



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**  
**JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**

---

Bogotá D.C., nueve (09) de junio de dos mil veinte (2020)

Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-047-2020-00283-00

Decide el Despacho la acción de tutela promovida por **CARMEN AUXILIADORA GONZALEZ DIAZ** en contra de **COMPENSAR-EPS** y la vinculada **FUNDACIÓN SANTA FE DE BOGOTÁ- FSFB - INSTITUTO DE CÁNCER CARLOS ARDILA LÜLLE-ICAL**.

### I. Antecedentes

#### A. La pretensión

Carmen Auxiliadora González Díaz promovió acción de amparo en contra de COMPENSAR - EPS solicitando la protección de los derechos fundamentales de petición, al debido proceso, a la protección y recuperación de la salud y a la libertad, pide se le ordene a la entidad a la accionada: «**PRIMERA:** TUTELAR mis derechos constitucionales fundamentales descritos y se ORDENE a Compensar EPS que en forma inmediata se sirva AUTORIZAR a la Fundación Santa Fe de Bogotá-ICAL incluir dentro de mi tratamiento la prestación de los servicios de laboratorio, el trasplante de médula ósea y complementarios, toda vez que esta entidad de salud fue la escogida para el cuidado de mi salud y la provisión del servicio de salud que viene ofreciéndome no puede ser interrumpida por razones de tipo contractual, administrativas o económicas. **SEGUNDA:** CONMINAR a Compensar EPS a responder conforme con los términos y formalidades de la ley 1755 de 2015 los Derechos de Petición, advirtiéndole las sanciones previstas por la omisión de dichos términos y formalidades.»[Fls. 11 Rev. y 12]

#### B. Los hechos

1. En la demanda de tutela expuso la accionante, que el 3 de febrero de 2020, se le confirmó el diagnóstico «*con una especie de cáncer de células plasmáticas o mieloma múltiple*» y que en ejercicio de su derecho a la libertad de elegir la entidad para el cuidado de su salud, inició el tratamiento en curso en la Fundación Santa Fe de Bogotá – FSFB - Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle-ICAL el 24 de febrero de 2020. El tratamiento ordenado por la Hematóloga, doctora LINA MARIA ABENOZA LÓPEZ, consistió en 4 ciclos mensuales de quimioterapias, debiéndose practicar exámenes de laboratorio al final de cada ciclo para verificar el estado de la enfermedad y los efectos de los medicamentos. Para el final del tratamiento autorizó trasplante de médula ósea.

2. El 12 de marzo de 2020, «como cotizante del plan complementario de salud» presentó SOLICITUD URGENTE o Derecho de Petición a la Cohorte de Oncología de Compensar EPS «dentro del trámite administrativo para obtener la autorización correspondiente para la práctica de los exámenes de laboratorio y el trasplante de médula ósea por parte de la entidad que atiende el tratamiento.»

3. Compensar negó la anterior solicitud, omitió su condición de paciente oncológica y persona mayor, ignorando precisas medidas oficiales dirigidas a disminuir los riesgos de contagio de covid-19, «para direccionar los servicios de laboratorio y el trasplante de médula solicitados hacia una entidad de su órbita negocial, cuando dichos procedimientos pueden y deben practicarse en la Fundación Santa Fe de Bogotá – ICAL, ahorrándonos desplazamientos hacia otros centros de atención y evitando la pérdida de la inmediatez en la toma de muestras y resultados, además de la obvia dispersión de la atención médica.»

4. Manifestó además, que la solicitud debió ser atendida de manera prioritaria como ordenada el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015 «*por estar referido al reconocimiento del derecho fundamental a la salud y para evitar perjuicios irreparables, sigue sin ser respondido de acuerdo con términos y formalidades de dicha ley;*». El 2 de abril de 2020, transcurridas tres semanas sin respuesta hizo un requerimiento y ratificó su voluntad de ser atendida integralmente por la Fundación Santa Fe de Bogotá-ICAL.

