

¿CÓMO EXIJO
MIS DERECHOS?

GUÍA para la inclusión en SALUD

GUÍA PARA LA INCLUSIÓN EN SALUD - Cómo exijo mis derechos MODULO 1





GUÍA para la
inclusión en
SALUD

“Juntos por una inclusión
sin distinciones”

ONU - 1992

CONTENIDO

:GUÍA para la inclusión
en Salud

PRESENTACIÓN 7

CASOS 13

1. Categoría: citas con
especialistas 13

1.1 Sub-categoría:
Falta de oportunidad
en otorgar citas
médicas..... 13

1.2 Sub-categoría:
Demora en la asignación
de citas..... 20

1.3 Sub-categoría:
Escaso personal
especialista 31



2.	Categoría: Movilidad	40
2.1	Sub-categoría: Dificultades para desplazamientos hacia y dentro las IPS, barreras arquitectónicas.....	40
2.2	Sub-categoría: Necesidad de unificar centros de servicios (sitios distantes para entrega de medicamentos y atención en general)	52
3.	Categoría: Humanización del servicio	63
3.1	Sub-categoría: Falta de capacitación a los funcionarios frente a la atención	

	de personas con discapacidad	63
3.2	Sub-categoría: Barreras de comunicación entre la persona con discapacidad y el funcionario.....	67
4.	Categoría: acceso a medicamentos e insumos de aseo	70
4.1	Sub-categoría: Falta de oportunidad en aprobación de medicamentos cubiertos por el POS	70
4.2.	Sub-categoría: Medicamentos no POS.....	77
4.3	Sub-categoría: Pañales e insumos de aseo	85



“Hacer valer los derechos no requiere embarcarse en procedimientos largos y costosos. El Estado debe proporcionar y habilitar la administración para el servicio ciudadano.”

PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional para Ciegos INCI, ha venido articulando acciones con entidades tanto del orden nacional como local con el fin de promover la garantía del goce efectivo de los derechos de las personas con discapacidad visual en Colombia. Es así como establece alianzas con entidades públicas y privadas para promover y apoyar la inclusión social de las personas con discapacidad en el país.

En ese marco y teniendo en cuenta la frecuente vulneración del derecho fundamental a la salud y a la vida digna de las personas con



discapacidad, el INCI junto con el Consultorio Jurídico de la Universidad Libre y el Consultorio Social de la Universidad Minuto Dios se dieron a la tarea de generar una guía que sirva como instrumento para la exigibilidad de los derechos a la salud por parte de la población con discapacidad.

Según la ley 100 (1993) “El Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia reúne de manera coordinada un conjunto de entidades, normas y procedimientos a los cuales podrán tener acceso las personas y la co-
munidad con el fin principal de garantizar una calidad de

vida que esté acorde con la dignidad humana”.

Por otro lado el artículo 10 de la Ley 1618 del 2013 establece que todas las personas con discapacidad tiene derecho a la salud, en concordancia con el artículo 25 de la Ley 1346 de 2009, adoptando medidas para asegurar que el sistema de salud garantice la calidad de la prestación oportuna de todos los servicios de salud y las ayudas técnicas de alta y baja complejidad necesarias para la habilitación y rehabilitación. Así como lo establece la Ley Estatutaria de Salud 1751 del 2015 que la eleva a derecho fundamental

y se dictan otras disposiciones, teniendo como propósito de Estado garantizar la existencia de servicios y tecnologías en instituciones de salud, así como de programas de salud y personal médico y profesional competente.

Estas leyes que hoy garantizan los derechos a los colombianos y colombianas tienen como principios básicos la Eficiencia, Universalidad, Solidaridad, Integralidad, Unidad y Participación.

Para esto fueron fundamentales los resultados de la investigación que desde la casuística, recogen la

experiencia de los habitantes con discapacidad y sus cuidadores de la localidad de Bosa, frente a la prestación del servicio de salud, aportando aspectos fundamentales para la construcción de este documento denominado *Cómo exijo mis derechos: guía para la inclusión en salud*.

El lector encontrará los contenidos procedimentales de los casos que fueron seleccionados y la manera más expedita en que se pueden elaborar herramientas, para hacer valer los derechos ciudadanos ante diversos entes, pues no solo se deben conocer los derechos sino también ejercer los deberes

que como ciudadanos tenemos frente a la responsabilidad de aportar a la construcción de un país más equitativo y justo.

Finalmente los invitamos a que el link:

www.inci.gov.co;
www.uniminuto.edu;
www.unilibre.edu.co

En donde encontrarán la guía que contiene un considerable número de casos para su consulta.

Agradecemos a todos los lectores y los invitamos a consultar y divulgar su contenido
“Todos por un nuevo país”

CASOS

1. Categoría: citas con especialistas

1.1 Sub-categoría: Falta de oportunidad en otorgar citas médicas

CASO 1

Con relación a las citas con médicos especialistas, el señor César Augusto Alba Carrillo indicó que estas se demoran porque la EPS no tiene suficientes médicos especialistas y le dicen a la gente que se cerró la agenda o que no hay agenda. “Con esa excusa les tiran la puerta en las narices a los usuarios”

Respuesta

Se recomienda, en primera instancia, presentar una petición buscando garantizar otros derechos fundamentales como la salud, la vida, la dignidad y la integridad física, debido a que las entidades prestadoras de salud tienen la obligación de garantizar el acceso efectivo a los servicios de salud.

