

Señores

JUZGADO PRIMERO (1) CIVIL DEL CIRCUITO
RIOSUCIO, CALDAS

E. S. D.

PROCESO: ACCION POPULAR
DEMANDANTE: JULIAN RICARDO BETANCUR CASTAÑEDA PERSONERO MUNICIPAL SUPIA
DEMANDADO: SALUD TOTAL EPS-S S.A.
RADICADO: 2022-00151

ASUNTO: CONTESTACIÓN ACCIÓN POPULAR

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 de la entidad demandada SALUD TOTAL EPS-S S.A. identificada con Nit. No. 800.130.907-4, bajo poder debidamente conferido y otorgado por Representante Legal Suplente de SALUD TOTAL EPS-S S.A., tal como consta el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, el cual se anexa a este escrito, encontrándome dentro del término legal, procedo a **CONTESTAR ACCIÓN POPULAR** que instauró el Personero del Municipio de Supía, Caldas el señor JULIAN RICARDO BETANCUR CASTAÑEDA instauró en los siguientes términos:

I. A LOS HECHOS DE LA DEMANDA

AL HECHO PRIMERO: ES CIERTO, El 11 de marzo de 2022 el Ministerio de Salud y Protección Social realizó proceso de asignación de afiliados en virtud de la Resolución 2022320000000864-6 del 8 de marzo de 2022.

AL HECHO SEGUNDO: El siguiente hecho se contestará de la siguiente manera:

NO LE CONSTA A MI REPRESENTADA, La información que fue suministrada por la Secretaria de Salud y Asuntos Sociales de Supía. Por lo que me adhiero a lo que se prueba dentro del proceso.

ES CIERTO, Que los afiliados fueron trasladados a Salud Total de forma automática y efectiva desde el mes de marzo 2022.

AL HECHO TERCERO: ES CIERTO.

AL HECHO CUARTO: El siguiente hecho se contestará de la siguiente manera:

ES CIERTO, Que Salud Total no cuenta con puntos u oficinas físicas de atención presencial, no obstante **NO ES CIERTO**, que no haya un lugar en donde los usuarios no puedan adelantar todos los trámites de índole administrativo como las autorizaciones para medicamentos, citas y demás solicitudes, pues como bien es de conocimiento del Personero Municipal los días lunes, martes y viernes en el horario entre las 7 am a 11 m acude funcionaria de Salud Total Luisa Hernandez para recibir todas las solicitudes, mismas que se solucionan inmediatamente.

La persona asignada para la atención de nuestros protegidos es la Señora LUISA EUGENIA HERNANDEZ cc. 10394500420 funcionaria de EPS SALUD TOTAL del área de centro de soluciones la cual despacha los días lunes, martes, miércoles y jueves de 7am a 11am de manera presencial con los afiliados y posteriormente se remite a realizar trámites para generar distintos requerimientos y entregárselos a los protegidos en el día posterior. La funcionaria a la que se la hace mención en la acción popular fue alguien que solamente estuvo 2 días en la compañía. A lo largo de este proceso han pasado por el cargo 3 personas con la actual. Actualmente no tenemos dificultad con el número de atenciones por día que realiza dicha funcionaria.

Para los servicios prestados en el municipio por la ESE no se requiere ninguna autorización, los protegidos pueden solicitar directamente el servicio a la ESE Hospital San Lorenzo, allá serán atendidos sin ninguna gestión de autorización por parte del protegido. Los servicios de mayor complejidad que no se prestan en el municipio están contratados con Hospital San Juan de Dios de Riosucio, Hospital Departamental Santa Sofía además de la red privada del municipio de Manizales dentro de la que se encuentra Clínica Confa San Marcel, Clínica Ospedale Manizales, Centro Cardiovascular de Caldas, Centro visual Moderno.

