



ASFL02

Para responder a este documento, favor citar este número **2-2016-087217**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: **2-2016-087217**

Fecha 27/09/2016 11:04 a.m.

Folios 7 Anexos:6

Origen Direccion De Atencion Al Usuario

Destino Secretaria De Salud Y Seguridad Social

Copia

Bogotá D.C

Señores  
**Secretaría De Salud Y Seguridad Social**  
Carrera 7 # 18-55  
PEREIRA, RISARALDA

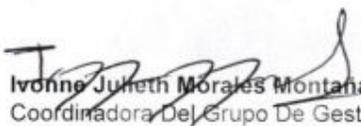
Referencia: **TRASLADO POR COMPETENCIA**  
Referenciado: 1-2016-106537

Respetados señores,

En atención a la petición presentada por el señor Cristian Johan Montoya Londoño identificado con cédula número 1087993383 y radicada en esta entidad mediante consecutivo NURC 1-2016-106537, por medio de la cual manifiesta su inconformidad frente a la negativa de Salud Total Eps, en suministrarle los protocolos de atención de urgencias y el material videográfico captado por las cámaras de la sección de urgencias de la Clínica los Rosales de la ciudad de Pereira, entre los intervalos de tiempo de 6:30 p.m y 8:30 pm, lugar y hora en la que falleció su señor padre Jaime Adel Montoya Rodríguez debido a un Infarto Agudo del Miocardio, indicando que presuntamente no se le brindó la atención medica correcta;

Por lo anterior, en virtud del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos traslado del caso en mención en once (11) folios, para que se sirva adelantar las actuaciones que sean de su competencia.

Cordialmente,

  
**Ivonne Jureth Morales Montaña**  
Coordinadora Del Grupo De Gestión De  
Peticiónes, Quejas, Reclamos Y  
Denuncias

**Elaboró:** Jeniffer Ramirez Montalvo 26/09/2016  
**Revisó:** IVONNE JULIETH MORALES MONTAÑA  
**Responsable** IVONNE JULIETH MORALES MONTAÑA con comentario: Aprobado  
Ivonne Juleth Morales Montaña

**No. Paginas:** 1  
**No. Anexos:** 6  
**No. Folios:** 7  
**Fecha** 27/09/2016  
**Radicación:**  
**Responsables** Ivonne Juleth Morales Montaña  
**que han**  
**revisado:**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD  
Por favor al contestar cite este número: NURC-1-2016-106537  
Fecha: 08/08/2016 02:12:56 p.m.  
Folios: 5 Anexos: 15  
Origen: CRISTIAN MONTOYA LONDOÑO  
Destinatario: Dirección De Atención Al Usuario

Doctor  
**NORMAN JULIO MUÑOZ MUÑOZ**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD  
Av. Ciudad de Cali 51-66 World Business Center  
Sede Administrativa Piso 6 -7- Local 10  
Bogotá D.C.

ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN – INCONFORMIDAD CON  
RESPUESTAS SUMINISTRADAS POR SALUD TOTAL EPS  
ANTE SOLICITUD DE INFORMACIÓN.

CRISTIAN JOHAN MONTOYA LONDOÑO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.087.993.383 de Pereira (Risaralda), comedidamente y en ejercicio del Derecho de Petición, me permito exponerle los siguientes hechos como fundamento de la petición que más adelante formularé:

#### CONSIDERACIÓN PREVIA

La siguiente consulta, ante la inconformidad presentada con las diferentes decisiones adoptadas por la E.P.S. SALUD TOTAL, ante la negativa a suministrarme la información que en el ejercicio del derecho fundamental de petición he solicitado en varias ocasiones, sobre la atención que se le suministró a mi padre JAIME ADEL MONTOYA RODRÍGUEZ, quien falleció en las instalaciones de la CLÍNICA LOS ROSALES S.A. de la ciudad de Pereira, el cual se encontraba en calidad de cotizante de la E.P.S. SALUD TOTAL.

Argumentando equivocadamente que nos es posible acceder a lo solicitado, toda vez que es información que está sujeta a reserva, y por lo tanto no es posible darla a conocer a terceros.

