

\*201723102024471\*

**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **201723102024471**

Fecha: **13-10-2017**

Página 1 de 8

Bogotá D.C.,

Señores  
**Actualisalud SAS 19**

Tel. 3052908363

[gerencia@actualisalud.com](mailto:gerencia@actualisalud.com)

Medellin - Antioquia.

ASUNTO: RAD 201742401731342 - uso medios tecnológicos en la prestación de servicios de salud

Cordial saludo

Con la presente se da respuesta a la consulta por usted formulada:

*“Con el uso de nuevas tecnologías, día a día es más común que los médicos y profesionales de la salud, tomen conductas utilizando como medio de comunicación, plataformas como: WhatsApp, Skype, video llamadas, entre otros.*

*Quisiéramos conocer cuál es la posición del Ministerio al respecto, ya que en la actualidad existen empresas que ofrecen servicios de salud utilizando dichas herramientas? Qué implicaciones legales pudiera tener para los profesionales y prestadores de servicios de salud su uso? Cómo pudieran utilizarse estos medios tecnológicos en el desarrollo e implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación – TIC?”*

Informamos lo siguiente:

Existe una amplia normatividad que permite y regula la incorporación de las tecnologías de información y comunicaciones - TIC en el sector salud para la prestación de los servicios de salud (Ley 1122 de 2007, Ley 1151 de 2007, Ley 1341 de 2009, Documento CONPES 3670 de 2010, Plan nacional de TICS, Ley 1419 de 2010, Ley 1438 de 2011, Ley 1450 de 2011, Ley 1753 de 2015, Resolución 2003 de 2014, Resoluciones 2429, 1441 y 6408 de 2016)

La Ley 23 de 1981<sup>1</sup> en el artículo 4 expresa: *“La relación médico-paciente es elemento primordial en la práctica médica. Para que dicha relación tenga pleno éxito, debe fundarse en un compromiso responsable, leal y auténtico...”*

Esta misma ley determina:

*ARTICULO 5o. La relación médico-paciente se cumple en los siguientes casos;*

- 1. Por decisión voluntaria y espontánea de ambas partes.*
- 2. Por acción unilateral del médico, en caso de emergencia.*
- 3. Por solicitud de terceras personas.*
- 4. Por haber adquirido el compromiso de atender a personas que están a cargo de una entidad privada o pública.*

<sup>1</sup> Por la cual se dictan normas en materia de ética médica



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **201723102024471**

Fecha: **13-10-2017**

Página 2 de 8

ARTICULO 6o. El médico rehusará la prestación de sus servicios para actos que sean contrarios a la moral, y cuando existan condiciones que interfieran el libre y correcto ejercicio de la profesión.

(...)

ARTICULO 10. El médico dedicará a su paciente el tiempo necesario para hacer una evaluación adecuada de su salud e indicar los exámenes indispensables para precisar el diagnóstico y prescribir la terapéutica correspondiente.

(...)

La Constitución Política en su Artículo 15, señala: "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar (...)"

Por su parte, la Ley 1751 de 2015<sup>2</sup> en su artículo 10 preceptúa:

*"Las personas tienen los siguientes derechos relacionados con la prestación del servicio de salud:*

*(...)*

*"j) A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad;*

*k) A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine;"*

Adicionalmente, la ley 1581 de 2012<sup>3</sup> cuyo objeto es: "desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma."; determina entre otros lo siguiente:

**"Artículo 2º. Ámbito de aplicación.** Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

La presente ley aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales.

El régimen de protección de datos personales que se establece en la presente ley no será de aplicación:

a) A las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico.

Cuando estas bases de datos o archivos vayan a ser suministrados a terceros se deberá, de manera previa, informar al Titular y solicitar su autorización. En este caso los Responsables y Encargados de las bases de datos y archivos quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en la presente ley;

b) A las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo;

c) A las Bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia;

d) A las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales;

<sup>2</sup> Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones

<sup>3</sup> Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 201723102024471

Fecha: 13-10-2017

Página 3 de 8

e) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008;

f) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993.

**Parágrafo.** Los principios sobre protección de datos serán aplicables a todas las bases de datos, incluidas las exceptuadas en el presente artículo, con los límites dispuestos en la presente ley y sin reñir con los datos que tienen características de estar amparados por la reserva legal. En el evento que la normatividad especial que regule las bases de datos exceptuadas prevea principios que tengan en consideración la naturaleza especial de datos, los mismos aplicarán de manera concurrente a los previstos en la presente ley (...)

**Artículo 5°. Datos sensibles.** Para los propósitos de la presente ley, se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

**Artículo 6°. Tratamiento de datos sensibles.** Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;
- c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.”

