

# REPÚBLICA DE COLOMBIA



## RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D. C., veinticuatro (24) de abril de dos mil veintitrés (2023)

<b>Clase de Proceso:</b>	<b>Acción de tutela</b>
<b>Radicación:</b>	<b>110014003024 2023 00362 00</b>
<b>Accionante:</b>	María Socorro Flórez.
<b>Accionado:</b>	EPS Sanitas S.A.S y Audiocom
<b>Vinculados:</b>	Ministerio de Salud y Protección Social, Superintendencia Nacional de Salud y Adres.
<b>Derechos Involucrados:</b>	Salud y vida digna.

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, la **JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 1991, 1069 de 2015, modificado por el Decreto 1983 de 2017 y el **Decreto 333 de 2021**, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional reclamada.

### ANTECEDENTES

#### 1. Competencia.

Corresponde a este Despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991, 1069 de 2015, respectivamente, modificado por el Decreto 333 de 2021 *“Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares eran repartidas para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales”*.

#### 2. Presupuestos Fácticos.

María Socorro Flórez, interpuso acción de tutela en contra de EPS Sanitas S.A.S y Audiocom, para que se le protejan los derechos fundamentales a la salud y vida digna, los cuales considera vulnerados por la entidad accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

**2.1.** Explicó que hace 2 años fue diagnosticada con *“Hipoacusia Neurosensorial Bilateral”*, enfermedad que consiste en un daño auditivo en

ambos oídos que no se corrige con tratamiento médico o cirugía y el único instrumento que mejora su calidad de vida es el uso de auriculares, los cuales fueron autorizados por la EPS accionada y entregados por la IPS Audiocom.

**2.2.** Que a causa de la enfermedad, su calidad de vida ha disminuido ya que se le dificulta comprender palabras, debe pedirles a las personas a su alrededor que hablen más lento y alto, se desorienta con facilidad, y, además, por su edad (adulto mayor), sus capacidades disminuyen cada día debido a la hipertensión arterial y la prediabetes.

**2.3.** A causa de lo anterior, el auricular del oído derecho se le extravió, hecho que le ha generado consecuencias negativas y al no contar con un trabajo estable o pensión no está en condiciones de adquirir este auricular, implemento que es vital para su desarrollo personal, y mejorar su capacidad auditiva.

**2.4.** Dicho evento fue reportado a la EPS Sanitas, así como a AUDIOCOM, y estos manifiestan que no se hacen responsables de la pérdida y rechazan la posibilidad de contar con uno nuevo, ya que se niegan a reemplazarlo y tampoco le ofrecen alguna posibilidad para adquirirlo a un mínimo costo.

### **PETICIÓN DE LA ACCIONANTE**

Solicitó se tutele sus derechos fundamentales a la salud y vida digna, ordenándosele a la EPS sanitas y Audiocom reconozcan y hagan la entrega del auricular derecho.

### **PRUEBAS**

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

### **3. Trámite Procesal.**

**3.1.** Mediante auto calendado 11 de abril hogaño, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a las entidades accionadas y vinculadas para que se manifestaran en torno a los hechos expuestos.

**3.2.** la **Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES**, destacó que el parágrafo del artículo 9 de la Resolución 205 de 2020 señaló que los servicios y tecnologías en salud susceptibles de ser financiados con recursos diferentes a la UPC y con el presupuesto máximo, continúan siendo garantizados por las EPS O EOC a los afiliados bajo el principio de integralidad de la atención y su liquidación, reconocimiento y pago, cuando proceda, se efectuará de acuerdo con un proceso de verificación y control dispuesto por la ADRES.

Así las cosas, a partir de la promulgación del artículo 240 de la Ley 1955 de 2019, reglamentado a través de la Resolución 205 de 2020 proferida

por el Ministerio de Salud y Protección Social, se fijaron los presupuestos máximos (techos) para que las EPS o las EOC garanticen la atención integral de sus afiliados, respecto de medicamentos, procedimientos y servicios complementarios asociados a una condición de salud, que se encuentren autorizadas por la autoridad competente del país, que no se encuentren financiados por la Unidad de Pago por Capitación (UPC), ni por otro mecanismo de financiación y cumplan las condiciones señaladas en los actos administrativos.

