

Señores

TRIBUNAL SUPERIOR DE CALDAS – SALA CIVIL – FAMILIA
Mg. ANGELA MARIA PUERTA CARDENAS

E. S. D.

PROCESO: ACCIÓN POPULAR

DEMANDANTE: GUSTAVO ADOLFO GOMEZ MORENO
Personero Municipio de Aránzazu - Caldas

DEMANDADO: SALUD TOTAL EPS-S S.A.

RADICADO: 17653311200120220004401

ASUNTO: **SUSTENTACIÓN RECURSO DE APELACIÓN**

EDICSON ALBERTO ACOSTA GUERRERO, mayor de edad, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 80.057.103 de Bogotá y portador de la Tarjeta Profesional No. 283.176 del H. Consejo Superior de la Judicatura, obrando en calidad de Apoderado Especial de **SALUD TOTAL EPS S.A.**; encontrándome dentro del término legal me permito SUSTENTAR el recurso de apelación incoado, con le fin de que se analice la decisión de instancia, sustentación que hago en los siguientes términos:

PRIMERO. Inicialmente, es necesario precisar, las competencias que por expreso mandato Legal han sido dadas a las Entidades Promotoras de Salud, las cuales son necesarias distinguir de las que realizan las Instituciones Prestadoras de Servicios, quienes en ultimas materializan el acceso efectivo a los servicios de salud de la población afiliada, a la luz de la ley 100 de 1993, las Entidades Promotoras de Salud, son las entidades responsables de la afiliación, y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación de la Entidad Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES), su función básica es **organizar y garantizar, directa o indirectamente, la prestación del Plan de Beneficios en Salud a los afiliados.**

Es así como el artículo 156 de la ley 100 de 1993 precisa:

ARTÍCULO 156. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD El Sistema General de Seguridad Social en Salud tendrá las siguientes características:

(...)

e) Las Entidades Promotoras de Salud tendrán a cargo la afiliación de los usuarios y la administración de la prestación de los servicios de las Instituciones Prestadoras. Ellas están en la obligación de suministrar, dentro de los límites establecidos en el numeral 5 del artículo 180, a cualquier persona que desee afiliarse y pague la cotización o tenga el subsidio correspondiente, el Plan Obligatorio de Salud, en los términos que reglamente el gobierno;(..."

Visto lo anterior, es preciso aclarar la competencia legal que le fue otorgada a mi representada, y en la cual se expresa:

LEY 100 DE 1993

ARTICULO 156. Características básicas del Sistema General de Seguridad Social en Salud. El Sistema General de Seguridad Social en Salud tendrá las siguientes características:

e) Las Entidades Promotoras de Salud tendrán a cargo la afiliación de los usuarios y la administración de la prestación de los servicios de las instituciones prestadoras. Ellas están en la obligación de suministrar, dentro de los límites establecidos en el numeral 5 del artículo 180, a cualquier persona que desee afiliarse y pague la cotización o tenga el subsidio correspondiente, el Plan Obligatorio de Salud, en los términos que reglamente el Gobierno;

ARTICULO 177. Definición. Las Entidades Promotoras de Salud son las entidades responsables de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía. Su función básica será organizar y garantizar, directa o indirectamente, la prestación del Plan de Salud Obligatorio a los afiliados y girar, dentro de los términos previstos en la presente Ley, la diferencia entre los ingresos por cotizaciones de sus afiliados y el valor de las correspondientes Unidades de Pago por Capitación al Fondo de Solidaridad y Garantía, de que trata el Título III de la presente Ley.

ARTICULO 178. Funciones de las Entidades Promotoras de Salud. Las Entidades Promotoras de Salud tendrán las siguientes funciones:

- 1. Ser delegatarias del Fondo de Solidaridad y Garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.*
- 2. Promover la afiliación de grupos de población no cubiertos actualmente por la Seguridad Social.*
- 3. **Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional. Las Empresas Promotoras de Salud tienen la obligación de aceptar a toda persona que solicite afiliación y cumpla con los requisitos de Ley.***
- 4. **Definir procedimientos para garantizar el libre acceso de los afiliados y sus familias, a las Instituciones Prestadoras con las cuales haya establecido convenios o contratos en su área de influencia o en cualquier lugar del territorio nacional, en caso de enfermedad del afiliado y su familia.***
- 5. Remitir al Fondo de Solidaridad y Compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.*
- 6. Establecer procedimientos para controlar la atención integral, eficiente, oportuna y de calidad en los servicios prestados por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.*

7. *Las demás que determine el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud.*

Así las cosas, la prestación de los servicios médicos se efectúan a través de la Red de Prestadores contratada por la EPS y constituida por Instituciones Prestadoras de Servicios (I.P.S) que, en últimas, son quienes garantizan y materializan efectivamente la atención medico asistencial a la población afiliada.