5. El 17 de abril de 2020, la Oficina de Relacionamiento Con El Cliente a nombre de Compensar EPS, «sin ser la destinataria del Derecho de Petición», le informó que Compensar EPS no asumía los costos de esos servicios, sin embargo, «abundando en las bondades del Hospital San Ignacio da a entender en dicha comunicación que Compensar EPS solo allí asumiría esos costos, evidenciando que mi derecho a decidir libremente el cuidado de mi salud es lo menos importante.» [Subrayado fuera del texto]

6. Indicó, que *Compensar EPS fundamentó su negativa a asumir los costos en una razón económica «contraponiendo una cláusula de un presunto contrato» a los mandatos de la Constitución y la ley transcrita, no se ocupó mínimamente en el examen de las razones clínicas, ni en el apremio de su solicitud, el resto de esa comunicación «prueba la intención de obligarme a acudir a las bondades innegables del Hospital San Ignacio, tantas o iguales a las me ha brindado la FSFB-ICAL.»* [Subrayado fuera del texto]

7. El 28 de abril de 2020, en respuesta a la comunicación de la Oficina de Relacionamiento con el Cliente de Compensar EPS «explicó las razones de su insistencia con la vana esperanza de disuadir y solicitando que su solicitud se recabara a la Cohorte de Oncología de Compensar EPS, reiterando su voluntad de confiar la totalidad del tratamiento a la Fundación Santa Fe de Bogotá – ICAL,» y a la fecha no tiene ninguna respuesta. [Subrayado fuera del texto]

8. Señalo, que Compensar EPS a pesar de estar obligada a conceder la autorización para que los servicios de laboratorio sean prestados por la Fundación Santa Fe de Bogotá, entidad de salud científicamente tan reputada como el Hospital San Ignacio, con su negativa ha impedido evaluar los estados de la enfermedad y tener una

medida cierta de los efectos de los medicamentos, generando una situación dramáticamente incierta y el riesgo de perjuicios irremediables

9. Indicó, que el trasplante de médula ósea corresponde a la etapa final de su tratamiento, «Compensar EPS, al pretender obligarme a cambiar hacia una entidad de salud de su órbita negocial, con la intención de que realice el trasplante de médula ósea, justificándose con una cláusula legalmente inaplicable con el pretexto de no asumir los costos del ese servicio,» vulnera su derecho a la libertad de decidir el cuidado de su salud e introduce un sobresalto innecesario en la fase final del tratamiento, además, generando dispersión innecesaria en la responsabilidad médica. [Fls. 10 – 11]

## II. El Trámite de Instancia

1. El 28 de mayo de 2020 se admitió la acción de tutela y se ordenó el traslado a la entidad accionada y así mismo a la vinculada, para que remitieran copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejercieran su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor. [Fl. 15]

2. La **FUNDACIÓN SANTA FE DE BOGOTÁ**, indicó, no ha vulnerado ni amenazado ningún derecho fundamental de la accionante, toda vez que los servicios de salud que se le han suministrado han sido prestados con eficiencia, oportunidad y alta calidad técnico -científica. Que la accionante inició el tratamiento de quimioterapias en la FSFB, y a la fecha se encuentra pendiente la autorización para la realización del «trasplante autólogo de progenitores hematopoyéticos» ordenado. Agregó, que actualmente la FSFB cuenta con convenio vigente con COMPENSAR EPS para la atención de sus afiliados, previa autorización de la EPS.

Por lo expuesto, solicitó su desvinculación de la presente acción [Fl.26 -27]

3. **COMPENSAR EPS**. indicó, que en virtud del contrato de prestación de servicios de plan complementario especial suscrito entre la accionante y la EPS, «**es improcedente el trasplante de médula ósea en la Fundación Santa Fe**» y que los servicios requeridos por la accionante se están suministrando, y que la misma, no puede «**pretender a través del mecanismo de acción de tutela pretermitir las condiciones pactadas en dicho contrato**».

Así mismo, que la accionante se encuentra afiliada al Plan Complementario Especial y que de acuerdo al plan complementario suscrito «**Los trasplantes Son Exclusiones Expresas del Contrato De Prestación De servicios (Plan Complementario Especial)**» por lo que el procedimiento solicitado será suministrado a través del Plan de Beneficios en salud «(antes POS),» a través de la red de instituciones de COMPENSAR EPS, en este caso el Hospital San Ignacio, sin embargo «**la paciente no aceptó la valoración en el HUSI**».