**3.3.** El **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country** indicó que se le practicaron exámenes audiológicos a la accionante, sin embargo, el suministro de audífonos no se encuentra contratado con la IPS, sino con la IPS Audiocom, motivo por el cual solicitaron su desvinculación.

**3.4.** El **Ministerio de Salud y Protección Social** manifestó que los beneficios implícitos reconocidos con recursos públicos asignados a la salud, que le otorga a la población del territorio nacional el acceso a la totalidad de servicios y tecnologías de salud autorizados en el país, para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de cualquier contingencia de salud, según la prescripción del profesional tratante, con excepción de aquellos explícitamente excluidos de financiación con recursos públicos asignados a la salud, siendo las Entidades Promotoras de Salud (EPS) a través de su red de prestadores, las responsables de gestionar de forma eficiente, integral y continua, la salud de sus afiliados.

Que el insumo denominado auricular derecho, solicitado por la accionante se encuentra incluido en la Resolución 2808 de 2022 “por la cual se establecen los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos de la Unidad de Pago por Capitación (UPC)”.

**3.5.** La **EPS Sanitas S.A.S.** sostuvo que a la promotora se le ha brindado todas las prestaciones médico - asistenciales que ha requerido debido a su estado de salud, a través de un equipo multidisciplinario, y acorde con las respectivas órdenes médicas emitidas por sus médicos tratantes.

En relación con la solicitud de autorización de procedimiento médico, el área médica informo lo siguiente: “*Paciente con diagnóstico: H903 hipoacusia neurosensorial bilateral*”, razón por la cual y de acuerdo a la orden médica de requerimiento de audífonos se le suministró audífonos bilaterales desde el 23 de febrero de 2021, los cuales fueron aprobados por junta médica.

El suministro de audífonos y ayudas auditivas, se entregan al usuario con condiciones de uso y cuidado, por término de 5 años para considerar cambio posterior a dicho término, por lo que no es procedente cambios o reemplazos en términos menores al señalado. Por lo que en este caso no es procedente la solicitud de la usuaria, toda vez que la pérdida obedece a la falta de cuidado, lo que es enteramente ajeno a la responsabilidad de EPS Sanitas S.A.S.

Enfatizó que, en el momento en que se hace la entrega de los audífonos, recae sobre el usuario tenedor del dispositivo, el cuidado del mismo, así como el mantenerlo en condiciones adecuadas para que preste el servicio requerido como en este caso ayuda auditiva.

Con respecto a la orden de control por especialidad de otorrinolaringología, la accionante fue valorada el 22 de marzo de 2023.

**3.6. Audiocom IPS**, adujo que en la historia clínica de María Socorro Flórez Betancurt se le adoptaron 2 ayudas auditivas Bilateral, Marca audífono: PHONAK - Referencia: BELONG 70 Audeo con cargo a su EPS el día 26 de mayo de 2021, con 5 años de garantía.

Que la fecha de la garantía expira el 26 de mayo de 2026, y ésta no cubre pérdidas o robo, lo cual le fue informado a la paciente, por lo que considera, ésta debe acudir a su EPS para que la entidad, conforme a sus competencias, la direcciona si así lo dispone su médico tratante, para que sea éste quien le formule la adaptación de nueva ayuda auditiva.

### CONSIDERACIONES

**1.** Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este juzgado se circunscribe en establecer si las accionadas, transgredieron las prerrogativas esenciales invocadas por la tutelante, al no realizar la entrega del auricular derecho que se le extravió.

**2.** El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuandoquiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

**3.** Habida cuenta que la convocada destina su objeto social a la prestación del servicio público de salud, este mecanismo judicial es procedente para evaluar su eventual responsabilidad constitucional frente a los hechos expuestos en el escrito introductorio, que en concreto, endilgan negligencia en la entrega de un servicio incluidos en el Plan de Beneficios de Salud; más aún, la Corte Constitucional ha enseñado en numerosas oportunidades el carácter que cobra la salud como derecho fundamental autónomo objeto de amparo siempre que *“(I) se vea en peligro la dignidad humana del demandante de la protección, (II) que quien lo solicite sea un sujeto de especial protección constitucional y/o el demandante se encuentre en estado de indefensión por carencia de medios económicos para hacer efectivo su derecho”* (Sentencia T - 757 de 2010).

