



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **201811400676461**

Fecha: **14-06-2018**

Página 1 de 4

Bogotá D.C.,

URGENTE

Asunto: Aclaración sobre Whatsapp. Radicado No. 201842400694672

Respetado señor:

Hemos recibido su comunicación en donde solicita *“concepto sobre la legalidad de usar plataformas abiertas e inseguras como WhatsApp para la asignación de citas médicas en algunas IPS. Realizo esta consulta dado que es muy común ofrecer por parte de las IPS esta modalidad de comunicación, mi inquietud está basada en que por el WhatsApp se intercambia información sensible que debería ser tratado con una política de Protección de Datos.”*

Al respecto nos permitimos señalar que el artículo 123 del Decreto Ley 019 de 2012¹, prevé lo siguiente:

“Artículo 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”. (resaltos fuera de texto)

En este orden de ideas, de acuerdo con el artículo transcrito, se tiene que el ordenamiento jurídico permite que se utilicen medios *“no presenciales”* para la asignación de citas médicas, aclarando para el tema objeto de estudio que, en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, no hay disposición que de forma expresa restrinja a posibilidad de asignar citas por Whatsapp.

¹ “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.: 201811400676461

Fecha: 14-06-2018

Página 2 de 4

Ahora bien, es necesario resaltar que en cualquier proceso no presencial de asignación de citas, debe restringirse la circulación de datos personales sensibles, toda vez que sobre el tema de la protección de datos, la Ley 1581 de 2012-Ley de Habeas Data, consagra lo siguiente:

“Artículo 2°. 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.

(...)

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.** (...)” (resaltos fuera de texto)

Del artículo transcrito, se tiene que toda la información que representa datos relativos a la salud tiene el carácter de “*Datos Sensibles*”, por tanto, los mismos deben ser tratados de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Habeas Data.

En consecuencia, las Instituciones Prestadoras de Salud-IPS, en la asignación por medios no presenciales de citas médicas, deben cumplir con la normatividad en materia de protección de datos, particularmente, con el Decreto 1074 de 2015, “*por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo*”, que en los artículos 2.2.2.25.1.1. y subsiguientes, compiló el Decreto 1377 de 2013, que reglamentaba parcialmente la Ley 1581 de 2012, en especial, consideramos importante reseñar los siguientes artículos:

“Artículo 2.2.2.25.2.2. Autorización. El Responsable del Tratamiento deberá adoptar procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 201811400676461

Fecha: 14-06-2018

Página 3 de 4

recolección de sus datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento. (...)

Artículo 2.2.2.25.2.3. De la autorización para el Tratamiento de datos personales sensibles. El Tratamiento de los datos sensibles a que se refiere el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012 está prohibido, a excepción de los casos expresamente señalados en el artículo 6 de la citada ley.

En el Tratamiento de datos personales sensibles, cuando dicho Tratamiento sea posible conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

1. Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.

2. Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

(Decreto 1377 de 2013, art. 6)

Artículo 2.2.2.25.2.4. Modo de obtener la autorización. Para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, los Responsables del Tratamiento de datos personales establecerán mecanismos para obtener la autorización de los titulares o de quien se encuentre legitimado de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.4.1., del presente Decreto, que garanticen su consulta. **Estos mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al Titular su manifestación automatizada.** (...)

Artículo 2.2.2.25.2.5. Prueba de la autorización. Los Responsables deberán conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.

(Decreto 1377 de 2013, art. 8)”

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 1755 de 2015.

Cordialmente,

Carrera 13 No.32-76 - Código Postal 110311, Bogotá D.C

Teléfono:(57-1)3305000 - Línea gratuita: 018000952525 Fax: (57-1)3305050 - www.minsalud.gov.co



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **201811400676461**

Fecha: **14-06-2018**

Página 4 de 4

KIMBERLY ZAMBRANO GRANADOS

Subdirectora de Asuntos Normativos

Dirección Jurídica

Proyectó: Julie Carolina A
Revisó/ Aprobó: E Morales

C:\Users\emoralessg\Documents\julie2018\citasporwhatsap.docx