Mi padre JAIME ADEL MONTOYA RODRÍGUEZ identificado con la cédula de ciudadanía Número 10.122.789, ingresó solo y por sus propios medios a la sección de urgencias de la Clínica los Rosales de la ciudad de Pereira el día 7 de mayo de 2015 a las 6:30 p.m., al sentirse indispuesto, con el fin de que se le suministrara atención médica. Encontrándose en el servicio en espera de ser atendido en calidad de cotizante de SALUD TOTAL E.P.S, presentó pérdida de su estado de conciencia, sufriendo un paro cardiorrespiratorio y falleciendo en el lugar, luego de que presuntamente se le suministrara la atención que requería, diagnosticándose un INFARTO AGUDO DEL MIOCARDIO como causa de muerte.

Según testigos presentes en la sala de urgencias, la atención que se le brindó a mi padre no fue oportuna ni adecuada, pues la entidad no tenía habilitada en debida forma el servicio y equipo de reanimación necesario para enfrentar la emergencia.

Siendo el video de lo sucedido en la sala de urgencias de la I.P.S CLÍNICA LOS ROSALES, entidad habilitada y parte integrante de los prestadores de salud dispuestos por SALUD TOTAL E.P.S para la atención de sus usuarios, la única manera de confrontar si lo que se consignó en la historia clínica corresponde realmente a la atención dispensada, he tratado en varias oportunidades de que se suministré dicha información, con resultados negativos a la fecha. Adicionalmente SALUD TOTAL E.P.S se ha negado a suministrar los protocolos existentes para atender emergencias como la presentada con mi padre, alegando reserva comercial e industrial.

Así las cosas, a la fecha lo único que he podido obtener de la E.P.S es una condolencia por la pérdida de mi padre y la afirmación de que lo sucedido ha servido para que se implementaran planes de mejora en la atención, con lo cual tácitamente se admite que algo no ajustado a los protocolos médicos se presentó.

#### HECHOS

1. En el derecho de petición con radicación SIGSC. 05221530236, solicité a SALUD TOTAL E.P.S que me entregaran una copia del video del intervalo de tiempo en que le fue suministrada la atención médica a mi padre JAIME ADEL MONTOYA RODRÍGUEZ el día 7 de mayo de 2015, de 6:30 p.m. a 8:30 p.m., en la unidad de urgencias de baja complejidad de la CLÍNICA LOS ROSALES, toda vez que consideraba que a mi padre no se le había brindado una adecuada atención.

A dicha petición SALUD TOTAL E.P.S dio respuesta en los siguientes términos, sin hacer mención alguna sobre el video solicitado:

*"En atención al derecho de petición presentado ante esta Entidad en días pasados, en el cual nos manifiesta su inconformidad frente a la atención que le fue brindada al señor JAIME MONTOYA RODRÍGUEZ q.e.p.d, se procedió a revisar mediante auditoria medica el proceso de atención encontrando que:*

*El paciente acudió a la unidad de urgencias de baja complejidad ROSALES el jueves 7 de mayo de 2015 a las 07:01 PM, siendo visto en consulta triage, y realizado examen Físico que registra: GLÁSGOW 15 TA 130/80 FC 88 FR 20 OXIMETRIA 95, ALGICO ANSIOSO NO SIGNOS NEUROLÓGICOS CAMPOS PULMONARES BIEN VENTILADOS NO SIGNOS DE DIFICULTAD RESPIRATORIA, siendo por tanto, clasificado como triage 2.*

*Fue valorado en consulta a las 08:37 PM a cargo de la profesional Dra. Verónica Esther Sarmiento Crespo de MEDICINA DE URGENCIAS quien registra:*

*Enfermedad Actual: PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE URGENCIAS REALIZAN TRIAGE, MIENTRÁS SE ENCUENTRA ESPERANDO ATENCION MEDICA, SUFRE PERDIDA DE ESTADO DE CONCIENCIA SE TRASLADA A CONSULTORIO. SE ACUDE A LLAMADO DE ENFERMERA JEFÉ SE EVIDENCIA XIALOREEA CIANOSIS PERIBUCAL Y AUSENCIA DE*

SIGNOS VITALES, SE ACTIVA CODIGO AZUL, LLEGAN MEDICOS DE APOYO DRA LOPEZ, DRA SOLIS DR MARIN DRA ARIAS SE INICIAN MANIOBRAS DE REANIMACION A LAS 19.10 HORAS. SE COLOCA CANULA DE GUEDELL, A LAS 19.19 SE APLICA 1 AMPOLLA DE ADRENALINA SE CONTINUA MASAJE CARDIACO SE INTENTA INTUBACION OROTRAQUEAL FALIIDA, A LAS 19.20 RESPIRAICON ESPONTANEA ADMINISTRAN 1 CC DE DIAZEPAM SE CONTINUA MASAJE, 19.21 SEGUNDA AMPOLLA DE ADRENALINA SE CONTINUA MASAJE CARDIACO SE INTENTA NUEVANETE INTUBACION SIN EXITO SE CONTINUA MASAJE CARDIACO CON VENTILACIONES CON AMBU, 19.24 TERCERA DOSIS DE ADRENALINA. SE CONTINUA CICLO DE RCP SE HACE TERCER INTENTO DE INTUBACION OROTRAQUEAL FALLIDO. SE CONTINUAN VENTILACIONES Y MASAJE CARDIACO.

*Antecedentes*

*Patológicos: ANEMIA. Hospitalarios: ANEMIA EN LA INFANCIA, Antecedentes Personales Tóxicos: FUMO DESDE LOS 9 AÑOS DE EDAD, SE FUMABA 10 A 20 CIGARRILLOS DIARIOS, DEJO DE FUMAR A LOS 41 –LICOR OCASIONAL.*

*Análisis y Manejo Análisis y Plan de Manejo: A LAS 19.26 HORAS APLICAN 4 AMPOLLA DE ADRENALINA, SE INTUBA CON TOT#6 SE CONTINUA MASAJE CARDIACO SIN INTRRUPCIONES PACIENTE CONTINUA SIN PULSO. SE AMINISTRA 5 AMPOLLA DE ADRENALINA A LAS 19.29 Y 6 AMPOLLA A LAS 19.32, SE COMPLETAN 30 MINUTOS DE REANIMACION SIN EXITO. PACIENTE SE DECLARA FALLECIDO A LAS 19.40. HORAS. MEDICO LIDER DRA JULIANA LOPEZ SE DILIGENICA ACTA DE DEFUNCION N: 71199923-9.*

*ACUDEN PATRULEROS: YOVANNY CAPEOM PLACA 123287 Y JOHAN TARAPUES*

*PLACA 123284(CAI LIBERTADA CUADRANTE7) DIAGNOSTICO@121.9)*

*INFARTO AGUDO DEL MIOCARDIO, SIN OTRA ESPECIFICACIÓN.*

*De acuerdo a lo anterior, se registra según historia clínica que el señor JAIME MONTOYA RODRIGUEZ q.e.p.d presenta paro cardiorrespiratorio secundaria a infarto agudo del miocardio mientras se encontraba en la sala de espera, ocasionando su lamentable fallecimiento.*

*Teniendo en cuenta que para nosotros es importante velar por el bienestar de nuestros usuarios, le informamos que su inconformidad se dio a conocer a la Coordinación Médica, con el fin de realizarse el respectivo proceso de retroalimentación a todo el personal vinculado en el proceso de atención médico-asistencial, se implementaron planes de mejora como la Carnetización de funciones a los integrantes del equipo de cada piso; capacitar al personal asistencial en proceso de reanimación y asignar equipos a cargo; capacitar en el uso del carro de paro y de insumos y medicamentos ubicados dentro de este; asimismo, frente a la importancia de dar continuidad a la educación al paciente en deberes y derechos en salud y la identificación oportuna de signos de alarma, estándares de calidad en la prestación de los servicios de salud establecidas por la empresa aseguradora y en busca de los más altos índices de satisfacción de las personas afiliadas a la EPS.*

*Dada las circunstancias, ofrecemos nuestras condolencias a Usted y a sus familiares por la pérdida lamentable del señor JAIME MONTOYA RODRIGUEZ q.e.p.d.\**

2. Debido a que mi petición no fue resuelta de manera efectiva, elevé otros dos derechos de petición con destino a la mencionada E.P.S. y una queja

ante la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, insistiendo nuevamente en la petición de que se me suministrara el video del pasado 7 de mayo de 2015 y adicionalmente que se me informara si la CLÍNICA LOS ROSALES de la ciudad de Pereira, donde la E.P.S. SALUD TOTAL presta sus servicios, contaba para la fecha indicada con salas de reanimación y cuáles eran las directrices, lineamientos, o protocolos que debían seguirse cuando un paciente requería de reanimación.

Dichas peticiones y queja ameritaron las siguientes respuestas:

**2.1. RESPUESTA A SU DERECHO DE PETICIÓN DE FECHA DE 24 DE JUNIO DE 2015 CONT. 062415255515.**

"En atención a su derecho de petición de la referencia el cual fue estudiado y analizado con detenimiento y por medio de la cual solicito el video de la atención brindada a su señor padre Jaime Adel Montoya Rodríguez (q.e.p.d.) en el servicio de urgencias el pasado 7 de mayo de 2015 en el intervalo de tiempo de 6:30 pm a 8:30 pm.

Me permito dentro del término legal conferido dar respuesta en los siguientes términos no sin antes mencionar que posterior a la auditoria médica de rigor se logró establecer que su solicitud no es procedente en aplicación de los artículos 3 y 55 de la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, debido a que Salud Total EPS como encargada y responsable del tratamiento de datos debe salvaguardar los concernientes a otras personas que aparecen en el video.

**2.2. RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN CON RADICACIÓN SIGSC: 06171521995.**

De manera atenta y dándole tramite a su primer interrogante, es importante aclarar que la Unidad de Urgencias de Baja Complejidad - UUBC - de Salud Total EPS-S en la ciudad de Pereira, se encuentra instalado en la Clínica Los Rosales en virtud del contrato de arrendamiento comercial que existe entre dichas entidades, las cuales funcionan como figuras jurídicas independientes.

Ahora bien, de conformidad con la Resolución 2003 de 2014 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 para las Unidades de Urgencias de Baja Complejidad - UUBC, no existe dentro de los estándares y criterios para habilitar servicios de salud contar con sala de Reanimación, es decir, no se requiere un espacio físico específico para realizar los procedimientos de reanimación, por lo tanto no es obligación tener Sala de Reanimación.

Sin embargo, la Resolución 2003 de 2014 establece como obligación para las Unidades de Urgencias de Baja Complejidad - UUBC - contar con carros de paro, uno por cada uno de los pisos en los cuales se prestan dichos servicios, requisito que cumple a cabalidad la Unidad de Urgencias de Baja Complejidad - UUBC - de Salud Total EPS-S.

En relación con su segundo cuestionamiento debemos informar que los protocolos y guías de manejo médico para atender las diferentes patologías de los usuarios de Salud Total EPS-S, están protegidos por la Reserva Comercial e Industrial, por lo que no es

susceptible de conocimiento por parte de terceros. Lo anterior a la luz del artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, que reza:

"Artículo 24. *Informaciones y documentos reservados.*

*Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:*

*6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.."*

*Sobre el carácter reservado que se le confiere a los documentos propios de una entidad comercial, que sean intrínsecos en el manejo de sus procesos internos y que por ello no sean objeto de conocimiento público, el artículo 260 de la Decisión 486 expedida por la Comisión de la Comunidad Andina de Naciones - CAN -, de la cual el Estado Colombiano es parte, señala:*

*ARTICULO 260. Se considerará como secreto empresarial cualquier información no divulgada que una persona natural o jurídica legítimamente posea, que pueda usarse en alguna actividad productiva, industrial o comercial, y que sea susceptible de transmitirse a un tercero, en la medida que dicha información sea:*

*a) Secreta, en el sentido que como conjunto o en la configuración y reunión precisa de sus componentes, no sea generalmente conocida ni fácilmente accesible por quienes se encuentran en los círculos que normalmente manejan la información respectiva;*

*b) Tenga un valor comercial por ser secreta; y*

*c) Haya sido objeto de medidas razonables tomadas por su legítimo poseedor para mantenerla secreta.*

*La información de un secreto empresarial podrá estar referida a la naturaleza, características o finalidades de los productos; a los métodos o procesos de producción; o, a las medias o formas de distribución o comercialización de productos o prestación de servicios."*

*El carácter reservado de los protocolos y guías de manejo médico, se da por la sensibilidad de los datos que allí se consignan, pues estamos hablando de procedimientos que son propiedad de Salud Total EPS-S, los procedimientos allí establecidos hacen parte de la propiedad comercial al ser parte integral y autónoma para el desarrollo de su objeto social y el reconocimiento de su marca.*

*En ese orden de ideas, el documento completo no podrá ser suministrado por Salud Total EPS-S, toda vez que el mismo está amparado por la reserva comercial."*

### 2.3. RESPUESTA DE LA E.P.S. SALUD TOTAL A LA QUEJA ELEVADA ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD.

*"De manera atenta y dándole trámite a su petición, le señalamos que no es factible acceder de manera favorable a la misma, en consideración a lo previsto en la normatividad legal en materia de servicios de vigilancia y seguridad privada, tal y como se pasa a indicar a continuación:*

El Decreto 356 de 1994, por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, en su artículo segundo define lo que debe entenderse por los servicios de vigilancia y seguridad privada así:

*"Artículo 2.- Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada. Para efectos del presente Decreto, eñtiéndose por servicios de vigilancia y seguridad privada, las actividades de que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceras (...)" /Negrillas fuera del texto original.*

*Debe entenderse que la seguridad y vigilancia son de carácter privado y en consecuencia de uso exclusivo de quien contrata el servicio pues se busca disminuir los riesgos contra la integridad física o bienes del usuario.*

*Así mismo, en el artículo 56 del mencionado Decreto se establecen las obligaciones de los usuarios del servicio de seguridad y vigilancia privada, estableciendo en el numeral tercero que:*

*"3. No permitir que otras personas lo utilicen o se destinen a fines distintos de los expresados a quien lo suministró".*

*Entonces esta norma jurídica define de manera clara que el usuario que contrate un servicio de seguridad y vigilancia privada no puede utilizar los servicios contratados para fines diferentes para los cuales solicitó el servicio, lo cuales consisten en disminuir los riesgos de sufrir perturbaciones en su integridad y en bienes de su propiedad, o de terceras si así se definió previamente por el usuario.*

*A la postre, según la normatividad que regula la prestación del servicio de seguridad y vigilancia privada, existen ciertas restricciones para la utilización de las imágenes que captan las cámaras de video por medio de las cuales se presta el servicio de seguridad, consecuentemente se constituye un deber de abstención al que están llamados todos los usuarios de los servicios de seguridad y vigilancia privada, sin que se establezcan excepciones que permitan desviar el fin para el que se contrató dicho servicio.*

*Sobre el tema particular ha dicho la Honorable Corte Constitucional mediante sentencia C-336de2007que:*

*"En este sentido ha establecido la jurisprudencia que la información pública es aquella que "puede ser obtenida y ofrecida sin reserva alguna y sin impartir si la misma sea información general, privada o personal. Por vía de ejemplo, pueden contarse los actos normativos de carácter general, los documentos públicos en los términos del artículo 74 de la Constitución, y las providencias judiciales debidamente ejecutoriadas; igualmente serán públicas, los datos sobre el estado civil de las personas o sobre la conformación de la familia. Información que puede solicitarse por cualquier persona de manera directa y sin el deber de satisfacer requisito alguno[32]"*