Es importante resaltar que la Ley 1419 de 2010<sup>4</sup> en el Artículo 2 define la telesalud, la telemedicina y la teleeducación de la siguiente manera:

**“Telesalud:** Es el conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones. Incluye, entre otras, la Telemedicina y la Teleeducación en salud.

**Telemedicina:** Es la provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la

<sup>4</sup> Por la cual se establecen los lineamientos para el desarrollo de la Telesalud en Colombia



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: 201723102024471

Fecha: 13-10-2017

Página 4 de 8

*prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica.*

*Lo anterior no exime a los prestadores de servicios de salud y a las entidades responsables del pago de tales servicios de su responsabilidad de priorizar la prestación personalizada de servicios de salud, en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.*

**Teleeducación en salud:** *Es la utilización de las tecnologías de la información y telecomunicación para la práctica educativa de salud a distancia.”*

Esta misma ley en su artículo 9 establece:

**“Oferta de Servicios.** *A partir de la vigencia de la presente Ley, los aseguradores y prestadores de servicios del Sistema General de Seguridad Social en Colombia, independientemente de los planes de beneficios, ofrecerán dentro de sus portafolios de servicios o capacidad de oferta a sus usuarios, la Telemedicina como una modalidad de servicio, adecuada, efectiva y racional, facilitando el libre acceso y escogencia de parte del usuario de la misma, lo cual contribuirá a su desarrollo y sostenibilidad.”*

Adicionalmente, el Decreto 780 de 2016<sup>5</sup>, en su artículo 2.5.1.1.3 determina, entre otras las siguientes definiciones:

**“1. Atención de salud.** *Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.”*

(...)

De otro lado, la Resolución 6408 de 2016<sup>6</sup>, establece:

**“ARTÍCULO 8. GLOSARIO.** *Para efectos de facilitar la aplicación y dar claridad al presente acto administrativo, se toman como referencia las siguientes definiciones, sin que estas se constituyan en coberturas o ampliación de las mismas dentro del Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC, así:*

1. **Actividad de salud:** *Conjunto de acciones, operaciones o tareas que especifican un procedimiento de salud, en las cuales se utilizan recursos físicos, humanos o tecnológicos.*

(...)

3. **Atención ambulatoria:** *Modalidad de prestación de servicios de salud, en la cual toda tecnología en salud se realiza sin necesidad de internar u hospitalizar al paciente. Esta modalidad incluye la consulta por cualquier profesional de la salud, competente y debidamente acreditado que permite la definición de un diagnóstico y conducta terapéutica para el mantenimiento o mejoramiento de la salud del paciente.*

*También cubre la realización de procedimientos y tratamientos conforme a la normatividad de calidad vigente.*

(...)

12. **Consulta médica:** *Es la valoración y orientación brindada por un médico en ejercicio de su profesión a los problemas relacionados con la salud. La valoración es realizada según los principios de la ética médica y*

<sup>5</sup>Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social

<sup>6</sup>Por la cual se modifica el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de Pago por Capitación (UPC)”.



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **201723102024471**

Fecha: **13-10-2017**

Página 5 de 8

las disposiciones de práctica clínica vigentes en el país, y comprende anamnesis, toma de signos vitales, examen físico, análisis, definición de impresión diagnóstica, plan de tratamiento. La consulta puede ser programada o de urgencia según la temporalidad; general o especializada, según la complejidad; intramural o ambulatoria según el sitio de realización.

**13. Consulta odontológica:** Valoración y orientación brindada por un odontólogo a las situaciones relacionadas con la salud oral. Comprende anamnesis, examen clínico, análisis, definición de impresión diagnóstica, plan de tratamiento. La consulta puede ser programada o de urgencia según la temporalidad; general o especializada, según la complejidad; intramural o ambulatoria según el sitio de realización.

**14. Consulta psicológica:** Es una valoración y orientación realizada por un profesional en psicología que consta de: anamnesis, evaluación general del estado emocional, socio afectivo y comportamental, incluyendo en caso, de ser necesario, la aplicación de test o pruebas psicológicas, así como la definición de un plan de tratamiento.

(...)

**24. Interconsulta:** Es la solicitud expedida por el profesional de la salud responsable de la atención de un paciente a otros profesionales de la salud, quienes emiten juicios, orientaciones y recomendaciones técnico-científicas sobre la conducta a seguir con el paciente.

(...)

**39. Telemedicina:** Es la provisión de servicios de salud a distancia, en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso de la población a los servicios que presenten limitaciones de oferta o de acceso a los servicios en su área geográfica.

(...)"