**4.** Sobre esa base hay que admitir que toda persona tiene derecho a acceder, en principio, a los servicios de salud previstos en el Plan Obligatorio

de Salud referidos en la Ley 100 de 1993 en su artículo 162, a tal punto que al no brindar los medicamentos, procedimientos y servicios previstos en dicho plan, o no permitir la realización de las cirugías que el mismo ampara, constituye a no dudarlo, una vulneración al derecho fundamental a la salud.

Por su parte el artículo 2° de la Ley Estatutaria núm. 1751 del 16 de febrero de 2015, “*POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL VIDA DIGNA, MÍNIMO VITAL Y MÓVIL, SALUD, DIGNIDAD HUMANA, SEGURIDAD SOCIAL, INTEGRIDAD FÍSICA Y MORAL E IGUALDAD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES*” estableció la naturaleza y contenido del derecho fundamental a la salud, definiéndolo como:

*“El derecho fundamental salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado.”*

**5.** Seguidamente, no puede dejarse de lado como criterio orientador que María Socorro Flórez es un sujeto de especial de protección constitucional, teniendo en cuenta la patología que padece. Recuérdese que la Corte Constitucional ha señalado que *“...la falta de audífonos tan sólo disminuye su nivel de vida al no permitirle tener una salud óptima, cuando se trata de una persona que ha visto disminuida una de sus facultades sensoriales, que carece de la función propia de uno de los órganos de los sentidos, necesario para su integridad personal y física, que no poseyendo los recursos necesarios para propiciarse el aditamento necesario para establecer o aumentar el nivel de audición requiere la especial protección del Estado prevista en el art. 13 de la Carta Magna...”*<sup>1</sup>

**6.** En lo que respecta al suministro por segunda vez de un implemento médico previamente autorizado, en los casos de pérdida involuntaria del mismo, en la Sentencia T-311/14, se analizó:

*“En el presente acápite se entrará a analizar, no la negativa de la entidad promotora de salud en la entrega del suministro de aparatos de soporte médico, por el hecho de que en un primer momento fueron entregados, sino en las consecuencias del delito de hurto del que fue víctima la accionante, en el cual la despojaron de sus audífonos y, el alcance de las obligaciones de las instituciones del sistema de salud en el suministro nuevamente de estos elementos en tales situaciones.*

*La Corte se ha ocupado de analizar las consecuencias sociales y psicológicas que la pérdida de la audición puede ocasionar a un individuo, lo que amerita toda la atención en salud por parte de las entidades encargadas de prestar*

---

<sup>1</sup> Reiterado en las sentencias, T-004 de 2002 MP. Marco Gerardo Monroy Cabra; T-329 de 2002 MP. Rodrigo Escobar Gil; T-03 de 2003 MP. Marco Gerardo Monroy Cabra; T-281 de 2003 M P. Álvaro Tafur Galvis; T-443 de 2003 MP. Eduardo Montealegre Lynett; T-506 de 2003 MP. Clara Inés Vargas Hernández ; T-1110 de 2004 MP. Jaime Córdoba Triviño; T-141 de 2005 MP. Humberto Antonio Sierra Porto ; T-302 de 2005 MP. Álvaro Tafur Galvis; T-868 de 2005 MP. Clara Inés Vargas Hernández y T-627 de 2006 MP. Álvaro Tafur Galvis.