Que si la accionante considera que frente al contrato del plan complementario existen controversias, la acción de tutela no es el mecanismo para dirimir las, pues el mismo se rige por el derecho privado y la «**AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD DE LAS PARTES**». [Fls. 34 – 39]

Por lo anterior solicitó se declaré la improcedencia de la presente acción y se negación.

### III. Consideraciones

1. La Acción de Tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política tiene por objeto proteger de manera inmediata los derechos constitucionales fundamentales de una persona, cuando en determinada situación resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad y cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

2. De acuerdo con la situación fáctica expuesta corresponde a este Juez Constitucional, resolver los **problemas jurídicos**, que consisten en determinar si es procedente ordenar a la accionada que autorice a la Fundación Santa Fe de Bogotá-ICAL incluir dentro del tratamiento de la accionante, *«la prestación de los servicios de laboratorio, el trasplante de médula ósea y complementarios,»* toda vez que esta fue la entidad de salud escogida por la accionante, para el cuidado de su salud. Así mismo, determinar si la accionada vulneró el derecho fundamental de petición de la accionante al no suministrar respuesta de fondo sobre la solicitud elevada.

3. La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.<sup>1</sup>

4. **Respecto al derecho de petición**, el art. 23 de la Constitución garantiza el derecho fundamental de todas las personas a dirigirse ante las autoridades y, eventualmente, ante los particulares, para obtener una respuesta de fondo a sus solicitudes, formuladas en interés general o particular. El derecho de petición, en consecuencia, tiene una doble dimensión: a) la posibilidad de acudir ante el destinatario, y b) y la de obtener una respuesta pronta, congruente y sobre la cuestión planteada.

4.1. La esencia de la prerrogativa comentada comprende entonces: (i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado.

4.2. Valga destacar, que una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante.<sup>2</sup>

4.3 En el caso objeto de análisis la accionante interpone acción de tutela, al considerar que la **COMPENSAR EPS**, vulneró su derecho fundamental de petición, al no proferir respuesta de fondo a su solicitud, remitida por correo electrónico *«ATENCIONALCLIENTE@compensarsalud.com»* el 28 de abril de 2020 [Fl. 01], en la que solicitó *«Doctora Paola Andrea, como usted ha sido la única persona que a nombre de Compensar EPS y a raíz de nuestro requerimiento del 02 de abril del presente, se ha permitido amablemente darnos noticias de nuestra SOLICITUD URGENTE o Derecho de*

<sup>1</sup> CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y CConst, T-001/1992 y C-543/1992, J. Hernández.

<sup>2</sup> CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y. CConst, T-183/2013, N. Pinilla.

*Petición, invocando el Artículo 23 de la Constitución, comedida y respetuosamente, queremos solicitarle que escale el presente escrito al Subdirector de Relacionamiento con el cliente, doctor Carlos Mauricio Vásquez y a los miembros de la Cohorte de Oncología de Compensar, con copias de nuestra SOLICITUD URGENTE o Derecho de Petición del 12 de marzo de 2020, para que sea atendida del modo legalmente previsto, en caso de no ser posible, agradecemos informarnos para hacerlo por nuestra parte.» [Fl. 2. Rev.]*

**4.4.** Compensar EPS, en su contestación de tutela no se refirió al derecho de petición del cual la accionada alega su vulneración, motivo por el cual se dará alcance a la presunción de veracidad de los hechos expuestos en el escrito de tutela, de conformidad con lo establecido en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

**4.5** De ahí y probado como se encuentra el desconocimiento del derecho de petición a la accionante por parte de la accionada y verificados los hechos expuestos en el libelo introductorio de acuerdo a la jurisprudencia constitucional, se tutelaré el derecho citado.

**4.6.** Teniendo en cuenta lo anterior y a fin de amparar la garantía constitucional impetrada, se concederá la presente acción de tutela ordenando a la accionada que en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas desde la fecha de recibo de la respectiva comunicación, resuelva de fondo la petición presentada el 28 de abril de 2020, en los términos allí solicitados y proceda a notificarlo a la dirección indicada por éste en la forma prevista en la Ley 1755 de 2015.