La misma normativa que define nuestra competencia, también se ha ocupado de definir claramente las funciones que tienen a su cargo las Instituciones Prestadoras de Servicios como actores dentro del sistema de salud, veamos:

LEY NUMERO 100 DE 1993

(...) ARTICULO 153. Fundamentos del Servicio Público. Además de los principios generales consagrados en la Constitución Política, son reglas del servicio público de salud, rectoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud las siguientes:

5. Autonomía de instituciones. Las instituciones prestadoras de servicios de salud tendrán, a partir del tamaño y complejidad que reglamente el Gobierno, personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, salvo los casos previstos en la presente Ley.

ARTICULO 185. Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

Son funciones de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la presente Ley.

Las Instituciones Prestadoras de Servicios deben tener como principios básicos la calidad y la eficiencia y tendrán autonomía administrativa, técnica y financiera. Además, propenderán a la libre concurrencia en sus acciones, proveyendo información oportuna, suficiente y veraz a los usuarios y evitando el abuso de posición dominante en el sistema.

Están prohibidos todos los acuerdos o convenios entre Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, entre asociaciones o sociedades científicas y de profesionales o auxiliares del sector salud, o al interior de cualquiera de los anteriores, que tengan por objeto o efecto impedir restringir o falsear el juego de la libre competencia dentro del mercado de servicios de salud, o impedir, restringir o interrumpir la prestación de los servicios de salud.

Para que una entidad pueda constituirse como Institución Prestadora de Servicios de Salud deberá cumplir con los requisitos contemplados en las normas expedidas por el Ministerio de Salud. (...).

Sobre el particular, nuestra Honorable Corte Constitucional se ha encargado también de establecer las diferencias existentes entre ambas entidades:

Sentencia C-861/06

INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD IPS-Naturaleza jurídica

Dentro de la estructura del Sistema General de Seguridad Social en Salud, la ley contempla un diseño institucional dentro del cual están, por un lado, las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y las Administradoras del Régimen Subsidiado (ARS), que son responsables de la afiliación de los usuarios, bien sea en el régimen contributivo o en el subsidiado, cuya función básica es organizar y garantizar la prestación a sus afiliados del Plan Obligatorio de Salud (POS) y el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado (POSS).

"..Por otro lado, se encuentran las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), que son entidades oficiales, privadas, comunitarias o solidarias, organizadas para la prestación de los servicios de salud, dentro de las EPS o fuera de ellas, como clínicas, centros de salud, hospitales, consultorios profesionales, entre otros..."

"...Como se ve, el término Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud abarca un gran número de entes, que incluye grupos de práctica profesional, consultorios médicos, laboratorios clínicos, de radiología, entre otros. El inciso 2º del artículo 2º del Decreto 2309 de 2002, cataloga como IPS a los grupos de práctica profesional que cuenten con infraestructura.

Si bien las EPS y las ARS tienen rasgos cercanos a las IPS, al ser entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud, responden a características disímiles en otros aspectos, puesto que las IPS no tienen una competencia administradora y operativa de trascendencia para el sistema, ni son responsables de la afiliación de usuarios, ni de la prestación a afiliados suyos del Plan Obligatorio de Salud..."