AL HECHO QUINTO: NO ES CIERTO, El Hospital San Lorenzo de Supía presta los servicios de salud a los afiliados a Salud Total EPS-S S.A. Por lo que no entiende mi representada la afirmación de la parte accionante. Para los servicios prestados en el municipio por la ESE no se requiere ninguna autorización, los protegidos pueden solicitar directamente el servicio a la ESE Hospital San Lorenzo, allá serán atendidos sin ninguna gestión de autorización por parte del protegido. Los servicios de mayor complejidad que no se prestan en el municipio están contratados con Hospital San Juan de Dios de Riosucio, Hospital Departamental Santa Sofía además de la red privada del municipio de Manizales dentro de la que se encuentra Clínica Confa San Marcel, Clínica Ospedale Manizales, Centro Cardiovascular de Caldas, Centro visual Moderno.

La red prestadora de este municipio se conforma en el primer nivel con ESE HOSPITAL SAN LORENZO de SUPIA, para la mediana complejidad ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS RIOSUCIO, alta complejidad HOSPITAL SANTA SOFIA, CLINICA AVIDANTI, HOSPITAL SES, CLINICA OSPEDALE, CENTRO VISUAL MODERNO, CENTRO CARDIOVASCULAR DE CALDAS, CENTRO DIAGNOSTICO UROLOGICO, DIAGNOSTIMED, HOSPITAL INFANTIL CRUZ ROJA, CONFA, IMÁGENES DIAGNOSTICAS, IDIME LABORATORIOS, IPS SOCIMEDICOS, UNION DE CIRUJANOS. Todos estos prestadores en la ciudad de Manizales los cuales garantizan la integralidad en la atención. Si es necesario remitir a otra institución del país se cuenta también con contratos de índole nacional según las necesidades del protegido.

AL HECHO SEXTO: El siguiente hecho se contestará de la siguiente manera:

NO LE CONSTA A MI REPRESENTADA, La situación en la Secretaria Municipal de Salud y la ESE Hospital San Lorenzo. Por lo que se adhiere mi representada a lo que se pruebe dentro del proceso.

NO ES CIERTO, Que haya deficiencias en el servicio de salud que está garantizando mi representada, toda vez que los días lunes, martes y viernes en el horario entre las 7 am a 11 m acude funcionaria de Salud Total Luisa Hernandez para recibir todas las solicitudes, mismas que se solucionan inmediatamente.

Para los servicios prestados en el municipio por la ESE no se requiere ninguna autorización, los protegidos pueden solicitar directamente el servicio a la ESE Hospital San Lorenzo, allá serán atendidos sin ninguna gestión de autorización por parte del protegido. Los servicios de mayor complejidad que no se prestan en el municipio están contratados con Hospital San Juan de Dios de Riosucio, Hospital Departamental Santa Sofía además de la red privada del municipio de Manizales dentro de la que se encuentra Clínica Confa San Marcel, Clínica Ospedale Manizales, Centro Cardiovascular de Caldas, Centro visual Moderno.

AL HECHO SEPTIMO: NO LE CONSTA A MI REPRESENTADA, Por tratarse de un hecho ajeno a mi representada. Por lo que se adhiere mi representada a lo que se pruebe dentro del proceso.

AL HECHO OCTAVO: NO ES CIERTO, Toda vez que los días lunes, martes y viernes en el horario entre las 7 am a 11 m acude funcionaria de Salud Total Luisa Hernandez para recibir todas las solicitudes, mismas que se solucionan inmediatamente.

AL HECHO NOVENO: El siguiente hecho se contestará de la siguiente manera:

NO LE CONSTA A MI REPRESENTADA, Lo manifestado por el Ministerio Publico por tratarse de un hecho ajeno a mi representada. Por lo que se adhiere mi representada a lo que se pruebe dentro del proceso.

NO ES CIERTO, Que los afiliados de Salud Total no cuenten con la red prestadora de servicios y con canales presenciales, toda vez que los días lunes, martes y viernes en el horario entre las 7 am a 11 m acude funcionaria de Salud Total Luisa Hernandez para recibir todas las solicitudes, mismas que se solucionan inmediatamente.