*dicho servicio público, a fin de garantizar una existencia digna. Al respecto, en la sentencia T-395 de 1998, se afirmó:*

*“Lo que pretende la jurisprudencia es entonces respetar un concepto de vida no limitado a la restrictiva idea de peligro de muerte, ni a la simple vida biológica, sino a consolidar un sentido más amplio de la existencia que se ate a las dimensiones de dignidad y decoro. Lo que se busca con dicha noción es preservar la situación existencial de la vida humana en condiciones de plena dignidad, ya que, al hombre no se le debe una vida cualquiera, sino una vida saludable, en la medida de lo posible.”*

*Por su parte, en sentencia T-003 de 2003, esta corporación sostuvo lo siguiente:*

*“Cuando se presenta la pérdida de la audición, existen muchas consecuencias sociales y psicológicas. Algunas personas también experimentan consecuencias físicas como resultado de la pérdida de la audición. Las consecuencias sociales para muchas personas que sufren de pérdida de audición no tratada, pueden ser, en primer lugar, que les resulte muy difícil participar en actividades sociales, incluso dentro de la misma familia. Algunos problemas sociales incluyen: aislamiento y retraimiento; pérdida de atención: distracción y falta de concentración; problemas en el trabajo (puede que tengan que dejar el trabajo o jubilarse); problemas al participar en la vida social y reducción de la actividad social; problemas de comunicación con su esposo/a, amigos y parientes; problemas de comunicación con los hijos y nietos.*

*La pérdida de audición no tratada puede tener como resultado efectos psicológicos negativos, tales como la vergüenza, la culpabilidad e ira, la pena, la tristeza o depresión, la preocupación y frustración, la ansiedad y desconfianza, la inseguridad, baja autoestima y pérdida de confianza en sí mismo. ‘La pérdida de audición no tratada también puede hacer que la persona sea irritable y menos tolerante con los demás. Algunas personas pueden incluso volverse paranoicas.’*

*‘La pérdida de la audición no tratada suele tener como resultado ciertos problemas físicos. En general, las personas con deficiencias de audición que sufren pérdida de audición no tratada expresan un bienestar físico inferior al de las personas con una audición normal y aquellas personas con problemas de audición que utilizan audífonos. Algunas de las consecuencias incluyen el cansancio, la cefalea, el vértigo, el estrés, problemas con los deportes, problemas de alimentación y sueño.*

*Para algunas personas que sufren de problemas de audición, el suministro del audífono o los audífonos formulados por el médico pueden ser de gran utilidad para contrarrestar la enfermedad. El audífono es un ‘instrumento diseñado para ayudar a personas con deficiencias auditivas, consta normalmente de un micrófono, un amplificador y un auricular, alimentado mediante una pila de bajo voltaje. Los audífonos pueden colocarse detrás del oído, en el oído y a veces pueden mejorar dicha capacidad en las personas que los llevan’. Los audífonos generalmente son muy útiles, aunque no restablecen totalmente la capacidad auditiva. Cuando una persona con deficiencia de audición adquiere un audífono, por lo general su capacidad para oír mejora rápidamente (...).”*

*Ahora bien, la jurisprudencia de esta Corporación, ha trazado una línea jurisprudencial que permite hacer efectivos los derechos fundamentales de quien pretenda acceder a un servicio de salud y que, a su vez, no involucre la*

*imposición de una carga desproporcionada que afecte el equilibrio financiero al interior del sistema de seguridad social.*

*Así lo señaló la Corte Constitucional en sentencia T-1110 de 2004, cuando analizó los problemas jurídicos relacionados con el alcance de las obligaciones de las instituciones del sistema de salud en la provisión de dichos aparatos, bajo situaciones de extravío o hurto de los mismos. En ella señaló:*

*“Para solucionar esta controversia, debe partirse de dos extremos definidos. En primer lugar, el reconocimiento del carácter limitado de los recursos económicos que financian el sistema general de salud, circunstancia que impone límites a las contingencias que debe asumir, a fin de lograr la eficacia y la universalidad progresiva de la seguridad social.*

*En segundo lugar, se encuentra el deber de protección de los derechos constitucionales a la vida en condiciones dignas y a la salud del afectado. Es claro que la falta del elemento de soporte médico, en cada caso concreto, acarrea la afectación de las condiciones físicas y sociales del usuario del servicio. Además, resultaría desproporcionado admitir que el usuario deba soportar estas consecuencias adversas para su salud, cuando han sido causadas por la comisión de un delito. **Con base en estas premisas, debería concluirse la necesidad de suministrar nuevamente los elementos hurtados.**”*

*Como resultado de lo anterior se estableció un balance entre la imposición de una carga desproporcionada que afecte el equilibrio financiero al interior del sistema de seguridad social y hacer efectivos los derechos fundamentales de quien pretenda acceder a un servicio de salud y se encuentre afectado por la pérdida de los elementos de soporte médico. En la citada sentencia se señaló:*