**“ARTÍCULO 13. TELEMEDICINA.** Con el fin de facilitar el acceso oportuno a los beneficios definidos en el presente acto administrativo y de conformidad con las normas de calidad vigentes en el país, el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC incluye la modalidad de telemedicina cuando esta se encuentre disponible y permita la finalidad de la prestación del servicio o garantice mayor oportunidad en caso de que la atención presencial esté limitada por barreras de acceso geográfico o baja disponibilidad de oferta.”

Por su parte la Resolución 2003 de 2014<sup>7</sup> en el Manual de Inscripción de Prestadores de Servicios de Salud y Habilitación de Servicios de Salud, adoptado por la misma, determina:

El concepto de servicios de salud en el numeral 1.1, así: “se entiende por servicios de salud el conjunto de recursos, insumos, procesos y procedimientos organizados y autorizados con el objeto de prevenir las enfermedades, promover, mantener, recuperar y/o rehabilitar la salud de las personas. (Excluye educación, vivienda, protección, alimentación y apoyo a la justicia). Basados en este concepto, los procedimientos de habilitación establecidos por el Manual se encuentran estructurados sobre la organización de los servicios de salud.

<sup>7</sup> Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **201723102024471**

Fecha: **13-10-2017**

Página 6 de 8

La "**Estructura de los servicios de salud**" en el numeral 1.2, donde se establece que para facilitar la organización de los servicios de salud y permitir su incorporación homologada al Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud –REPS, la estructura incluye grupo, servicio y modalidad, así:

**Grupo.** *El grupo hace relación al más amplio nivel de clasificación de los servicios de salud en cuanto comparten características genéricas comunes por efectos de la atención brindada al paciente o al momento de la etapa en que sea atendido y que por consiguiente tienen similitudes en el nivel de los estándares y criterios que deben cumplir.*

**Servicio.** *Es la unidad básica habilitable del Sistema Único de Habilitación de Prestadores, por tanto, es a la cual apuntan los criterios de los estándares de habilitación, a partir de los cuales se establece la autorización para el funcionamiento de cualquier prestador de servicios de salud.*

**Modalidad.** *Los servicios de salud responden a los procedimientos definidos por la evidencia científica como óptimos, eficientes y eficaces en la solución de los problemas de salud de la población, bien de manera individual o colectiva. En este sentido la modalidad hace referencia a algunas formas en la prestación del servicio a las cuales el prestador se vincula para lograr las características enunciadas.*

En este numeral, dentro de las modalidades se listan la intramural, extramural y telemedicina la cual se define como: "*la modalidad de prestación de servicios de salud, realizados a distancia, en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios de salud a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica.*"

Adicionalmente, el Manual respecto de la telemedicina precisa que:

- Las entidades que prestan servicios de salud bajo la modalidad de telemedicina se clasifican en prestadores remitores y centros de referencia y los estándares y criterios para la habilitación están contenidos en el Manual.
- Los prestadores de servicios de salud deben operar la modalidad de Telemedicina, bajo la siguiente manera:

*"Prestador remitores: es aquel prestador de servicios de salud, localizado en un área con limitaciones de acceso o en la capacidad resolutoria de uno o más de los componentes que conforman sus servicios, y que cuenta con tecnología de comunicaciones que le permite enviar y recibir información para ser apoyada por otra institución de igual o mayor complejidad a la suya, en la solución de las necesidades de salud de la población que atiende, en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de la enfermedad.*

*"Centro de referencia: Es aquel prestador de servicios de salud que cuenta con los recursos asistenciales especializados, y con las tecnologías de información y de comunicaciones suficientes y necesarias para brindar a distancia el apoyo en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de la enfermedad, requerido por una o más instituciones remisoras en condiciones de oportunidad y seguridad."*



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **201723102024471**

Fecha: **13-10-2017**

Página 7 de 8

- La prestación de servicios en la modalidad de telemedicina: *"no exime a los prestadores de servicios de salud y a las entidades responsables del pago de tales servicios de su responsabilidad de priorizar la prestación personalizada de servicios de salud, en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud. De esta manera, el apoyo para la prestación de servicios de salud, se dará especialmente en aquellas situaciones en que por limitaciones de oferta o de acceso no se pueda brindar el servicio completo de forma presencial por parte del personal de salud experto o como complemento de la asistencia del médico tratante del prestador remitisor"*.
- Tanto los prestadores emisores como los centros de referencia, son considerados prestadores de servicios de salud y, por lo tanto, deben cumplir además de las disposiciones definidas para la modalidad en la resolución 2003 de 2014, con las exigencias y procedimientos establecidos en el Decreto 1011 de 2006, las normas que lo reglamenten, modifiquen o sustituyan, en lo que les sea pertinente.
- Solo podrán prestar y contratar servicios bajo la modalidad de telemedicina aquellos Prestadores de Servicios de Salud que cumplan con los estándares establecidos en la resolución 2003 de 2014, que presten los servicios directamente y que se hayan inscrito en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) como Prestadores Remisores o como Centros de Referencia.