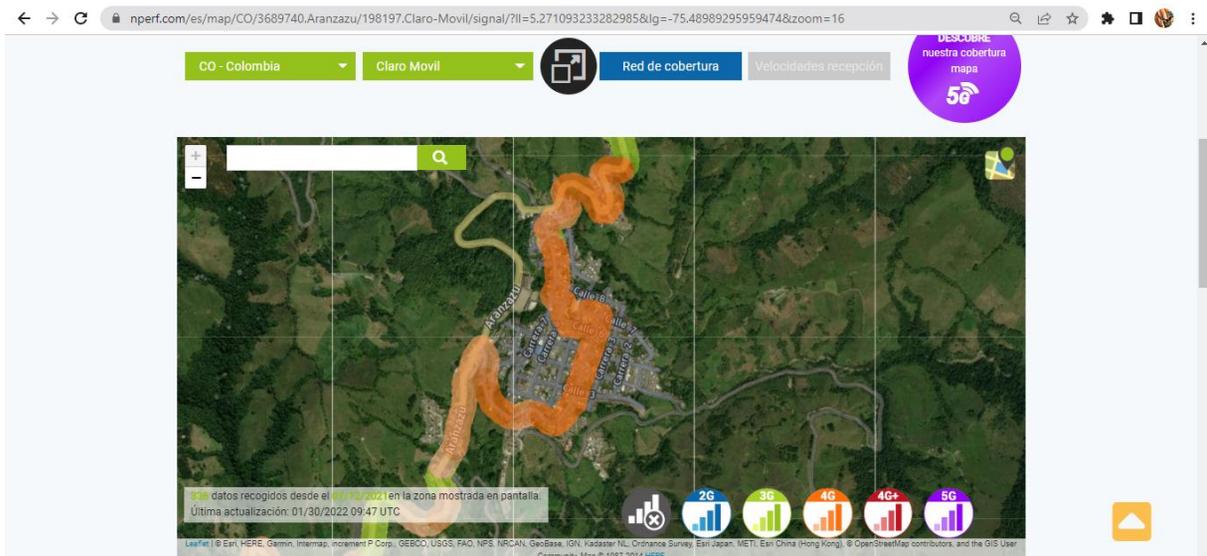
SEGUNDO: Sentado lo anterior y Frente a la decisión de instancia del **JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO DE SALAMINA – CALDAS**, es necesario dejar claridad que ante la declaración de que mi representada (...) *amenazo y vulnero el derecho colectivo, al acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna (...)* ., se puede observar que el *Aquo* no observo con detenimiento lo preceptuado en la contestación de la presente acción popular, la cual puede demostrarse que SALUD TOTAL EPS- S S.A. en ningún momento VULNERO o AMENAZO ningún derecho colectivo, al contrario, evidenció que mi representada cuenta con los canales necesarios para romper todo tipo de barreras en el acceso al servicio de salud; no obstante y como se evidencia en el mismo escrito de contestación y proposición de excepciones, se puede observar que el municipio de ARÁNZAZU cuenta con una óptima infraestructura de tecnologías de la información para que la población pueda acceder, no solo a los servicios de salud sino a cualquier otro servicio esencial.

Ahora bien y en franca discusión, no es de recibo de este representante que las bases de la decisión de instancia obedezcan a endilgarle a mi representada la carga de romper las barreras de acceso tecnológico en procura de garantizar el acceso a un servicio público; cuándo el despacho tampoco observo que la **Ley 2108 de 2021**