A continuación se muestra el texto del derecho de petición que debe elevar el usuario.

Bogotá, D.C., 3 de
octubre de 2015

Señores (as) EPS

Ref.: Derecho de petición,
solicitud de atención
prioritaria

César Augusto Alba
Carrillo, mayor de edad,
identificado con la cédula
de ciudadanía No.
52.189.847 de Bogotá, con
domicilio en esta ciudad,
obrando en nombre propio,
en ejercicio del derecho
fundamental de petición
consagrado en el artículo
23 de la Constitución
Política de Colombia,
concordante con los
artículos 13 y siguientes

del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), sustituido por la Ley 1755 de 2015, comedidamente le solicito resolver la presente petición, de acuerdo con los siguientes.

ANTECEDENTES

1. Soy afiliado de la EPS.
2. En reiteradas ocasiones he solicitado la asignación de una cita médica especializada, pero todos mis esfuerzos han sido infructuosos debido a que la EPS no cuenta con suficientes especialistas

para atender estas necesidades.

- 3 El precedente judicial sentado en la Sentencia T -760 de 2008, y plasmado en la Ley 1751 de 2015 “por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones”, establece que el derecho a la salud es fundamental y debe garantizarse su acceso oportuno y eficaz.
4. La omisión de asignarme la cita médica con el especialista vulnera mi derecho fundamental a la salud.

5. El artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), sustituido por la Ley 1755 de 2015, establece que se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

PETICIÓN

De conformidad con lo anterior, con atención y respeto, comedidamente solicito:

Que se me asigne de manera inmediata la cita con el médico especialista que se me ordenó, y en todo caso se tomen las medidas necesarias para garantizar el acceso efectivo a los servicios de salud.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundamento mi solicitud en lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, concordante con los artículos 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), sustituido por la Ley 1755 de 2015.

NOTIFICACIONES

Para efectos legales,
recibiré notificaciones en
la Carrera 51 No. 44 F
39, Barrio La Esmeralda.

Cordialmente,

César Augusto
Alba Carrillo
C.C. 52.189.847
de Bogotá

1.2 Sub-categoría:
Demora en la asignación
de citas

CASO 2

El 12 de agosto pasado,
César Augusto Alba

Carrillo se fracturó dos dedos del pie izquierdo jugando fútbol. En su EPS le atendieron bien en el servicio de urgencias, le pusieron yeso y le dijeron que tenía que pedir cita de control con el ortopedista. Ahí empezaron los problemas. Llamó a pedir la cita, pero ya estaban agotadas para septiembre y le dijeron que tenía que volver a intentarlo en octubre. En ese momento le exigieron ir hasta el centro de salud en donde le atienden, porque le dijeron que ahí solo daban las citas con especialista de manera presencial, pero no había agenda porque solo tenían a un ortopedista asignado para esa IPS.

En noviembre, ya desesperado porque necesitaba urgentemente la cita con el ortopedista, decidió pagarle a uno particular, que le dijo que debía empezar lo más pronto posible las terapias de recuperación ya que había pasado mucho tiempo desde el día de la fractura. Solo necesita cinco terapias y ya se acabó el año 2014 y todavía no se las han hecho, pues dicen que no hay fisioterapeutas con citas disponibles en este mes, y que ya le toca el año que viene. Está pensando en volver a recurrir a su bolsillo y pagarlas de manera particular.

Respuesta

Para dar solución a estos eventos se hace necesario instaurar una acción de tutela.

A continuación se muestra el texto de la acción de tutela que debe elevar el usuario.

Bogotá, D.C.,
03-10-2015

SEÑOR
Juez Penal del Circuito
(Reparto)

REF.: Acción de tutela
derecho a la salud contra
EPS

Respetado señor juez:



César Augusto Alba Carrillo, identificado con C.C. 78.154.111 de Bogotá, D.C., acudo ante su despecho con el fin de interponer ACCIÓN DE TUTELA contra la EPS, con el objeto de que se protejan mis derechos constitucionales fundamentales amenazados o vulnerados, derecho a la salud en conexidad con el derecho a la vida, vida digna, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1. El día 12 agosto de 2014 me fracturé 2 dedos del pie izquierdo, por lo cual me dirigí al hospital San Bernardo y fui

atendido satisfactoria-
mente por urgencias.

2. El doctor que me
atendió me dijo que debía
solicitar la cita con un
ortopedista.
3. Llamé a la EPS y solo
respondían que no había
citas con fisioterapeutas
porque solo tenían un
médico especializado en
ese campo para la EPS.
4. El 05 de noviembre de
2014 asistí a consulta
con un médico particular,
el cual me dijo que era
urgente la rehabilitación
física de mi pie.

5. He pasado derechos de petición, a lo cual no han dado respuesta.
6. No he podido laborar, pues soy conductor y me es imposible manejar ya que me afectó el pie izquierdo y soy una persona zurda.

DERECHOS CUYA PROTECCIÓN SE DEMANDA

Pretensiones

Con fundamento en los hechos relacionados, solicito del señor Juez disponer y ordenar a la parte accionada y a favor mío, lo siguiente:

Tutelar mi derecho fundamental a la salud en

conexidad con el derecho a la vida, a la vida digna y derecho al trabajo; en consecuencia, ordenar que en un término no mayor a 48 horas se inicie tratamiento de rehabilitación para mi pie izquierdo, pues por la demora el pie ha perdido movilidad, afectando mi trabajo, hasta mi recuperación.