Para los servicios prestados en el municipio por la ESE no se requiere ninguna autorización, los protegidos pueden solicitar directamente el servicio a la ESE Hospital San Lorenzo, allá serán atendidos sin ninguna gestión de autorización por parte del protegido. Los servicios de mayor complejidad que no se prestan en el municipio están contratados con Hospital San Juan de Dios de Riosucio, Hospital Departamental Santa Sofía además de la red privada del municipio de Manizales dentro de la que se encuentra Clínica Confa San Marcel, Clínica Ospedale Manizales, Centro Cardiovascular de Caldas, Centro visual Moderno.

AL HECHO DECIMO: NO LE CONSTA A MI REPRESENTADA, NO ES UN HECHO, Lo narrado en este acápite corresponde a jurisprudencia. Por lo que se adhiere mi representada a lo que se pruebe dentro del proceso.

AL HECHO DECIMO PRIMERO: ES CIERTO, Que fue remitido oficio por parte de la Personería Municipal de Supía.

AL HECHO DECIMO SEGUNDO: ES CIERTO, En ese sentido se contestó el oficio remitido a mi representada.

AL HECHO DECIMO TERCERO: NO LE CONSTA A MI REPRESENTADA, Por tratarse de un hecho ajeno a mi representada. Por lo que se adhiere mi representada a lo que se pruebe dentro del proceso.

AL HECHO DECIMO CUARTO: El siguiente hecho se contestará de la siguiente manera:

NO LE CONSTA A MI REPRESENTADA, Por tratarse de un hecho ajeno a mi representada. Por lo que se adhiere mi representada a lo que se pruebe dentro del proceso.

NO ES CIERTO, Que Salud Total se encuentre vulnerando los derechos a los afiliados, toda vez que los días lunes, martes y viernes en el horario entre las 7 am a 11 m acude funcionaria de Salud Total Luisa Hernandez para recibir todas las solicitudes, mismas que se solucionan inmediatamente.

Para los servicios prestados en el municipio por la ESE no se requiere ninguna autorización, los protegidos pueden solicitar directamente el servicio a la ESE Hospital San Lorenzo, allá serán atendidos sin ninguna gestión de autorización por parte del protegido. Los servicios de mayor complejidad que no se prestan en el municipio están contratados con Hospital San Juan de Dios de Riosucio, Hospital Departamental Santa Sofía además de la red privada del municipio de Manizales dentro de la que se encuentra Clínica Confa San Marcel, Clínica Ospedale Manizales, Centro Cardiovascular de Caldas, Centro visual Moderno.

II. FRENTE A LAS PRETENSIONES.

De acuerdo al libelo de la demanda, mi representada **se opone a la prosperidad de todas y cada una de las pretensiones de la demanda, manifestando que las rechaza en su totalidad de manera categórica, por cuanto es notoria la falta de fundamento jurídico y fáctico en lo que refiere a las súplicas impetradas en contra de SALUD TOTAL EPS-S S.A.; además, se apoya en afirmaciones subjetivas que carecen de información veraz y relevante a lo que mi representada se ha regido por la continuidad de la prestación de los servicios de salud de las personas trasladadas desde el día 18 de marzo de 2022, así mismo en cumplimiento de sus obligaciones ha puesto a disposición sus canales de atención al usuario para que puedan acceder a los servicios de salud sin demora, de manera ágil y cómoda para todos ellos, igualmente se argumenta la falta de acceso a los servicios de tecnologías de la información y redes para acceder a los canales de atención, nada más alejado de la realidad ya que el gobierno nacional, departamental y municipal han sido garantes en la obtención de una cobertura eficiente para los usuarios, sin omitir las normas señaladas por la Superintendencia Nacional de Salud, que permite acoger el modelo de atención a poblaciones donde no se cuente con infraestructura para la atención a los afiliados a través de oficinas de referencia más cercanas.**

A LA PRIMERA PRETENSIÓN: ME OPONGO, por cuanto Salud Total no ha vulnerado los derechos colectivos de los afiliados del municipio de Supía contenidos en la Ley 472 de 1998. Toda vez que los días lunes, martes y viernes en el horario entre las 7 am a 11 m acude funcionaria de Salud Total Luisa Hernandez para recibir todas las solicitudes, mismas que se solucionan inmediatamente.

