

Señores

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE MANIZALES

SALA DE DECISIÓN CIVIL – FAMILIA

Magistrada Sustanciadora: SANDRA JAIDIVE FAJARDO ROMERO.

secsalacivil@cendoj.ramajudicial.gov.co

E. S. D.

REFERENCIA: ACCIÓN POPULAR

ACCIONANTE: PERSONERO MUNICIPAL DE BELALCÁZAR (CALDAS), DR. CARLOS AUGUSTO YEPES GALLEGO

ACCIONADO: SALUD TOTAL EPS-S S.A.

RADICACIÓN: 2023-00288-00

ASUNTO: SUSTENTACIÓN RECURSO DE APELACIÓN.

MARCELA ANDREA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.136.884.835 de Bogotá, abogada en ejercicio y portadora de la tarjeta profesional No. 314.492 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en calidad de apoderada sustituta, tal y como consta en el poder de sustitución otorgado debidamente por el Dr. JOSEMARÍA MEDINA DE ARTEAGA, el cual se anexa a este escrito, encontrándome dentro del término legal, me permito presentar **SUSTENTACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN** contra la sentencia proferida dentro de la acción popular promovida por el Personero Municipal de Belalcázar (Caldas). EL Dr. CARLOS AUGUSTO YEPES GALLEGO, en los siguientes términos:

TERMINO PARA INTERPONER EL RECURSO DE APELACIÓN

Teniendo en cuenta el auto del 15 de abril 2024, notificado por estado del 16 de abril de la misma anualidad, se ordenó “*correr el término de traslado de cinco (5) días al apelante para sustentar el recurso*”. Término que comienza a contar el 17 de abril y vencería el 23 de abril 2024. Por lo que dentro del término, me permito presentar el siguiente:

RECURSO DE APELACIÓN

Es importante que el despacho considere que las acciones populares son para proteger derechos fundamentales comunes, en el caso concreto no se discuten derechos fundamentales como la vida, la salud, pues para la protección de tales garantías la constitución ha establecido otro mecanismo de protección. Por lo que no podría proceder la acción popular, pues en realidad se discute es la existencia de una infraestructura en el municipio de Belalcázar, además los afiliados a mi representada pueden acceder libremente al E.S.E Hospital San José de Belalcázar sin autorización alguna. Adicionalmente, se cuenta con un Gestor Satélite que está prestando sus servicios a los protegidos los martes en el Hospital San José Belalcázar - Dirección Cra 3 # 1-93, en el horario de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

En efecto, **SALUD TOTAL EPS-S S.A.** ha cumplido con su deber legal de garantizar la prestación de servicios de salud a los usuarios asignados en el municipio de Belalcázar (Caldas). La EPS cuenta con un Modelo de Atención de Servicios aprobado por la Superintendencia Nacional de Salud. La EPS tiene autorización para operar en el municipio de Belalcázar y cuenta con una oficina de referencia en

Manizales. Así mismo, ofrece a los usuarios una amplia gama de canales virtuales para realizar trámites y acceder a información.

Reitera mi representada que no existe ninguna disposición legal que obligue a las EPS a tener una oficina física en cada municipio donde operan. La Circular Externa 008 de 2018 solo exige que las EPS tengan al menos una oficina de atención al usuario en el departamento donde operan. El Ministerio de Salud y Protección Social ha confirmado que no hay obligación de tener un punto de atención en un lugar determinado. Los canales virtuales que ofrece la EPS (oficina virtual, aplicación móvil, línea de atención telefónica, WhatsApp, etc.) son suficientes para garantizar el acceso a los servicios de salud. Estos canales permiten a los usuarios realizar trámites, solicitar citas, consultar información y radicar quejas sin necesidad de desplazarse a una oficina física. La EPS ha implementado estrategias especiales para facilitar el acceso a los servicios de salud en áreas rurales.

Como se pudo demostrar en el proceso no es cierto que el Municipio de Belalcázar presente una contingencia de acceso a los servicios de conexión o acceso a la web. Pero, aún cuando ello fuera así, esta competencia de accesibilidad a las tecnologías de la información no recae en SALUD TOTAL EPS-S S.A., toda vez que el gobierno nacional, departamental y municipal son los competentes y llamados a garantizar la cobertura de los servicios tecnológicos, dentro del territorio nacional, que en efecto ha venido cumpliendo en beneficio de los afiliados, mientras que SALUD TOTAL EPS – S le corresponde mediante su competencia, la de garantizar el acceso a los servicios de salud de sus afiliados. Debe manifestarse que para este caso particular aplica la Circular Externa No. 008 del 14 de septiembre de 2018, por medio de la cual, se modifica la Circular No. 0047 de 2007, en especial el título VII de protección al ciudadano y participación ciudadana, en el sentido de impartir instrucciones a todas las entidades e instituciones responsables del aseguramiento con el fin de que ofrezcan a los usuarios un acceso acorde con sus características particulares, en condiciones dignas y con ello se garantice el acceso al servicio de salud; como la Circular No. 008 de 2018, establece taxativamente que la EAPB e IPS deben contar con al menos una oficina de atención al usuario en el departamento que opera y que cumpla con las normas de calidad y accesibilidad, tal y como se describe a continuación:

“(...) 3.1 Oficina de Atención al Usuario.