Por su lado, la Resolución 839 de 2017<sup>8</sup> en su artículo 11 determina: **"Protección de datos personales.** El uso, manejo, recolección, tratamiento de la información y disposición final de las historias clínicas, deberá observar lo correspondiente a la protección de datos personales, de que trata la Ley 1581 de 2012, sus normas reglamentarias y las disposiciones que las modifiquen o sustituyan.

Con lo anterior se concluye:

La toma de conductas por parte de los profesionales de la salud utilizando como medio de comunicación las plataformas de WhatsApp, Skype, video llamadas, o similares, no hace parte de las definiciones de atención en salud, atención ambulatoria, consulta médica, consulta odontológica, interconsulta establecidas por la normatividad vigente ni de la estructura de servicios definida en la resolución 2003 de 2014, por lo tanto, el Sistema Único de habilitación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud no define criterios para esta actividad ya que no es un servicio habilitable.

De otro lado, es relevante recordar que el plan de beneficios en Salud con cargo a la UPC incluye la modalidad de telemedicina siempre y cuando esté en el marco de la normatividad de calidad vigente y que la atención en la modalidad de telemedicina, no exime a los prestadores de servicios de salud y a las entidades responsables del pago de priorizar la prestación personalizada de servicios de salud, en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La consulta virtual mediante interacción directa de un profesional con un usuario que lo solicita, utilizando para comunicación plataformas como WhatsApp, Skype, video llamadas, o similares puede considerarse como una actividad relacionada con la salud, la cual presenta restricciones respecto de su seguridad y calidad por las limitaciones en aspectos clínicos, legales, sociales tales como: La valoración según los principios de la ética médica y las disposiciones de práctica clínica vigentes en el país (toma de signos vitales, examen físico, análisis, definición de impresión diagnóstica, plan de tratamiento) por parte del médico tratante, la baja capacidad para generar confianza

<sup>8</sup> Por la cual se modifica la Resolución 1995 de 1999 y se dictan otras disposiciones



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **201723102024471**

Fecha: **13-10-2017**

Página 8 de 8

entre el médico y el paciente, la calidad de la comunicación entre el médico y el paciente, que está sujeta entre otros, al funcionamiento y la existencia de medios de comunicación basados en internet y la destreza para su manejo.

Es necesario señalar que la toma de conductas utilizando para comunicación las plataformas descritas puede ser parte del concepto de telesalud en la medida que se utilizan tecnologías de la información y telecomunicaciones para la realización de actividades a distancia relacionadas con la salud.

De otro lado también es importante precisar que la atención médica virtual con interacción directa o en la modalidad de telemedicina no exime a los prestadores de servicios de salud y a las entidades responsables del pago de priorizar la prestación personalizada de servicios de salud, en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud

Los datos de los pacientes en Colombia son especialmente protegidos, y están amparados por la Ley de Protección de Datos personales y por la Ley que regula el derecho fundamental a la salud, por tanto, en ningún caso se debe compartir este tipo de información a través de aplicaciones de mensajería externa que no sean seguras, a no ser que cumplan la regulación mencionada y para el caso, WhatsApp, skype y otros proveedores de video llamadas son empresas de otros países, con servidores situados fuera de Colombia y con unas políticas de privacidad propias sujetas a la normativa de su país de origen, no a la legislación colombiana.

Ahora bien, preocupa que los profesionales de la salud intercambien información a través de estas aplicaciones, aun sabiendo que no son las apropiadas, y sin tener la absoluta certeza de que ningún agente externo a ellos como prestadores, disponga de esos datos y la use con fines comerciales o publicitarios, máxime cuando el tratamiento de datos personales sensibles, como son los de salud, está restringido por la normatividad vigente

Siendo así, no deberán absolverse consultas individuales de carácter médico a través de plataformas que no cumplan con los requerimientos de seguridad de la reglamentación vigente y que no estén en el marco de servicios formales de telemedicina o programas de telesalud.

El anterior concepto tiene los efectos determinados en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015<sup>9</sup>.

Atentamente,

**JOSE FERNANDO ARIAS DUARTE**  
Director Prestación de Servicios y Atención Primaria  
Elaboró: Sandra G

C:\Users\sgallegos\Documents\SEGM 2017\OFICIOS\uso TIC en prestación servicios.docx

<sup>9</sup> "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"