Para los servicios prestados en el municipio por la ESE no se requiere ninguna autorización, los protegidos pueden solicitar directamente el servicio a la ESE Hospital San Lorenzo, allá serán atendidos sin ninguna gestión de autorización por parte del protegido. Los servicios de mayor complejidad que no se prestan en el municipio están contratados con Hospital San Juan de Dios de Riosucio, Hospital Departamental Santa Sofía además de la red privada del municipio de Manizales dentro de la que se encuentra Clínica Confa San Marcel, Clínica Ospedale Manizales, Centro Cardiovascular de Caldas, Centro visual Moderno.

A LA SEGUNDA Y TERCERA PRETENSIÓN: ME OPONGO, esta pretensión está basada en argumentos alejados de la realidad, mi representada SALUD TOTAL EPS – S S.A. de conformidad con el proceso de asignación, realizó, recibió usuarios por primera vez en territorios en los cuales no estaba autorizada para operar por parte del Superintendencia Nacional de Salud, como lo es el caso del municipio de Supía – Caldas, en donde nuestra entidad a partir del 18 de Marzo está garantizando la prestación del servicio de salud Desde el inicio de la operación el día 18 de marzo de 2022 se adelantó proceso contractual con la ESE SAN LORENZO DE SUPIA donde los servicios que tiene habilitados son garantizados en su totalidad. Dichos servicios de nivel básico, de acuerdo con el perfil epidemiológico, garantizan un porcentaje considerable en los escenarios de prestación de servicios. Sumado a este escenario se encuentra cercano a la población de SUPIA el municipio de RIOSUCIO el cual cuenta con una institución con servicios de mediana y alta complejidad los cuales también se encuentran garantizados mediante proceso contractual. De esta manera y acudiendo a la Resolutividad por cercanía de regiones a los servicios de salud hemos repondido para la población de SUPIA.

En cuanto a dispensación de medicamentos contamos con el prestador logístico AUDIFARMA el cual garantiza el proceso de medicamentos.

Además en pro de garantizar el acceso a los servicios de salud, realiza acompañamiento constante al protegido que requiere los servicios de salud, dejando a disposición las herramientas virtuales para tal fin en la página web <http://www.saludtotal.com.co> donde pueden encontrar información de:

- Red de Atención de Servicios Médicos
- Puntos de Atención al Usuario PAU
- Puntos de entrega de medicamentos
- Carta de derechos y carta de desempeño

Así mismo están a disposición los servicios de la Oficina Virtual, donde pueden realizar diferentes transacciones de manera ágil y cómoda desde cualquier lugar donde se encuentren, como:

- Actualizar datos personales
- Consultar el estado de afiliación junto con su grupo familiar
- Descargar certificados de afiliación
- Descargar Carne
- Solicitar citas Médicas
- Radicar Incapacidades y licencias
- Consultar el estado de pagos y prestaciones autorizadas
- Consultar los resultados de exámenes de apoyo diagnóstico
- Radicar sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamos.

Adicionalmente SALUD TOTAL –S cuenta con más canales de atención a los usuarios mediante:

CANAL TELEFONICO.

LINEA DE ATENCION AL USUARIO
CALDAS – 8782300 / 8782700 CON ATENCION 24 X 7

LINEA NACIONAL. 01 8000 11 4524

WHATSAPP. 3212491873

A LA CUARTA Y QUINTA PRETENSIÓN: ME OPONGO, Toda vez que Salud Total no se encuentra desmejorando las condiciones en el municipio de Supía, por cuanto Salud Total no ha vulnerado los derechos colectivos de los afiliados del municipio de Supía contenidos en la Ley 472 de 1998. Toda vez que los días lunes, martes y viernes en el horario entre las 7 am a 11 m acude funcionaria de Salud Total Luisa Hernandez para recibir todas las solicitudes, mismas que se solucionan inmediatamente.