PRUEBAS

Con el fin de establecer la vulneración de mis derechos fundamentales, solicito se sirva practicar las siguientes pruebas:

1. Testimoniales
2. Documentales

Igualmente anexo como pruebas:

1. Certificación médica de incapacidad por fractura de pie izquierdo
2. Solicitud de cita médica con ortopedista
3. Certificado de cita médica con médico particular, en donde ordena iniciar tratamiento de rehabilitación de manera urgente
4. Certificado laboral
5. Derechos de petición

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundamento esta acción en el artículo 86 de la Constitución Política y

sus decretos reglamentarios 2591 y 306 de 1992.

Igualmente en los artículos 8 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 39 del Pacto de Derechos Civiles y políticos y 25 de la Convención de Derechos Humanos.

COMPETENCIA

Es usted, señor Juez, competente para conocer del asunto, por la naturaleza de los hechos, por tener jurisdicción en el domicilio de la entidad accionada y de conformidad con lo dispuesto en el decreto 1382 de 2000

JURAMENTO

Manifiesto, señor Juez,
bajo la gravedad del juramento, que no he interpuesto otra acción de tutela por los mismos hechos y derechos aquí relacionados, ni contra la misma autoridad.

ANEXOS

Una copia de la demanda para el archivo del juzgado. Los documentos que relaciono como pruebas, en diez folios.

NOTIFICACIONES

La parte accionante recibirá notificaciones en:
Carrera 22 No. 15 -69,
Bogotá, D.C.

La parte accionada recibirá notificaciones en: Carrera 25 No. 46 -78, Bogotá, D.C.

Del señor Juez,

Atentamente,
César Augusto
Alba Carrillo
C.C. 78.154.111, de
Bogotá

1.3 Sub-categoría:
Escaso personal
especialista

CASO 3

Yo, César Augusto Alba Carrillo, el día 12 de mayo pasado sufrí un episodio muy triste en mi

vida. Cuando me encontraba caminando hacia el lugar de trabajo empecé a sentir un fuerte dolor de cabeza y me di cuenta de que no veía bien por uno de mis ojos; después de desmayarme fui llevado al servicio de urgencias y hospitalizado; allí me informaron que había sufrido un infarto cerebral y a pesar de seguir con mis funciones cognitivas intactas, ahora me encuentro con medio cuerpo paralizado, me han dicho que esto tiene cura, hay personas que se han curado de esta condición pero necesito que me vea un especialista, y la EPS aún no me da la cita respectiva pese a solicitarla durante ya tres meses.

¿Qué tengo que hacer para que me den una cita con el especialista?

Respuesta

Para tal fin debe realizar una acción de tutela de la siguiente forma.

A continuación se muestra el texto de la acción de tutela que debe elevar el usuario.

Señor:
Juez (Reparto)
Ciudad

REF.: Acción de tutela
contra EPS

Respetado Señor Juez:



Yo, César Augusto Alba Carrillo, identificado con C.C. 12.158.693 de Bogotá, acudo ante su despacho con el fin de interponer ACCIÓN DE TUTELA contra la EPS, con el objeto de proteger los derechos constitucionales fundamentales vulnerados, derecho a la salud, a la igualdad y a la dignidad y con fundamento en los siguientes:

HECHOS

El día 12 de mayo pasado sufrí un episodio muy triste en mi vida. Cuando me encontraba caminando hacia el lugar de trabajo empecé a sentir un fuerte dolor de

cabeza y luego me di cuenta de que no veía bien por uno de mis ojos; después de desmayarme fui llevado al servicio de urgencias y hospitalizado; allí me informaron que había sufrido un infarto cerebral, y a pesar de seguir con mis funciones cognitivas intactas, ahora me encuentro con medio cuerpo paralizado; me han dicho que esto tiene cura, hay personas que se han curado de esta condición, pero necesito que me vea un especialista y la EPS aún no me da la cita respectiva pese a solicitarla durante ya tres meses.

DERECHOS VULNERADOS

Derecho a la salud, derecho a la igualdad y derecho a la dignidad

PRETENSIONES

Con fundamento en los hechos relacionados, solicito del señor Juez disponer y ordenar a la parte accionada y a mi favor lo siguiente: Tutelar mi derecho fundamental a la salud, a la dignidad humana, derecho a la igualdad y derecho de los niños. En consecuencia, ordenar que en un término no mayor a 48 horas se inicie el tratamiento necesario para evitar daños irreversibles

en mi salud o secuelas a causa de la afección sufrida, y me programen una cita con el especialista.

PRUEBAS

Con el fin de establecer la vulneración de mis derechos fundamentales, solicito se sirva practicar las siguientes pruebas:

Documento en el cual me indican la imposibilidad de la programación de la cita.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

1. Fundamento esta acción en el artículo 86 de la Constitución Política y sus decretos reglamentarios 2591 y 306 de

1992. Igualmente en los artículos 8 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 39 del Pacto de Derechos Civiles y Políticos y 25 de la Convención de Derechos Humanos.

2. Ley 1751 de 2015

COMPETENCIA

Es usted, señor Juez, competente para conocer del asunto, por la naturaleza de los hechos, por tener jurisdicción en el domicilio de la entidad accionada y de conformidad con lo dispuesto en el decreto 1382 de 2000.

JURAMENTO

Manifiesto, señor Juez,
bajo la gravedad del juramento, que no he interpuesto otra acción de tutela por los mismos hechos y derechos aquí relacionados, ni contra la misma autoridad.

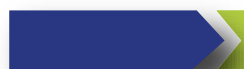
ANEXOS

Una copia de la demanda para el archivo del juzgado.

Los documentos que relaciono como pruebas, en tres folios.

NOTIFICACIONES

La parte accionante recibirá notificaciones en:



Calle Pensilvania 123-4.
La parte accionada recibirá
notificaciones en: Avenida
Siempre Viva 526.

Del señor Juez, atenta-
mente,

César Augusto Alba
Carrillo
C.C. 12.158.693

2. Categoría: Movilidad

2.1 Sub-categoría:
Dificultades para
desplazamientos hacia y
dentro las IPS, barre-
ras arquitectónicas.

CASO 4

El día de hoy el señor César Augusto Alba Carrillo, quien sufre una discapacidad motora y tiene que movilizarse en silla de ruedas, tenía una entrevista de trabajo y para poder llegar hasta allá tenía que utilizar el servicio de SITP. Salió de su casa muy temprano y estuvo más de una hora esperando a que pasara un bus del SITP con plataforma para personas con discapacidad. Después de que logró subirse en el bus y por fin llegó al lugar de la entrevista, ya era demasiado tarde y no pudo presentarla.

A César Augusto Alba Carrillo le tocó de nuevo esperar durante mucho tiempo el bus con plataforma para población con discapacidad para volver a su casa.

Respuesta

En primer lugar, es imperioso dejar presente que la situación actual de César Augusto Alba Carrillo está definida como una incapacidad motora, lo cual ha tenido un amplio desarrollo legislativo como jurisprudencial; por esto, en aplicación de la ley estatutaria 1618 de 2013, podría impetrarse una acción de cumplimiento dado que se ha faltado a la ley

precitada, más exactamente a su artículo 15. A continuación se muestra el texto de la acción de cumplimiento que debe elevar el usuario.

Bogotá D.C, 05 de octubre de 2015

Señor
Juez Administrativo de
Bogotá (Reparto)
Ciudad

REF.: Acción de cumplimiento

Interesado: César Augusto
Alba Carrillo Acto
administrativo o ley
vulnerada: Ley 1618 de
2013

Cesar Augusto Alba Carrillo, identificado con cédula de ciudadanía No. 78.268.985, con domicilio en la ciudad de Bogotá y residente en la Carrera 11 No. 23 -58, respetuosamente acudo a usted para promover la acción de cumplimiento, de conformidad con el artículo 87 de la Constitución Política y la Ley 393 de 1997, contra el Sistema Integrado de Transporte de Bogotá (SITP), que incurrió en incumplimiento de lo dispuesto en su artículo 15. Las personas con discapacidad tienen derecho al uso efectivo de todos los sistemas de transporte, en concordancia con el artículo

9°, numeral 1, literal a, y el artículo 20 de la Ley 1346 de 2009.

Para garantizar el ejercicio efectivo de este derecho, el Ministerio de Transporte, la Superintendencia de Puertos y Transporte, la Aeronáutica Civil y demás entidades relacionadas deben adoptar las siguientes medidas:

1. Asegurar que los sistemas de transporte integrado masivo cumplan, en su totalidad, desde la fase de diseño, con las normas de accesibilidad para las personas con discapacidad.

2. La señalización de los aeropuertos, terminales de transporte aéreo, terrestre, fluvial y marítimo, medios de transporte masivo y espacios públicos, deberán contar con el uso de símbolos adecuados en el marco del diseño universal. Esta señalización debe estar acompañada de campañas cívicas de sensibilización y de difusiones adecuadas, flexibles y de amplia cobertura.

3. Las autoridades deberán adecuar las vías, aeropuertos y terminales, para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la accesibilidad de las

personas con discapacidad, en un término no mayor a ocho (8) años.

4. Los aeropuertos y las terminales de transporte marítimo y terrestre contarán con un servicio de guía y asistencia a personas con discapacidad.
5. Adaptar en los aeropuertos, terminales de transporte y medios de transporte masivo, accesos, señales, mensajes auditivos y visuales para las personas con discapacidad.
6. Los vehículos que transporten una persona con discapacidad de manera

habitual, estarán exentos de las restricciones de movilidad que establezcan los departamentos y municipios (pico y placa), para lo cual el Ministerio de Transporte reglamentará dentro de los 6 meses siguientes estas excepciones.

7. El Estado, mediante las autoridades competentes, sancionará el incumplimiento de los plazos de adaptación o de accesibilidad al transporte.

HECHOS

Tal como lo dispone la ley 1618 de 2013, en su artículo 15, las personas con

discapacidad tiene derecho al uso y goce efectivo de todos los sistemas de transporte, lo que no es cierto en cuanto a la prestación del servicio del SITP, dado que el día 23 de septiembre de la presente anualidad al tener que transportarme por el medio anteriormente indicado, tuve que esperar más de 60 minutos a que pasara un bus con la ruta R123 con la plataforma para personas con discapacidad; este bus estaba identificado con la placa BBB -333, llegué tarde a una entrevista de trabajo y no pude presentarla, luego para devolverme a mi casa tuve que esperar más de 35 minutos por un

bus con características que permitieran mi transporte, cuando vi su placa tal fue mi sorpresa que era el mismo bus que me transporto en la primera ocasión. ¿Es decir que solo hay un bus que cubre esa ruta con las características para el uso de las personas con discapacidad?

PRUEBAS

Con el fin de facilitar la decisión, solicito se ordene la práctica de las siguientes pruebas y que se tengan como tal:

Copia de ley 1618 de 2013
Copia de la petición de cumplimiento realizada al

Sistema Integrado de Transporte de Bogotá (SITP)

JURAMENTO

Bajo la gravedad de juramento manifiesto que no he interpuesto ninguna otra solicitud ante autoridad alguna, en relación con los mismos hechos y derechos aquí expuestos.

PETICIÓN

Que se ordene al Sistema Integrado de Transporte de Bogotá (SITP) disponer más buses que cuenten con las características para un goce real y efectivo del derecho al transporte por

parte de las personas en estado de discapacidad motriz, en concreto para cubrir las rutas que circulan por toda la ciudad.

NOTIFICACIONES

La entidad demandada recibe las notificaciones en la dirección indicada en el acápite inicial.

Atentamente,

César Augusto Alba
Carrillo
C.C. 78.268.985

2.2 Sub-categoría:
Necesidad de unificar
centros de servicios

(sitios distantes para entrega de medicamentos y atención en general)

CASO 5

César Augusto Alba Carrillo, debido a su discapacidad causada por la pérdida definitiva de su pierna izquierda luego de pisar una mina antipersona, debió dirigirse al Hospital La Esperanza para que le quitaran los puntos de las heridas; debido a una infección leve le formularon unos antibióticos, pero estos solo podían ser reclamados en la farmacia de La Esperanza, que se encuentra a una distancia de 3 kilómetros, lo que hace más

gravosa la situación de César Augusto Alba Carrillo. ¿Qué políticas se debería adoptar para centralizar los servicios de atención y farmacia en una sola ubicación espacial?

Respuesta

En el caso que nos presentan, se debe tener en cuenta que nuestra Constitución Política tiene en su contenido un tratamiento especial para personas con discapacidad, es decir, que el Estado debe ser garante de que a estas personas se les brinde el servicio más eficaz y adecuado para su atención en salud.

Teniendo en cuenta lo anterior, las diferentes entidades que prestan el servicio público de salud deben fomentar políticas de atención integral a personas con cualquier tipo de discapacidad, y de manera específica para César Augusto Alba Carrillo, quien se encuentra disminuido en su locomoción, debe garantizársele a él que sea en el mismo lugar en donde lo atienden, ya sea por citas médicas, rehabilitación, etc., allí mismo se pueda materializar la entrega de los medicamentos que considere el médico tratante, lo que sería más fácil para el usuario ya que no tiene que desplazarse en distintos

trayectos para contar con los dos servicios.

Por otra parte, en la medida en que el prestador de salud no pueda concentrar la atención en salud y la farmacia en un solo lugar, debe garantizarles a las personas con discapacidad acceder a un servicio domiciliario, ya sea para la atención o para la entrega de medicamentos.

En este ejemplo debe tenerse en cuenta que la discapacidad de César Augusto Alba Carrillo fue producida por una mina antipersonal, lo que enfatizaría que la atención en salud sea prioritaria y

concentrada, ya que el Estado debe ser garante de cuidar a sus conciudadanos y más a quienes hayan sufrido los estragos de la guerra.

Pero si fuera el caso que no se le garantizara a César Augusto Alba Carrillo la concentración de su atención en salud y entrega de medicamentos, este puede acudir a la vía de la tutela, solicitando se le restablezca su derecho a la salud y a una vida digna, asimismo su derecho como persona de especial protección del Estado por su discapacidad.

Conforme lo discurrido, se presenta el proyecto de demanda de tutela:

Ref.: Acción de tutela de
César Augusto Alba
Carrillo contra EPS

Yo, César Augusto Alba Carrillo, identificado con C.C. 12.158.693, actuando en nombre propio, interpongo acción de tutela en contra de la EPS, por la vulneración a los derechos fundamentales a la salud, a una vida digna, en conexidad con los derechos adquiridos por ser persona con discapacidad.

HECHOS

En el año 2014 sufrí accidente al pisar una mina antipersona, lo que me produjo la pérdida de mi

pierna izquierda, lo cual impide mi locomoción en forma regular. Desde ese momento me encuentro en tratamientos, rehabilitación, y tomando medicamentos.

El día 21 de septiembre de 2015 acudí a control con el médico tratante, quien me recetó distintos medicamentos, y cuando salí de consulta y fui a reclamar los medicamentos en el mismo centro de salud, me indicaron que la droga la debo reclamar en otro lugar, lo que considero que vulnera mi derecho a la salud y a una vida digna, puesto que mi actual condición me impide la locomoción, y el lugar

para reclamar los medicamentos queda bastante alejado del centro de salud que me atiende y de mi lugar de residencia.

PRETENSIONES

Se ordene a la EPS se sirva entregar los medicamentos en el mismo lugar de mi atención en salud, o si no fuera posible me brinde dicho servicio de manera domiciliaria.

DERECHOS VULNERADOS

Los derechos fundamentales a la salud, a una vida digna, además de la protección especial que debe brindarme

el Estado por ser persona con discapacidad.

COMPETENCIA

Es usted, señor Juez, competente para conocer del asunto, por la naturaleza de los hechos, por tener jurisdicción en el domicilio de la entidad accionada y de conformidad con lo dispuesto en el decreto 1382 de 2000.

JURAMENTO

Manifiesto, señor Juez, bajo la gravedad del juramento, que no he interpuesto otra acción de tutela por los mismos hechos y derechos

aquí relacionados, ni contra la misma autoridad.

ANEXOS

Una copia de la demanda para el archivo del juzgado.

Los documentos que relaciono como pruebas, en tres folios.

NOTIFICACIONES

La parte accionante recibirá notificaciones en:

Calle Pensilvania 1234.

La parte accionada recibirá notificaciones en: Avenida Siempre Viva 526.

Del señor Juez, atentamente,

Cesar Augusto Alba
Carrillo
C.C. 12.158.693

3. Categoría:
Humanización del servicio

3.1 Sub-categoría: Falta
de capacitación a los
funcionarios frente a la
atención de personas con
discapacidad.

CASO 6

César Augusto Alba
Carrillo es cotizante de
la EPS, quien se dirige a
esta para pagar el copago de
una cita que tiene en el
Hospital La Providencia.
César Augusto Alba

Carrillo es invidente, y cuando iba a efectuar el pago, el funcionario de la EPS le indicó que debe estar firmado para poder efectuarlo; César le indicó que no sabe firmar y el funcionario le dice que es un requisito que no se puede omitir, así que como consecuencia, le ocasiona una tardanza y pierde su cita médica.

Respuesta

Para resolver el problema planteado ante la no atención del señor César Augusto Alba Carrillo, por no poder firmar por su discapacidad, el recibo de copago de una cita médica

en el Hospital La Providencia por parte de un funcionario, se debe, en primer lugar, poner una queja ante la EPS solicitando la atención de manera oportuna y la aplicación de la ley frente a que la no firma del recibo del copago no puede ser obstáculo para acceder a los servicios de salud para una persona con discapacidad, la cual debe ser resulta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.

Adicionalmente se puede presentar una queja ante la Superintendencia de Salud para que dicha entidad realice las acciones pertinentes frente a la

EPS y ordene la atención inmediata y la implementación de programas de capacitación sobre manejo de casos de discapacidad para sus funcionarios.

Si el requerimiento presentado ante la EPS no es contestado a tiempo, se puede hacer la presentación de una tutela para que sea resuelta la petición presentada de manera clara y precisa en forma inmediata, y si esta falla y continúan sin dar respuesta a la petición elevada, se puede realizar un desacato para que la EPS proceda a cumplir con todo lo solicitado.

Con el desacato la justicia sanciona severamente a la EPS o a quien incumple la acción de tutela, pues la Corte Constitucional ha afirmado en distintas sentencias que una de las características más relevantes del Estado Social de Derecho es la defensa de quienes por su condición de debilidad e indefensión pueden verse discriminados o afectados por acciones del Estado o de particulares al negarles la atención del servicio de salud por su discapacidad.

3.2 Sub-categoría:

Barreras de comunicación entre la persona con discapacidad y el funcionario

CASO 7

César Augusto Alba Carrillo, adulto mayor, solicita información a una funcionaria acerca del punto de entrega de medicamentos; la funcionaria lo ignora, el señor César Augusto Alba Carrillo se acerca al celador y este le dice que pregunte en el punto de información. De nuevo el señor le pregunta a otra funcionaria y esta le dice abusivamente que si está ciego, que al frente del hospital hay un cartel grande que dice “Entrega de medicamentos”. ¿Qué puede hacer César Augusto Alba Carrillo ante la negligencia de los funcionarios?

Puede diligenciar una queja manifestando lo ocurrido con los funcionarios del hospital, en especial de la última funcionaria que se metió con su persona y de quien no recibió un trato digno, ya que él es una persona mayor y por tal razón necesita y merece una especial protección e información oportuna.

Respuesta

Puede diligenciar una queja manifestando lo ocurrido con los funcionarios del hospital, en especial de la última funcionaria, quien fue ofensiva con él y no le dio un trato digno, ya que él es una persona mayor y

necesita especial protección e información oportuna.

Las quejas se pueden presentar en la página de la Superintendencia de Salud: <http://www.supersalud.gov.co/>

4. Categoría: acceso a medicamentos e insumos de aseo

4.1 Sub-categoría: Falta de oportunidad en aprobación de medicamentos cubiertos por el POS.

CASO 8

César Augusto Alba Carrillo es cotizante de la EPS y fue operado de

cáncer de tiroides hace 4 meses, necesita suplementos de calcio y tiroxina para suplir las deficiencias producto de su enfermedad. A César, el médico le autorizó para el mes de septiembre 150 pastillas de calcio y 200 de tiroxina; cuando llegó a la farmacia, la persona encargada no quiso entregar la totalidad del medicamento argumentando que era demasiada cantidad para un solo mes y pidió que el médico volviera a emitir la orden para confirmar que no se hubiera equivocado. César Augusto Alba Carrillo se molestó muchísimo y tuvo que volver a donde su médico a que emitiera una nueva orden para que la

encargada entregara la totalidad de medicamentos requeridos.

Respuesta

En este caso específico se pueden generar dos posibles soluciones, la primera de ellas es que el usuario César Augusto Alba Carrillo regrese al consultorio del médico y este genere el aval de la totalidad de los medicamentos.

La segunda posible solución es que César Augusto Alba Carrillo presente el recurso de queja ante la autoridad administrativa de medicamentos, por la falta de respeto y la negligencia

de la persona encargada de la entrega de medicamentos.

A continuación se muestra el texto del recurso de queja que debe elevar el usuario.