**5. Con relación al derecho a la salud,** la Corte Suprema de Justicia ha reiterado que para su protección no es atendible el antiguo criterio restringido, según el cual este derecho solo era susceptible de amparo por conexidad con los derechos fundamentales a la vida, la integridad personal o la dignidad humana, o sus destinatarios eran sujetos de especial protección constitucional, como los niños, los discapacitados o los adultos mayores, como quiera que la doctrina constitucional lo concibe actualmente como un derecho fundamental autónomo (Sentencia T-760/08).

**5.1.** La Ley 100 de 1993 en su artículo 169, estipuló la prestación del servicio de salud mediante planes complementarios así: *«Los Planes Voluntarios de Salud podrán incluir coberturas asistenciales relacionadas con los servicios de salud, serán contratados voluntariamente y financiados en su totalidad por el afiliado o las empresas que lo establezcan con recursos distintos a las cotizaciones obligatorias o el subsidio a la cotización. La adquisición y permanencia de un Plan Voluntario de Salud implica la afiliación previa y la continuidad mediante el pago de la cotización al régimen contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud.»*

**5.2.** Así mismo, los contratos surgidos de los planes complementarios de salud se rigen por las normas del derecho privado, por derivarse estos de la voluntad privada de las partes contratantes. «Sin embargo, el Decreto Reglamentario 806 de 1998 establece los presupuestos contractuales mínimos que debe contener un contrato de esta naturaleza, a saber: "(i) la identificación del contratista y de los beneficiarios del plan; (ii) La definición de los contenidos y características del plan; (iii) La descripción detallada de los riesgos amparados y las limitaciones; (iv) El término de duración del contrato; (v) El costo y forma de pago del Plan incluyendo cuotas moderadoras y copagos; (vi) Las

condiciones de acceso a la red de prestadores de servicios y listado anexo de los prestadores; y (vii) Los derechos y deberes del contratista y beneficiarios del plan.”»<sup>3</sup> y una vez firmado el acuerdo de voluntades, la entidad no puede oponerse a prestar determinados servicios si éstos no se encuentran excluidos de manera expresa del contrato.

**5.3.** Por ello se entiende, que el P.O.S. prestado en el régimen contributivo del S.G.S.S.S., es de carácter obligatorio y se financia por aportes y cotizaciones obrero-patronales, mientras que los Planes Adicionales de Salud no son obligatorios, se financian en su totalidad con recursos distintos a las cotizaciones obligatorias y como su nombre lo indica, son de carácter adicional o accesorio al POS por obedecer a la libre voluntad del afiliado.

**5.4.** La jurisprudencia Constitucional ha sostenido que las controversias presentadas en razón de la ejecución de los contratos de medicina prepagada, deben solucionarse ante la justicia ordinaria, debido a que su naturaleza es en principio de orden privado, pues la garantía de los mismos no vincula al Estado bajo los principios de solidaridad y universalidad, sino que son financiados con cargo exclusivo a los recursos que voluntariamente cancelen los particulares, para obtener una mayor cobertura en los servicios de salud.<sup>4</sup>

**5.5.** En estos términos procede la acción de tutela cuando la controversia trasciende del ámbito privado a la esfera del derecho constitucional por afectación de derechos fundamentales del usuario tales como la vida digna, o la salud, pues en tales circunstancias es necesario remover los obstáculos que impidan el efectivo ejercicio de tales derechos, siempre y cuando, concurren las exigencias necesarias para el amparo constitucional.<sup>5</sup>

**5.6.** Lo anterior quiere decir que debe haber una afectación palpable de un derecho fundamental para que pueda darse una protección mediante tutela respecto al tema del servicio complementario de salud. De lo contrario, este no será el mecanismo idóneo para solicitar un servicio adicional, debido a la naturaleza contractual que subyace.

**5.7.** Descendiendo al caso objeto de análisis, se observa que la EPS accionada, de acuerdo con lo manifestado por la accionante, no ha vulnerado su derecho a la salud y a la continuidad del tratamiento que requiere para su patología, ya que en el escrito de tutela, la señora Carmen Auxiliadora González Díaz, señaló que COMPENSAR le indicó que para continuar su tratamiento debe acudir al Hospital San Ignacio, con lo cual ella no está de acuerdo, por lo que considera que la EPS le está vulnerando su derecho a decidir libremente.