Para los servicios prestados en el municipio por la ESE no se requiere ninguna autorización, los protegidos pueden solicitar directamente el servicio a la ESE Hospital San Lorenzo, allá serán atendidos sin ninguna gestión de autorización por parte del protegido. Los servicios de mayor complejidad que no se prestan en el municipio están contratados con Hospital San Juan de Dios de Riosucio, Hospital Departamental Santa Sofía además de la red privada del municipio de Manizales dentro de la que se encuentra Clínica Confa San Marcel, Clínica Ospedale Manizales, Centro Cardiovascular de Caldas, Centro visual Moderno.

III. EXCEPCIONES

CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE ASEGURAMIENTO POR PARTE DE SALUD TOTAL A LOS AFILIADOS TRASLADADOS DEL MUNICIPIO DE SUPÍA

Que de conformidad con el proceso de asignación de afiliados, Salud Total EPS-S recibió usuarios por primera vez en territorios en los cuales no estaba autorizada para operar por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, como lo es el caso del Municipio de La Merced, en donde nuestra entidad a partir del 18 de Marzo está garantizado la prestación del servicio de salud y está adelantado los procesos de contratación con las IPS que operan en dicho municipio. Desde el inicio de la operación el día 18 de marzo de 2022 se adelanto proceso contractual con la ESE SAN LORENZO DE SUPIA donde los servicios que tiene habilitados son garantizados en su totalidad. Dichos servicios de nivel básico, de acuerdo con el perfil epidemiológico, garantizan un porcentaje considerable en los escenarios de prestación de servicios. Sumado a este escenario se encuentra cercano a la población de SUPIA el municipio de RIOSUCIO el cual cuenta con una institución con servicios de mediana y alta complejidad los cuales también se encuentran garantizados mediante proceso contractual. De esta manera y acudiendo a la Resolutividad por cercanía de regiones a los servicios de salud hemos repondido para la población de SUPIA. En cuanto a dispensación de medicamentos contamos con el prestador logístico AUDIFARMA el cual garantiza el proceso de medicamentos.

En virtud de ello se informó que mi representada se encuentra realizando las gestiones administrativas tendientes a garantizar el acceso a los servicios requeridos por los usuarios en el municipio de Supía – Caldas, sin embargo y en pro de garantizar el acceso a los servicios de salud, SALUD TOTAL EPS – S S.A. realiza acompañamiento constante al protegido que requiere los servicios de salud, dejando a disposición las herramientas virtuales para tal fin en la página web <http://www.saludtotal.com.co> donde pueden encontrar información de:

- Red de Atención de Servicios Médicos
- Puntos de Atención al Usuario PAU
- Puntos de entrega de medicamentos
- Carta de derechos y carta de desempeño

Así mismo está a disposición los servicios de la Oficina Virtual, donde pueden realizar diferentes transacciones de manera ágil y cómoda desde cualquier lugar donde se encuentren, tramites como:

- Actualizar datos personales
- Consultar el estado de afiliación junto con su grupo familiar
- Descargar certificados de afiliación
- Descargar Carne
- Solicitar citas Médicas
- Radicar Incapacidades y licencias
- Consultar el estado de pagos y prestaciones autorizadas
- Consultar los resultados de exámenes de apoyo diagnostico
- Radicar sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamos

Adicionalmente se brinda acceso en Punto de Atención en Casa, esta aplicación permite que el afiliado solicite un turno de atención virtual, el cual es atendido por uno de los analistas quien brinda orientación y radicara sus trámites en línea de manera ágil; esta opción funciona como una oficina presencial.

De la misma manera se informó que la red de prestadores de servicios de farmacias para los usuarios en Supia – Caldas, está el Hospital Local para medicamentos del PBS, y para MEDICAMENTOS NO PBS está la red AUDIFARMA CAF.

