencia, en cuanto a la asignación de citas, como se indicó en párrafos anteriores, el usuario o afiliado es quien la solicitará, la modificará o la cancelará, según su conveniencia, sin que su Entidad Promotora de Salud – EPS, interponga barrera alguna para acceder a estas, de acuerdo a lo estipulado en la normatividad.

⁵ Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **201811601405531**

Fecha: **09-11-2018**

Página 4 de 4

El anterior concepto tiene los efectos determinados en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido en su título II, por el artículo 1 de la Ley 175 de 2015⁶.

Cordialmente,

EDILFONSO MORALES GONZALEZ

Coordinador Grupo de Consultas

Dirección Jurídica

Elaboró: Sandra O. / Revisó: **E. Morales**

⁶ *Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo*