Bogotá D.C., **URGENTE**

ASUNTO: Asignación cita médica
Radicado 201942401426852

Respetado señor.

Hemos recibido la comunicación del asunto por medio de la cual informa que se dirigió personalmente a una Institución Prestadora de Servicios de Salud -IPS, a solicitar una cita odontológica y le exigieron presentar un documento de identificación, para poder asignarla. Al preguntar el por qué, le manifestaron que era una de las políticas dentro del manual de identificación correcta del usuario, y que era obligatorio presentarlo. Por lo que requiere saber ¿si esto es correcto y legal?

Al respecto, previas las siguientes consideraciones me permito señalar que a la luz de la normativa vigente, el artículo 2.5.3.1.1 del Decreto 780 de 2016[1], establece como parte del proceso de verificación de derechos de los usuarios, la identificación del usuario, al indicar:

> ***"Artículo 2.5.3.1.1****Verificación de derechos de los usuarios. La verificación de derechos de los usuarios es el procedimiento por medio del cual se identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad.*
>
> *Para el efecto,* ***el prestador de servicios de salud deberá verificar la identificación del usuario en la base de datos provista hasta que el Sistema de Afiliación Transaccional inicie su operación. Dicha verificación, podrá hacerse a través del documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita demostrarla.***
>
> ***No podrán exigirse al usuario copias, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.***
>
> *En el caso de afiliados al régimen contributivo a los que se les haya realizado el descuento de la cotización, y el empleador no haya efectuado el pago a la entidad promotora de salud del régimen contributivo, el afiliado acreditará su derecho mediante la presentación*

[1] *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social*

del comprobante del descuento por parte del empleador, así como la fotocopia de ser necesaria.

(…).”

En este mismo sentido, el artículo 4 de la Resolución 4343 de 2012[2], contempla los derechos y deberes del afiliado y del paciente, al establecer:

“Artículo 4. Contenido mínimo de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente. La carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente deberá contener, como mínimo, la siguiente información:
(…)
4.2. ***Capítulo de derechos.*** *El capítulo de derechos deberá especificar que todo afiliado o paciente sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, tiene derecho a:*

(…)

-Para la verificación de derechos se solicitará únicamente el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita demostrar el derecho*. No podrá exigirse al afiliado copias, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.*

4.3. ***Capítulo de deberes****. Son deberes del afiliado y del paciente, los siguientes:*

(…)

-Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio.”

Concluyéndose de lo anterior que, la solicitud del documento de identificación al afiliado para la asignación de citas u otros servicios, por parte de la IPS, está permitido con el fin de verificar los derechos de quien solicita el servicio, y es deber del afiliado suministrar dicha información para efectos de recibirlos, ello conforme a lo establecido en la Resolución 4343 de 2012.

[2] *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.*

El anterior concepto tiene los efectos determinados en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituidos en el Título II, por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Cordialmente,

EDILFONSO MORALES GONZALEZ
Coordinador Grupo de Consultas
Dirección Jurídica

Proyectó: Martha S.
Revisó/Aprobó: E. Morales
C:\SEPTIEMBRE 2019\201942401426852 cédula para asignar cita medica.docx