*“De este modo, en aquellos casos en que (i) el usuario simule la pérdida para obtener un beneficio ilegal, (ii) los elementos han sido abandonados o (iii) se hubiere incumplido el deber objetivo de cuidado exigible para la custodia del aparato de soporte, la orden judicial de suministro no será procedente.”*

*La Corte Constitucional ha llegado a una conclusión basada en un equilibrio, que impide una afectación desproporcionada de las finanzas del Sistema General de Seguridad Social en Salud, limitando “el deber en la entrega de tales elementos, a aquellos casos en que la pérdida de un aditamento suministrado no ha sido propiciada por mala fe del afiliado o por su culpa grave”.<sup>1</sup>*

*Por lo anterior, se puede colegir que la tutela es procedente para obtener el suministro de elementos de soporte médico que han sido hurtados cuando, además se ha acreditado suficientemente que la pérdida del elemento de soporte no fue producto de una conducta dolosa o gravemente culposa del usuario del servicio de salud.”*

**6.** En el caso concreto, se advierte en primer lugar, que la promotora acreditó que padece de una discapacidad auditiva, por cuanto se le ordenó el elemento referido, lo que incluso fue confirmado por la EPS convocada.

Sobre el particular, y como se señaló en la jurisprudencia trascrita, la desmejora gradual del sentido del oído adquiere la trascendencia de no

solo de atentar en contra de la calidad de vida del paciente que no podría valerse por sí mismo, sino que también pone en riesgo su integridad, pues, cosas simples como el de atravesar una calle, comunicarse con otras personas, escuchar música, ver la televisión, entre otros, entran a limitar la vida del accionante, al compararse del común de las personas que sí tienen a plenitud sus sentidos; circunstancia que sólo puede evitarse de contar con los audífonos ordenados.

En ese orden de ideas, se concluye que, la entrega de los audífonos por parte de la Empresa Promotoras de Salud, puede ordenarse por vía de tutela, con el objeto de amparar la salud como derecho fundamental, en aras de garantizar la calidad y dignidad de la existencia del usuario en el Sistema de Seguridad Social en Salud.

Así las cosas y estando demostrada médicamente la desmejora en la capacidad auditiva que padece María Socorro Flórez, quien aseguró que no tiene capacidad económica para sufragar de su peculio los audífonos que requiere como tratamiento a su pérdida del sentido del oído, se deduce que la accionante llena todos los requisitos establecidos por la Corte Constitucional para amparar los derechos cuya protección se invocan, con la consecuente orden de la entrega inmediata y prioritaria de los audífonos medicados con las especificaciones y calidades indicadas en la receta emanada por el médico tratante.

**7.** Finalmente, el Despacho no autorizará facultad de recobro alguno, pues si bien en el pasado la ha otorgado expresamente, la Corte Constitucional<sup>2</sup> desestimó tal decisión, en el entendido de que la Entidad Promotora de Salud puede adelantar dicho trámite bajo los parámetros legales que rigen la materia, si en su sentir, le asiste tal derecho prestacional.

## **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### **RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONCEDER** el amparo de los derechos fundamentales a la dignidad y seguridad social en salud de María Socorro Flórez, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

**SEGUNDO.-** En consecuencia de lo anterior, **ORDENAR** a la **E.P.S. Sanitas**, a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de las 48 horas, siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, proceda a autorizar y entregar a María Socorro Flórez,

---

<sup>2</sup> Sentencia T-760 de 2008.

el auricular derecho, en las especificaciones y calidades indicadas por el médico tratante.

**TERCERO.- NOTIFÍQUESE** la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible, relievándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, sino estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

**CUARTO.-** Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

**NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,**

**DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ**  
JUEZ

Firmado Por:  
Diana Marcela Borda Gutierrez  
Juez  
Juzgado Municipal  
Civil 024  
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,  
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **c06a89637b49dc6e1b57582017a9933e7ad11eee03eb1eafdc886bbc3adfea04**

Documento generado en 24/04/2023 08:05:31 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:  
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>