Salud Total también cuenta con PABLO – TU ASESOR EN LINEA, aplicación que permite que el afiliado reciba información acerca de los diferentes procesos de la compañía y realiza algunos trámites sencillos como solicitar certificado de afiliación y estado de sus autorizaciones.

Asi mismo, cuenta con una Aplicación Móvil APP, donde los protegidos pueden acceder de forma fácil y rápida desde cualquier lugar a diferentes servicios tales como:

- Consulta de ubicación y horarios de atención de Farmacias.
- Centros de atención de: Medicina General, Odontología,
- Unidades de Urgencias de Alta y baja complejidad.
- Puntos de Atención al Usuario.
- Solicitar, cancelar y consultar citas médicas de medicina general y odontología.
- Generar certificaciones de afiliación.
- Consultar el estado de las autorizaciones de servicios médicos.
- Recibir notificaciones.
- Solicitar la transcripción de sus autorizaciones.

Contamos con asesores de call center debidamente capacitados y dispuestos a brindar atención a nuestros protegidos a través de un servicio telefónico las 24 horas del día, 7 días de la semana y los 365 días del año. Adicionalmente contamos con un sistema de audio respuesta que le facilita asignar, cancelar o confirmar citas médicas.

- Solicitar citas de medicina general o con especialista o cualquiera de nuestros programas de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad.
- Confirmar y/o cancelar sus citas
- Solicitar información general (modelo de atención, afiliaciones, centros de atención médica, entrega de medicamentos, laboratorios, etc.
- Orientación sobre la red de prestación de servicios de urgencias.
- Información de prestaciones económicas y licencias de maternidad.
- Radicación de felicitaciones, sugerencias, trámites y quejas.

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE LÍNEA	24X7	
Antioquia	3199999-3199919	SI	
Atlántico	3698585-3698555	SI	
Bogotá	4854555	SI	
Bolívar	6569340-6569341	SI	

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE LÍNEA	24X7	
Boyacá	4854555	SI	
Caldas	8782300-8782700	SI	
Cauca	3180444-3180455	SI	
Cesar	5748250-5748258	SI	
Córdoba	7848949	SI	
Cundinamarca	4854555-8872828-8872825	SI	
La Guajira	4328777 - 4328750	SI	
Magdalena	4328777 - 4328750	SI	
Meta	6818229 - 6818215	SI	
Quindío	3497300-3497301	SI	
Risaralda	3497300-3497301	SI	
Santander	6438150-6438130	SI	
Sucre	2799222 - 2799225	SI	
Tolima	2709777-2709751	SI	
Valle del Cauca	3180444-3180455	SI	

Es importante resaltar que estos Canales que la EPS gestiona a través de la OFICINA VIRTUAL, corresponden en su gran mayoría a las autorizaciones de servicios requeridos por los usuarios directamente con la IPS, evitando de está el desplazamiento de los protegidos y su intermediación en este proceso.

Es importante tener en cuenta que dentro de la página web se puede consultar en el directorio la red prestadora con los únicos datos de departamento y municipio.

- **IMPROCEDENCIA DE LA ACCIÓN POPULAR**

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 que protección¹. Por lo que no podría proceder la acción popular, pues en realidad se discute es la existencia de una infraestructura en el municipio de Supía, además que mi representada ya cuenta con contratos celebrado con IPS, como lo es ESE HOSPITAL SAN LORENZO.

- **CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO.**

Entendida esta excepción como que la parte demandada en este proceso, ha cumplido con su deber legal con ocasión a la asignación de afiliados mediante la cual se ordena la toma y posesión inmediata de los bienes, haberes y negocios, y la intervención forzosa administrativa para liquidar a MEDIMAS EPS S.A.S., en la cual se definió que la efectividad de la asignación sería a partir del día 18 de Marzo de 2.022, fecha en la cual SALUD TOTAL EPS – S empezó a garantizar la prestación de los servicios de salud a los usuarios asignados.