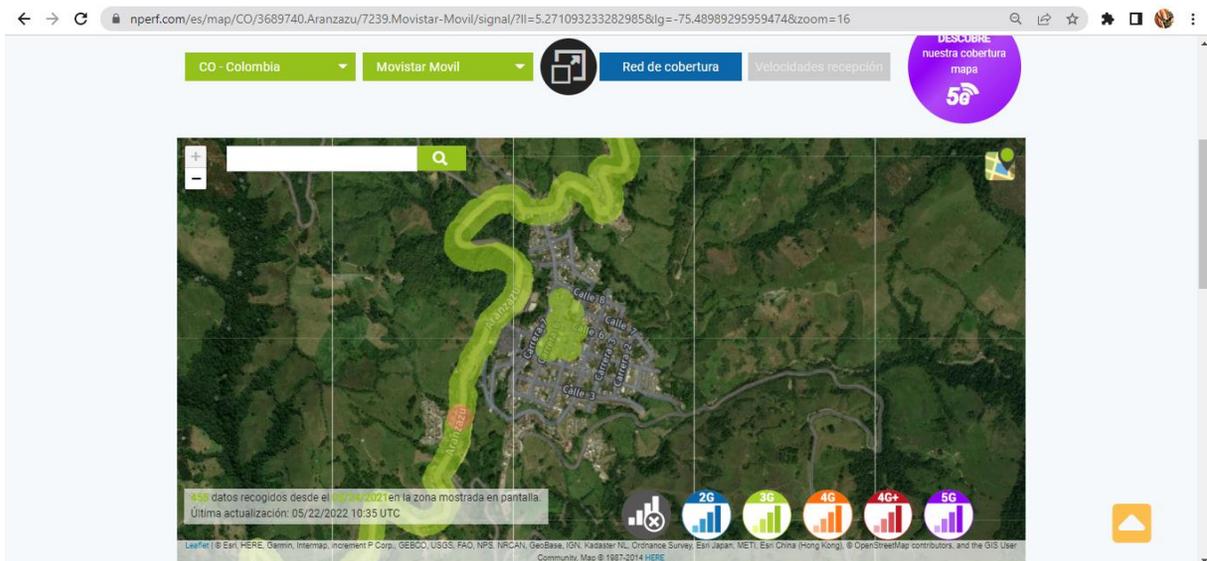
ESTABLECIÓ DE MANERA EXPRESA EL ACCESO A INTERNET como un servicio público de carácter esencial en Colombia, donde las EPS` S no tienen injerencia alguna, y más cuando se demostró, y no se debatió dentro del proceso, que el municipio cuenta con una amplia cobertura de red en cuanto a los servicios de acceso a las tecnologías de la información, suministrado por dos de los más grandes operadores de servicios de internet dentro del territorio nacional, situación que nunca fue objetada por la activa, esto en constancia de que el municipio si tiene las herramientas necesarias para complementar el acceso a los canales de atención en salud dispuestos y autorizados para tal fin en cuanto a la atención de afiliados se refiere, y del cual e ningún momento el despacho se pronunció en su decisión de instancia, demostrando una completa inobservancia a los argumentos expuestos por este apoderado en la contestación de la presente acción popular.



- Mapa de cobertura de acceso a red por el Operador **Claro Colombia**.



- Mapa de cobertura de acceso a red por el Operador **Movistar Colombia**



Adicionalmente en cabeza del ministerio de las TIC, quien ha venido promoviendo de manera importante el acceso y la cobertura dentro del todo el territorio nacional, que se han llevado al municipio Centros Digitales para romper la barreras de acceso al servicio; tal y como lo enuncio la Alcaldía Municipal de Aránzazu – Caldas en sus redes sociales el día 11 de Junio de 2021, donde manifestó que fueron aprobados 9 puntos de centros digitales, situación que claramente se desarrolló mucho tiempo atrás de la liquidación de Medimas Eps y de la que se beneficia toda la población Aranzazita.

(...)

https://web.facebook.com/alcaldiaaranzazucaldas/posts/1663873807138024?_rdc=1&_rdr

(...) *Alcaldía de Aránzazu*
11 de junio de 2021 ·

CENTROS DIGITALES PARA LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE ARANZAZU
El proyecto Centros Digitales es una estrategia de MinTIC a través del cual se garantizará la prestación gratuita del servicio de Internet en 14.745 comunidades rurales del país hasta el año 2031. La meta es que a partir de marzo y antes de noviembre del 2021, se de la instalación de 8.787 centros digitales, y para el 31 de Diciembre la totalidad de 10.000 centros digitales. La conectividad estará disponible 24/7, podrán acceder a ella estudiantes, docentes y demás habitantes de los alrededores de las instituciones educativas. Así, el MinTic aporta al cierre de la brecha digital en Colombia y avanza en su meta de construir un país más equitativo. Para el caso del departamento de Caldas, están aprobados 357 centros digitales, específicamente para el municipio de Aránzazu están aprobados 9 de ellos, en las siguientes instituciones:

LA HONDA I.E. PIO XI
C.E. ELADIA MEJÍA SAN RAFAEL
I.E. JUAN CRISOSTOMO OSORIO
I.E. DIVINO NIÑO VDA CAMELIA ALTA
I.E. JUAN CRISOSTOMO OSORIO VDA CAMELIA BAJA
I.E. JUAN CRISOSTOMO OSORIO ESCUELA RURAL CAMELIA BAJA
VDA CAMPOALEGRE I.E. JUAN CRISOSTOMO OSORIO
C.E. CAMPO ALEGRE

VDA LA ESPERANZA
I.E. ALEGRÍAS
ESCUELA RURAL LA ESPERANZA
VDA LA GUAIRA
I.E. ALEGRÍAS
ESCUELA RURAL LA GUAIRA
VDA MUELAS I.E. JUAN CRISOSTOMO OSORIO
ESCUELA RURAL SANTA CECILIA
VDA VARSOVIA
I.E. PIO XI
ESCUELA RURAL SAN MIGUEL
(...)