*La información semi-privada es aquella que recoge información personal o impersonal y que para cuyo acceso y conocimiento existen grados mínimos de limitación, de tal forma "que la misma, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad administrativa en el cumplimiento de sus funciones o en el marco de los principios de la administración de datos personales. Es el caso de los datos relativos a las relaciones con las entidades*

*de la seguridad social o de los datos relativos al comportamiento financiero de las personas.[33]"*

*La información privada contiene datos personales o impersonales... [34]"*

*De lo anterior podemos concluir que la clase de información que se recolecta en los videos en el desarrollo de la actividad de seguridad privada y vigilancia, son de carácter privado porque conforme a lo señalado por el alto Tribunal Constitucional en la precitada sentencia aquellos contienen datos impersonales y personales que son usados para mantener y resguardar la seguridad de una persona natural o jurídica como en el caso sub-examine, motivo adicional por el cual no es posible acceder a su petición."*

#### RAZONES DE INCONFORMIDAD CON LAS DECISIONES ADOPTADAS POR SALUD TOTAL E.P.S.

Conforme a lo expuesto, la negativa en suministrar la información solicitada por parte de SALUD TOTAL E.P.S se concreta en los siguientes aspectos:

- Que los protocolos y guías médicas solicitadas cuando un paciente requiere de reanimación, se encuentran amparados por la reserva comercial e industrial.
- Que el video donde se evidencie la atención dispensada a mi padre está respaldado por la Ley 1581 de 2012 al contener datos personales y tratarse de videos de seguridad privada están sujetos a reserva y por lo tanto no es factible darlos a conocer a terceros, tal como se expuso en la respuesta suministrada a la queja elevada ante la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD.

Considero, salvo mejor criterio, que los argumentos jurídicos esgrimidos por la E.P.S., no se ajustan al objeto de las solicitudes elevadas, por lo que se incurrió en una clara violación al derecho fundamental de petición por las siguientes razones:

1. Si bien es cierto que lo que se está solicitando es el video que refleje lo sucedido el día 7 de Mayo de 2015, cuando mi padre JAIME ADEL MONTROYA RODRÍGUEZ ingresó a la sección de urgencias de la Clínica los Rosales el día 7 de mayo de 2015 a las de 6:30 p.m., también lo es que no puede aceptarse que en su condición de paciente se puede catalogar como un usuario de la empresa de seguridad privada que custodia el video, toda vez que esté era solo un usuario de la E.P.S. SALUD TOTAL, que asistió a la Clínica los Rosales, entidad que formaba parte de su red de prestadores de servicio, por un quebranto de salud y por ende ningún vínculo se puede intentar establecer con la empresa de seguridad privada, cuyo nombre tampoco suministran.

2. Se sostiene que la información del video es privada, adquiriendo el carácter de reservada, sin que sea posible darlo a conocer a terceros, atendiendo lo preceptuado por la H. Corte Constitucional.

Dicho argumento, en mi opinión, carece de adaptabilidad al caso concreto, pues la situación fáctica que contiene la grabación del video, no corresponde a un sitio de acceso restringido al público, sino que por el contrario es el de una sala de urgencias a la que puede acudir cualquier tipo de persona que requiera de la respectiva atención médica.

Bien es sabido que en casos como el presente cuando se niega la posibilidad de acceder a la información que reporta el video, argumentando que éste contiene información privada o semiprivada y que por lo tanto tiene reserva legal, dicha negativa tiene que estar fundamentada en lo que consagra la ley de manera taxativa. Así lo ha dejado claro la H. Corte Constitucional, en los siguientes términos:

*"Cuando una autoridad administrativa se niegue a suministrar determinada información, **deberá motivar su decisión en una reserva consagrada en la ley, la cual ha de ser interpretada de forma restrictiva y sólo podrá operar respecto de la información que comprometa derechos fundamentales.**"*<sup>1</sup>

En dicha pauta jurisprudencial se manifestó igualmente que:

*"En consideración a la estrecha relación que tiene el ejercicio de este con la realización de otras garantías fundamentales, las restricciones a tal prerrogativa están sometidas a condiciones rigurosas, las cuales fueron definidas en la sentencia C-491 de 2007. Para dar solución al caso que se estudia, resultan relevantes las siguientes:*