Que de conformidad con el proceso de asignación, realizado en el marco del decreto 7019 de 2.021 el cual se modifica el artículo 2.01.11.30 del decreto 780 de 2.016 en relación con el mecanismo de asignación de afiliados, SALUD TOTAL EPS-S recibió usuarios por primera vez en territorios en los cuales no estaba autorizada para operar por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, como lo es el caso del municipio de Supía – Caldas, en donde SALUD TOTAL EPS - S a partir del 18 de Marzo está garantizando la prestación del servicio de salud y está adelantando los procesos de contratación de las IPS que operan en dicho municipio.

¹ Juzgado Civil del Circuito de Anserma. Acción Popular. Rad 2022-00151.

La Superintendencia Nacional de Salud mediante resolución 41789 del 30 de Diciembre de 2014 vigente actualmente, resolvió favorablemente la solicitud realizada por SALUD TOTAL EPS – S.A. frente a la modificación de su capacidad de afiliación y la propuesta del modelo de cobertura a la población afiliada a través de oficinas de referencia en aquellos municipios donde SALUD TOTAL EPS-S no cuenta con oficina física, **solicitud que fue aprobada con concepto favorable por parte del ente de control, acogiendo el modelo de atención a dichas poblaciones a través de nuestras oficinas de referencia más cercanas, garantizando su acceso presencial en nuestra sucursal Centro de Soluciones en Salud Manizales en la Carrera 23 b # 64 – 22 Edificio Bulevar el cable Local 101.**

Sin embargo con el fin de garantizar el acceso a los servicio de salud por parte de SALUD TOTAL EPS - S S.A. a todos sus usuarios, adicionalmente en pro de garantizar el acceso a los servicios de salud, realiza acompañamiento constante al protegido que requiere los servicio de salud, dejando a disposición las herramientas virtuales para tal fin en la página web <http://www.saludtotal.com.co> donde pueden encontrar información de:

- Red de Atención de Servicios Médicos
- Puntos de Atención al Usuario PAU
- Puntos de entrega de medicamentos
- Carta de derechos y carta de desempeño

Así mismo están a disposición los servicios de la Oficina Virtual, donde pueden realizar diferentes transacciones de manera ágil y cómoda desde cualquier lugar donde se encuentren, como:

- Actualizar datos personales
- Consultar el estado de afiliación junto con su grupo familiar
- Descargar certificados de afiliación
- Descargar Carne
- Solicitar citas Médicas
- Radicar Incapacidades y licencias
- Consultar el estado de pagos y prestaciones autorizadas
- Consultar los resultados de exámenes de apoyo diagnóstico
- Radicar sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamos.

Adicionalmente SALUD TOTAL –S cuenta con más canales de atención a los usuarios mediante:

CANAL TELEFONICO.

LINEA DE ATENCION AL USUARIO
CALDAS – 8782300 / 8782700 CON ATENCION 24 X 7

LINEA NACIONAL. 01 8000 11 4524

WHATSAPP. 3212491873

- **FALTA DE EXIGIBILIDAD DE LA OBLIGACIÓN QUE SE RECLAMA COMO INCUMPLIDA.**

Esta la invoco de acuerdo a que el respetado Personero del Municipio de Supía, manifiesta que es necesaria la atención personalizada en el municipio a pesar de todos los canales de acceso para los usuarios que ofrece SALUD TOTAL EPS – S, adicional señala que se presentan barreras de acceso a los servicios de internet para acceder a los canales de servicio y la falta de herramientas, ahora bien como se puede demostrar, esta competencia de accesibilidad a las tecnologías de la información no recae en SALUD TOTAL EPS - S, aunque 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; tan es así que desde el día 18 de Marzo de 2.022 y a la fecha se han atendido mediante canales virtuales y telefónico permitiendo el acceso a los servicios de autorización de medicamentos, atención de urgencias, maternidad, vacunación, apoyo diagnóstico, rayos x, laboratorio clínico, odontología, ecografías y

traslados en ambulancia, entre otros.

- **BUENA FE DE LA DEMANDADA**

Sin que implique reconocimiento alguno, se propone en razón a que SALUD TOTAL EPS-S S.A., ha actuado de buena fe, dando cumplimiento a los mandatos legales y reglamentarios en pro de garantizar la atención de los usuarios afiliados, colocando sus canales de atención al servicio de los protegidos.