Entidad:

Superintendencia de Salud
E. S. D.

Queja contra entidad
farmacéutica correspondiente

César Augusto Alba Carrillo, mayor de edad y vecino de esta ciudad, identificado con cedula de ciudadanía 85877458, con el debido acatamiento manifiesto que interpongo el recurso de queja contra la

entidad farmacéutica correspondiente por el mal servicio ofrecido por los funcionarios en el momento de la entrega de medicamentos.

Antecedentes del recurso

El día 20/09/2015 el señor César Augusto Alba Carillo se acercó a la farmacia a fin de que le entregaran las 150 pastillas de calcio y 200 de tiroxina ordenadas por el médico, pero cuando llegó a la farmacia, la persona encargada no quiso entregar la totalidad del medicamento argumentando que era demasiada cantidad de pastillas para un solo mes y pidió que el médico volviera a

emitir la orden para confirmar que no se hubiera equivocado. César Augusto Alba Carillo se molestó muchísimo y tuvo que volver a donde médico a que emitiera una nueva orden para que la encargada entregara la totalidad de medicamentos requeridos.

II. Sustentación del recurso de queja

Basada en la ley 1571 de 2015 que tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección.

III. Pruebas

A fin de que el señor encuentre viable ordenar la tramitación del recurso como la decisión a favor de las pretensiones que expongo en este escrito, relaciono las pruebas que pienso hacer valer para acreditar la legalidad de la solicitud.

* Documentales

Autorización para el mes de septiembre: 150 pastillas de calcio y 200 de tiroxina, emitida por la EPS.

IV. Anexos y documentos

Autorización de la EPS.

4.2. Sub-categoría: Medicamentos no POS

CASO 9

César Augusto Alba Carrillo tiene como beneficiario de su servicio de salud a su hijo Ignacio Alba Pérez. Él tiene una enfermedad degenerativa para la cual le han recetado un medicamento esencial con el fin de garantizar su tratamiento y mejorar su calidad de vida, pero el medicamento que necesita NO está en el POS; existe un medicamento genérico que sirve para el mismo tratamiento, pero no le ha dado buen resultado a Ignacio Alba Pérez, pues presenta reacciones

alérgicas desfavorables.
¿Qué puede hacer al
respecto?

Respuesta

Cuando el medicamento que existe en el POS, aunque esté indicado para tratar el caso, tiene efectos adversos o contraproducentes para la salud del paciente que superan sus beneficios, el paciente tiene derecho a que la EPS someta su caso ante el Comité Técnico Científico para determinar si en efecto su caso es excepcional y tiene derecho al suministro del medicamento.

Se realizará mediante
solicitud y justificación

presentada por escrito ante el CTC, por el médico tratante, adjuntando la historia clínica del paciente y demás requisitos de identificación del afiliado; posteriormente se levantará un acta con la decisión.

El Comité, dentro de la semana siguiente, deberá decidir sobre la petición formulada y la decisión se le comunicará al paciente por escrito. Una vez autorizado por parte del Comité Técnico Científico el medicamento no incluido en el POS, la EPS deberá garantizar el suministro de dicho medicamento al usuario.

Lo que debe hacer el señor César Augusto Alba Carrillo es elevar una solicitud (derecho de petición) solicitándole al médico especialista tratante que diligencie el formato y eleve solicitud al Comité Técnico Científico para que la EPS evalúe el asunto y lo autorice.

A continuación se muestra el texto del derecho de petición que debe elevar el usuario.

Señores

EPS

ATT: MÉDICO ESPECIALISTA TRATANTE

Calle 86 No 19 A -21

Oficina 201

REF: DERECHO DE PETI-
CIÓN ARTÍCULO 23 C.P.

Reciban un cordial saludo.

Por medio de la presente y haciendo uso de mi derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y en la ley 1755 del 2015, relaciono los siguientes hechos:

HECHOS

1. Tengo un hijo, Ignacio Alba Pérez, él tiene una enfermedad degenerativa para la cual le han recetado un medicamento esencial para garantizar su tratamiento y mejorar su

calidad de vida, pero el medicamento que necesita NO está en el POS.

2. Existe un medicamento genérico que sirve para el mismo tratamiento, pero no le ha servido a mi hijo ya que este presenta reacciones alérgicas desfavorables.

PETICIÓN

1. Solicito respetuosamente que el médico tratante eleve solicitud al Comité Técnico Científico, para que la EPS lo evalúe y autorice.
2. Si lo autoriza, que me informen del tratamiento

o el medicamento que se necesita para no desmejorar la salud de mi hijo.

PROCEDENCIA DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE PARTICULARES

El fundamento jurídico de la tutela contra particulares procede en la situación en que me encuentro en un estado de indefensión, y esta facultad tiene fundamento jurídico en el derecho de igualdad, toda vez que no cuento con las mismas posibilidades de defensa que otro particular, por ello acudo a la protección.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Constitución Política de Colombia.

NOTIFICACIONES

Para efecto de notificaciones, refiero la dirección:
Carrera 78 No. 35 C -50
Sur, barrio Ciudad
Kennedy.