*(i) Donde quiera que no exista reserva legal expresa, debe imperar el derecho fundamental de acceso a la información. Lo anterior implica que las normas que limitan el derecho de acceso a la información deben ser interpretadas de manera restrictiva y toda limitación debe estar adecuadamente motivada.*

*(ii) Los límites del derecho de acceso a la información pública tienen reserva de ley.*

*(iii) La ley que restringe el derecho fundamental de acceso a la libertad de información debe ser precisa y clara al definir qué tipo de información puede ser objeto de reserva y qué autoridades pueden establecer tal limitación.*

*(iv) La reserva puede operar respecto del contenido de un documento público, pero no en relación con su existencia.*

*(v) La reserva legal sólo puede operar sobre la información que compromete derechos fundamentales o bienes constitucionales, pero no sobre todo el proceso público dentro del cual dicha información se inserta.*

1. Sentencia T- 828/2014. Referencia: expediente T-4.417.194 Acción de tutela instaurada por Javier de Jesús Ríos Calle contra la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Procedencia: Juzgado Segundo de Familia de Bello. Asunto: Prácticidad de la tutela para acceder a información sujeta a reserva legal. Magistrada ponente: GLORIA STELLA ORTIZ DELGADO Bogotá, D. C., cinco (5) de noviembre de dos mil catorce (2014).

(vi) *Cualquier decisión destinada a mantener en reserva determinada información debe ser motivada y la interpretación de la norma sobre reserva debe ser restrictiva.*

(vii) *La reserva legal no puede cobijar información que por decisión constitucional deba ser pública.*

(viii) *Los límites al derecho de acceso a la información, sólo serán constitucionalmente legítimos si se sujetan estrictamente a los principios de razonabilidad y proporcionalidad.*

(ix) *Existen recursos para impugnar la decisión de no revelar determinada información cuando se aduce que está sujeta a reserva legal.*

*De las anteriores condiciones es preciso concluir que cuando una autoridad administrativa se niegue a suministrar determinada información, deberá motivar su decisión en una reserva consagrada en la ley, la cual ha de ser interpretada de forma restrictiva y sólo podrá operar respecto de la información que comprometa derechos fundamentales\**

Así las cosas, para que un documento pueda considerarse que está sujeto a reserva, debe ajustarse a los estrictos parámetros que el legislador ha establecido para tal fin, la cual ha de ser interpretada de forma restrictiva y sólo podrá operar respecto de la información que comprometa derechos fundamentales.

De lo expuesto, fácilmente se puede concluir que la información solicitada no encaja en ninguno de los casos señalados del artículo 24 del Código De Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>2</sup>, ni en ninguna otra norma que así lo ordene.

3. Como fundamento adicional para negar el acceso al video, SALUD TOTAL E.P.S argumenta que dicha información se encuentra protegida por la Ley Estatutaria 1581 de 2.012, al contener datos personales de los usuarios.

<sup>2</sup> Artículo 24. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Sobre el particular basta decir que el video al cual se pretende tener acceso, no contiene datos personales amparados en la correspondiente reserva de la información, pues atendiendo a lo regulado en el artículo 2 de la Ley 1581 de 2012<sup>3</sup> y sus demás decretos reglamentarios, se puede aseverar que el registro contenido en mencionado medio digital de la sección de urgencias de la CLÍNICA LO ROSALES de la ciudad de Pereira, detalla un espacio que, como bien es sabido, es abierto al público y comprende un área al que concurren gran cantidad de personas solicitando la respectiva atención médica, sin que en ningún momento se pretenda obtener imágenes de lugares privados o reservados a la intimidad de los usuarios.

4. Ahora bien, si se admitiera en gracia de discusión que lo que pretende SALUD TOTAL E.P.S. es proteger la intimidad de las personas que se encontraban en la sala de urgencias, debe aceptarse igualmente que mi padre JAIME ADEL MONTOYA RODRÍGUEZ formaba parte de dicho grupo de individuos y su fallecimiento se operó en las instalaciones de la Clínica los Rosales de la ciudad de Pereira el día 7 de mayo de 2015 mientras esperaba la correspondiente atención médica en el periodo comprendido entre las 6:30 p.m. y las 8:30 p.m.