- **LA GENÉRICA O INNOMINADA**

Solicito al Despacho dar prosperidad a cualquier otro medio exceptivo que encuentre probado en el proceso, en uso de las facultades oficiosas que le confiere la ley, esto es, el artículo 282 del C.G.P. el cual es del siguiente tenor literal:

“ARTÍCULO 282. RESOLUCIÓN SOBRE EXCEPCIONES. En cualquier tipo de proceso, cuando el juez halle probados los hechos que constituyen una excepción deberá reconocerla oficiosamente en la sentencia, salvo las de prescripción, compensación y nulidad relativa, que deberán alegarse en la contestación de la demanda.”

Con base en la norma transcrita solicito al señor juez reconocer oficiosamente en sentencia las excepciones que se hallen probadas.

IV. HECHO, FUNDAMENTOS Y RAZONES DE DEFENSA.

Circular externa 008 del 14 de septiembre de 2018.

Modifica la circular 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 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.

(…)! (Negrilla fuera de texto original)

Frente a lo cual, 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 Supía – Caldas, 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.

Adicionalmente a lo anterior, como entidad promotora de salud, Salud total EPS – S.A. garantiza a los protegidos del municipio de Supía, 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.

RESOLUCION 4343 DE 2.012 – Ministerio de Salud y Protección Social. Art. 4.4. (...) 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, ahora bien en clara discusión 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 servicio de salud por arte de las EPS, y es lo que SALUD TOTAL EPS-S ha venido haciendo en beneficio de sus usuarios, ahora bien, que los usuarios bajo **motu proprio** decidan no hacer uso de estos canales dispuestos para ello, 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.

Circular Unica10 de la Superintendencia nacional de salud Numeral 2 capítulo VII – Protección de los Usuarios y Participación Ciudadana. Y Numeral 2.1.

Es claro y se evidencia que SALUDS TOTAL EPS-S cumple con los deberes de brindar atención integral a usuario de la salud, como prueba de ello se pueden evidenciar los continuos procedimientos que se han realizado por medio de los canales dispuestos para tal fin.

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.

Ahora bien en clara discusión, 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, mas no como lo interpreta el respetable personero, que se deba instalar una oficina en el municipio de Supía, ya que ello se debe respaldar con un correspondiente estudio de factibilidad y, situación que es válidamente soportada por los canales de atención ya descritos.

Ahora bien, en cumplimiento de las normas señaladas, SALUD TOTAL EPS-S cuenta con punto de atención presencial ubicado en la ciudad e Manizales para los tramites que se desee realizar de manera presencial pero que no difieren de los canales virtuales o telefónicos.

V. MEDIOS DE PRUEBA:

PRUEBAS PRESENTADAS POR SALUD TOTAL EPS S.A.:

Solicito se tengan en cuenta las siguientes pruebas para que sean tenidas en cuenta al momento de proferir el fallo:

DOCUMENTALES

1. Copia de respuesta Oficio PMSC 171-22 (ya reposa en el expediente)

VI. SOLICITUD:

PRIMERO: Se absuelva a **SALUD TOTAL EPS-S S.A.**, de cada una de las pretensiones de la demanda.

SEGUNDO: Se declare a **SALUD TOTAL EPS-S S.A.**, 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.

VII. ANEXOS

- Los relacionados en el acápite de las pruebas.
- Poder debidamente conferido para actuar.
- Certificado de Existencia y representación Legal

VIII. NOTIFICACIONES

Al Demandante en la dirección denunciada en la demanda.

Al suscrito y a mi representada **SALUD TOTAL EPS S.A.**, en la Carrera 18 No. 109-15 en la ciudad de Bogotá, Piso 3 y correo electrónico notificacionesjud@saludtotal.com.co o marcelaror@saludtotal.com.co

Cordialmente,



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 **SALUD TOTAL EPS-S S.A**