**5.8.** La interpretación jurisprudencial ha señalado que, dado el carácter contractual de la medicina prepagada, su objetivo es brindar al usuario un plan adicional de atención en salud, el cual, si bien hace parte del sistema integrado de seguridad social en salud, es opcional y se rige por un esquema de contratación particular, las acciones

<sup>3</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-683/11. M.P. Mendoza Martelo Gabriel Eduardo.

<sup>4</sup> CConst, SU-1554/2000.

<sup>5</sup> CConst, T-650/2007.

pertinentes para ventilar las discrepancias son las establecidas por las normas civiles y comerciales.

**5.9.** Recuérdese que el derecho fundamental autónomo y prestacional a la salud, así definido por la jurisprudencia constitucional<sup>6</sup>, por la trascendencia de sus alcances, cuando se niega o suspende un tratamiento médico que afecte o pueda afectar el derecho a la vida o a la integridad personal, resulta procedente su amparo, sin embargo, en el presente caso no se evidencia que a la accionante se le haya negado algún servicio médico, pues como se desprende de la respuesta dada por COMPENSAR EPS, la accionante no aceptó la valoración en el Hospital Universitario San Ignacio, lo cual fue ratificado por la señora Carmen Auxiliadora González Díaz [Fls. 36, 10 y 11], debido a que lo pretendido por la actora es que el procedimiento requerido sea realizado en la Fundación Santa Fe de Bogotá.

Así mismo, Compensar indicó que «**Los trasplantes Son Exclusiones Expresas del Contrato De Prestación De servicios (Plan Complementario Especial)**» por lo que el procedimiento solicitado será suministrado a través del Plan de Beneficios en salud «(antes POS),» a través de la red de instituciones de COMPENSAR EPS, en este caso el Hospital San Ignacio, evidenciando el interés por parte de la accionada, para la prestación de los servicios médicos requeridos por la accionante.

**5.10.** Bajo ese entendido, se **negará por improcedente** el amparo constitucional deprecado, habida cuenta que, no se cumplió con los preceptos facticos, jurídicos ni jurisprudenciales; que hicieren procedente la acción de amparo.

**6.** Por último, se ha de desvincular del trámite de la presente acción de tutela a la Fundación Santa Fe de Bogotá- FSFB - Instituto De Cáncer Carlos Ardila Lülle - ICAL., por no haber vulnerado los derechos de la accionante.

#### **IV. Decisión**

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

#### **Resuelve:**

**PRIMERO. CONCEDER** la tutela impetrada por **CARMEN AUXILIADORA GONZALEZ DIAZ** en contra de **COMPENSAR-EPS**, con relación al derecho de petición del 28 de abril de 2020, por las razones expuestas en la parte motiva, en consecuencia.

**SEGUNDO. ORDÉNAR** a **COMPENSAR-EPS**, que en el término de cuarenta y ocho horas, contadas a partir de la notificación de esta sentencia, de respuesta de manera clara, precisa y congruente a cada uno de los puntos contenidos al derecho de petición radicado el 28 de abril de 2020, promovido por **CARMEN**

<sup>6</sup> CConst, T-760/2008, M. Cepeda, citada en CSJ Laboral, 29/Ene./2013, e41443, C. Molina. Ver también CConst, T-584/2013, N. Pinilla y T-545/2013, J. Pretelt.E

**AUXILIADORA GONZALEZ DIAZ** y adelante todas las diligencias necesarias a fin de notificar la respuesta en el término ordenado.

**TERCERO. NEGAR** el amparo solicitado por **CARMEN AUXILIADORA GONZALEZ DIAZ** en contra de **COMPENSAR-EPS**, con relación a la prestación de los servicios de salud, por las razones expuestas en la considerativa.

**CUARTO.** Desvincular a la **FUNDACIÓN SANTA FE DE BOGOTÁ- FSFB - INSTITUTO DE CÁNCER CARLOS ARDILA LÜLLE-ICAL.**

**QUINTO.** Comunicar esta determinación a la accionante y a la encartada, por el medio más expedito y eficaz.-

**SEXTO.** Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**FELIPE ANDRÉS LOPEZ GARCÍA**  
**JUEZ**

J.A.C.H.