De allí que en mi calidad de causahabiente de mi padre, pueda válidamente tener acceso al contenido del mencionado video, toda vez que, como ya se advirtió, él hacía parte integrante del grupo de personas que esperaban atención médica. Por lo tanto, de acuerdo lo establecido en el literal (a) del

<sup>3</sup> 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;
- 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 referir 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 prevenga principios que tengan en consideración la naturaleza especial de datos, los mismos aplicarán de manera concurrente a los previstos en la presente ley.

artículo 13 de la Ley 1581 de 2.012<sup>4</sup> y en el numeral segundo del artículo 20 del Decreto 1377 de 2.013<sup>5</sup>, me asiste el derecho a conocer el contenido del mencionado medio digital.

5. Finalmente en cuanto a la negativa a expedir copia de los protocolos, guías, y lineamientos que deben seguirse cuando un paciente requiere de reanimación, no es dable afirmar que dicha información está sujeta a reserva comercial, toda vez que de acuerdo a lo que reza la Constitución Política de Colombia y la Ley 100 de 1.993, el sistema de salud en Colombia es un servicio público esencial y todas las entidades deben guiarse por protocolos y guías médicas que bajo ningún entendimiento razonable pueden tener el carácter de reservadas e inaccesible a los usuarios, más cuando se ha operado el fallecimiento de un paciente en circunstancias poco claras.

#### PETICIÓN

Con fundamentos en los hechos expuestos, comedidamente le solicito a la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, analizar con detenimiento los planteamientos aquí expuestos y las respuestas suministradas por SALUD TOTAL E.P.S, a fin de que como órgano consultivo se tomen e impartan las correspondientes instrucciones y órdenes a dicha entidad para que por intermedio de la I.P.S, me sea suministrado el video de la sección de urgencias del día 7 de mayo de 2.015 de la CLÍNICA LOS ROSALES de la ciudad de Pereira, desde las 6:30 p.m. hasta las 8:30 p.m.; así como copia de los protocolos, directrices o lineamientos cuando un paciente requiere de reanimación en la sección de urgencias, pues es claro que con la posición adoptada por la E.P.S se está vulnerando de manera flagrante mi derecho fundamental de petición y correlativamente de acceso a la información

Lo anterior con la finalidad de analizar si la atención médica suministrada a mi padre se ajustó a la norma de atención y protocolos médicos vigentes.

#### DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIONES

Calle 19 No. 5-73 Oficina 414, Centro Comercial Plazuela, Teléfono celular 313-692-9386. Teléfono fijo 325-5806. Correo electrónico: [montoyac@outlook.es](mailto:montoyac@outlook.es)

Atentamente,

<sup>4</sup> Artículo 13. Personas a quienes se les puede suministrar la información. La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;

<sup>5</sup> Artículo 20. Legitimación para el ejercicio de los derechos del titular. Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por las siguientes personas:

2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.



<b>Clasificación</b>	Correspondencia General		
<b>Fecha de radicación:</b>	03 de octubre de 2016	<b>Número de radicado:</b>	46561
<b>Tipo de documento:</b>	DIRECCIÓN OPERATIVA SALUD PUBLICA	<b>Fecha de oficio entrante:</b>	2016-10-03 11:25
<b>Número de oficio entrante:</b>			
<b>Persona natural o jurídica:</b>	IVONNE JULIETH MORALES MONTAÑA		
<b>Descripción o asunto:</b>	TRASLADO POR COMPETENCIA 1-2016-106537.	<b>Tiempo de respuesta (días):</b>	
<b>Anexos físicos:</b>		<b>Descripción de anexos físicos:</b>	10-FOLIOS
<b>Anexos digitales:</b>			
<b>Destino:</b>	LUZ STELLA CARDONA - Obrero	<b>Copia a:</b>	-