ANEXOS

1. Historia clínica del paciente
2. Informes del médico especialista tratante

Cordialmente,

César Augusto Alba Carrillo
C.C. 845557854 de Bogotá

4.3 Sub-categoría: Pañales e insumos de aseo

CASO 10

César Augusto Alba Carrillo es un niño de cinco años que tiene problemas con su vejiga y no puede controlar las ganas de orinar. Su mamá, María Herninza Ordoñez, es una campesina que no cuenta con recursos para poder comprar pañales y pagar el tratamiento que su hijo necesita para poder controlarle la incontinencia urinaria, pero su EPS, le dice que no puede proporcionarle los pañales ni un tratamiento, pero la señora alega que es una persona que no posee los recursos.

En este caso, ¿qué acción puede tomar o a dónde debe dirigirse esta persona para que puedan ayudarlo a resolverlo?

Respuesta

Para tal fin se debe realizar una acción de tutela, justificando los derechos que se ven vulnerados.

A continuación se muestra el texto de la acción de tutela que debe elevar el usuario.

Bogotá, 03 de octubre de
2015

SEÑOR

JUEZ CIVIL (REPARTO)

CIUDAD

REF.: ACCIÓN DE TUTELA CONTRA EPS

Respetado Señor Juez:

Yo, María Herninza Ordoñez, identificada con C.C. 15.568.2654 de Bogotá, acudo ante su despecho con el fin de interponer ACCIÓN DE TUTELA, contra la EPS, con el objeto de que se protejan los derechos constitucionales fundamentales vulnerados, derecho a la salud y derecho a la dignidad de mi hijo César Augusto Alba Carrillo, quien tiene cinco años de edad, con fundamento en los siguientes hechos:

HECHOS

César Augusto Alba Carrillo es un niño de cinco años que tiene problemas con su vejiga y no puede controlar su orina. Nuestro núcleo familiar no cuenta con los recursos necesarios para poder comprar pañales y pagar el tratamiento que requiere para poder controlarle esa incontinencia urinaria, pero su EPS, que es negativa, le dice que no puede proporcionarle los pañales ni un tratamiento.

DERECHOS CUYA PROTECCIÓN SE DEMANDA

Derecho a la salud y derecho a la dignidad

PRETENSIONES

Con fundamento en los hechos relacionados, solicito del señor Juez disponer y ordenar a la parte accionada y a favor mío, lo siguiente.

Tutelar el derecho fundamental a la salud y a la dignidad humana del niño César Augusto Alba Carrillo, en consecuencia ordenar que en un término no mayor a 48 horas le sean entregados al niño César Augusto Alba Carrillo los pañales desechables solicitados.

Que se ordene a la EPS que suministre el

tratamiento integral en salud que requiera el infante César Augusto Alba Carrillo para su completa recuperación y/o estabilización.

PRUEBAS

Con el fin de establecer la vulneración a los derechos fundamentales, solicito se sirva practicar las siguientes pruebas:

1. Documentales.

Documento por medio del cual no se da la autorización del suministro de pañales y de tratamiento.

Fundamentos de Derecho

Fundamento esta acción en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y sus decretos reglamentarios 2591 y 306 de 1992. Igualmente en los artículos 8 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 39 del Pacto de Derechos Civiles y Políticos, y 25 de la Convención de Derechos Humanos.

Es usted, señor Juez, competente para conocer del asunto, por la naturaleza de los hechos, por tener jurisdicción en el domicilio de la entidad accionada y de conformidad con lo dispuesto

en el decreto 1382 de 2000.

Juramento

Manifiesto, señor Juez, bajo la gravedad del juramento, que no he interpuesto otra acción de tutela por los mismos hechos y derechos aquí relacionados, ni contra la misma autoridad.

Anexos

Una copia de la demanda para el archivo del juzgado.

Los documentos que relaciono como pruebas, en 3 folios.

Notificaciones

La parte accionante recibirá notificaciones en:
Calle Buena Vista
12 -34, Bogotá.

La parte accionada recibirá notificaciones en: Avenida
Magdalena 526, Bogotá

Del señor Juez,
atentamente,

María Herninza Ordóñez
C.C. 15.568.2654 de
Bogotá

INSTITUTO NACIONAL
PARA CIEGOS
Director General
CARLOS PARRA DUSSAN

Equipo de Trabajo INCI
PATRICIA MONTOYA FALLA
YOLANDA PARRA GAMBA
HERMES ARMANDO CELY OCAÑO
GUSTAVO PULIDO CASAS

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA
MINUTO DE DIOS

Directora Consultorio
Social Minuto de Dios
NOHORA ESPERANZA TRUJILLO

Equipo de Trabajo
JOHAN LUDWING PEREA
PACHECO
Profesional de Apoyo CSMD

UNIVERSIDAD LIBRE

Directora Consultorio
Jurídico y Centro de
Conciliación de la
Universidad Libre

MABEL BONILLA CORREA

Equipo de Trabajo

JORGE ERNESTO NAVAS BERDU-
GO

Monitor del Área
de Investigación

AGRADECIMIENTOS

Estudiantes de Consultorio Jurídico de la Universidad Libre, Seccional Bogotá de turnos especiales de “investigación para personas con discapacidad”, como a la doctora Marylin Mena Blandón. Estudiantes de Uniminuto, Personas con discapacidad y cuidadores

Diseño y diagramación
MÓNICA ALEJANDRA PEDRAZA
Comunicadora Gráfica
UNIMINUTO

Adaptación, Diseño e impresión en sistema Braille por:
Imprenta Nacional para Ciegos del INCI

Carrera 13A No 34 – 66
Teléfono 3846666 Ext. 307
Impresión 200 ejemplares
Noviembre 2015
ISBN 978-958-8803-16-6
Bogotá, Colombia