Las EAPS e IPS, deben tener al menos una oficina de atención al usuario de manera personalizada en los departamentos donde opera y disponer de un número de oficinas que se requieran para mantener las condiciones de atención digna en los lugares donde cuente con afiliados”.

En el caso concreto, se tiene que SALUD TOTAL EPS-S S.A. cuenta con los recursos e infraestructura para prestar la atención a la población afiliada a nuestra entidad, es así como en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, actualmente se tienen puntos de atención al usuario en cada uno de los departamentos en los cuales se tiene autorización para operar por parte de la Superintendencia Nacional de Salud. En ese orden de ideas, los protegidos del municipio de Belalcázar son cubiertos a través de oficinas referenciadas, es decir, que no tienen presencia física en dicho municipio pero que se encarga de realizar la atención integral a los protegidos; esas oficinas de referencia ubicadas en la ciudad de Manizales. SALUD TOTAL EPS-S S.A en todo momento ha garantizado a los protegidos del municipio de Belalcázar, el plan de beneficios contenido en la resolución 2481 de 2020 a través de su red prestadora de servicios dentro y fuera del municipio según corresponda el nivel de complejidad de la atención requerida por el afiliado.

Asimismo, si se tiene en cuenta que frente al particular aplica también la Resolución No. 4343 de 2012 – Ministerio de Salud y Protección Social que en su artículo 4.4. dispone que las EPS como las IPS deben

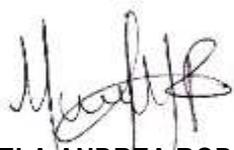
contar con oficinas de atención al usuario y otros mecanismos y Canales presenciales y no presenciales a los cuales pueda acudir el afiliado para que le sea brindada la información que demanda (...), así las cosas, es claro que SALUD TOTAL EPS – S cuenta con oficinas como canal presencial, así como canales no presenciales ampliamente publicitados.

Conforme a lo anterior, se tiene que las resoluciones, directrices o normas y concepto jurisprudenciales siempre apuntan a una efectiva atención y uso de canales presenciales y no presenciales que garanticen el acceso a los servicios de salud por parte de las EPS, y es lo que SALUD TOTAL EPS-S ha venido haciendo en beneficio de sus usuarios, ahora bien, otra cosa distinta es que los usuarios bajo motu proprio decidan no hacer uso de estos canales dispuestos para ello. Tal hipótesis se sale de la órbita de dominio de la administradora y más aún cuando los entes gubernamentales han desarrollado políticas sociales en pro del acceso a las tecnologías de la información para todo el territorio nacional, evitando así una sobre carga a los beneficiarios del sistema, y por el contrario facilitando sus vidas. En lo pertinente a los argumentos esbozados en estas referencias normativas, denotan que mi representada ha cumplido con los deberes de implementar y desarrollar parámetros para el buen funcionamiento del proceso de acceso y atención integral mediante los diferentes canales de atención al usuario, los cuales garantizan los tramites desde autorizaciones de prestaciones asistenciales como los de prestaciones económicas a favor de los afiliados. Finalmente, es menester señalar que SALUD TOTAL EPS–S también garantiza el acceso a las oficinas de atención al usuario, las cuales están dispuestas para la atención de personas de la tercera edad, discapacitados, ubicación con fácil acceso.

Actualmente, se cuenta con un Gestor Satélite que está prestando sus servicios a los protegidos los días martes en el Hospital San José Belalcázar - Dirección Cra 3 # 1-93, en el horario de 7:00 a.m. a 3:00 p.m, y como fiel cumplidora de sus obligaciones ha procedido a realizar todas las gestiones tendientes para abrir un punto físico de Salud Total EPS-S S.A., esto es, se ha realizado acercamientos para acceder al arrendamiento de un local, mismo al que se le sacaron las medidas para el diseño y adecuación del local para que pueda abrirse un centro de soluciones de servicios de salud, con lo cual, resulta palmario que mi representada ha dado cabal cumplimiento a la reglamentación aplicable.

Por todo lo anteriormente expuesto, solicito al despacho se **REVOQUE la sentencia de primera instancia, y en su lugar se ABSUELVA a SALUD TOTAL EPS-S S.A.** de cada una de las pretensiones de la acción popular, y se declare a mi representada exenta de cualquier responsabilidad sobre los hechos objeto de la demanda, dado que no hay lugar a faltas o riesgos en la prestación de servicios de salud o vulneración de derechos colectivos en el pasado, presente o futuros.

Del Señor Juez, con toda consideración y respeto.



MARCELA ANDREA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ
C.C. No. 1.136.884.835 de Bogotá D.C.
T.P. No. 314.492 del C. S. de la J.
Apoderada Sustituta SALUD TOTAL EPS-S S.A