Ahora bien, **SALUD TOTAL EPS-S S.A.** no es quien ha vulnerado ni mucho menos amenazado el acceso a los servicios de sus usuarios, esto en virtud que cuenta con los canales de acceso para tal fin como se demostró a lo largo del proceso y que tampoco fue debatido por la parte actora, esto en cuanto a que se tiene plena conciencia de los mismos, sin embargo, erro una vez más el a quo al manifestar que durante la diligencia de Inspección Judicial realizada en la **E.S.E. San Vicente de Paul de Aránzazu**

*(...) y se estableció que en estos sitios hay **canales muy precarios** para atender al usuario (...),*

Argumento que a todas luces no fue evidenciado, cuando los canales de acceso a nivel nacional han sido utilizados desde hace varios años, en razón a ello, estos canales no son precarios, lo realmente evidenciado eran los limitantes de acceso a las TIC, y que son del resorte de las autoridades gubernamentales, ya que bajo las facultades legales, **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 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 Carné
- 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 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 Aránzazu – Caldas, está el Hospital Local para medicamentos del PBS, y MEDICAMENTOS NO PBS está la red AUDIFARMA CAF en Salamina o Manizales.

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

CANAL TELEFÓNICO.

LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO
CALDAS – 8782300 / 8782700 CON ATENCIÓN 24 X 7

LÍNEA NACIONAL. 01 8000 11 4524
WHATSAPP. 3212491873

TERCERO: Se debe tener en cuenta así mismo que la decisión del despacho de instancia tampoco valoro de manera efectiva las excepciones propuestas por la parte pasiva, siendo que **SALUD TOTAL EPS-S S.A.** ha tenido un cabal cumplimiento de su deber legal, aunado a la falta probatoria por parte del accionante donde no se cuenta con evidencia respecto a que los Aranzazitas no cuentan con acceso a las tecnologías (internet), o no cuentan con las herramientas necesarias, tampoco se evidencia que sea una población vulnerable y que por parte de mi representada tenga incumplimientos en la atención a los usuarios, desvirtuando una vez mas el precepto de la vulneración y amenaza al acceso a los servicios de salud.

Adicionalmente dentro de las mismas excepciones propuestas cabe recalcar que bajo las garantías legales, **no obra norma que indique las EPS`S deban tener una oficina permanente en los municipios donde cuenten con afiliados, inclusive la referida RESOLUCION 41789 DE 30 DE 2014 de la Superintendencia Nacional de Salud como ente de Inspección, Vigilancia y Control determina que SALUDTOTAL EPS-S S.A NO ESTA OBLIGADA a disponer puntos de atención en todos los municipios de Caldas, esta situación que el despacho no analiza a fondo, sería inclusive causal para que la Superintendencia de Salud en el marco de sus competencias hubiese iniciado ya una investigación administrativa con fines sancionatorios por no garantizar este componente fundamental. Sin embargo, el análisis que realiza el despacho simplemente alude a que la población no se le puede exigir diligencias de carácter virtual.**

CUARTO: En lo referente a lo que fue probado dentro del proceso que nos compete, se debe mencionar que el A quo nuevamente erra en sus apreciaciones en cuanto a que:

- **SALUD TOTAL EPS-S S.A.** no es la única entidad que presta los servicios de salud, en el marco del aseguramiento en el municipio.
- En desarrollo de la actividad económica **SALUD TOTAL EPS-S S.A.** no esta obligada a tener una oficina de atención al usuario presencial en cada municipio

que cuente con afiliados, para ellos esta autorizada a emplear toda su capacidad administrativa, tecnológica y técnica para poder llegar a todos sus afiliados y garantizar el acceso a los servicios de salud.

- Frente al acompañamiento para los trámites administrativos de acceso a las autorizaciones, afiliaciones y demás tramites, estos están cubiertos con los canales ofrecidos y diseñados para tal fin; en cuanto a que "*resultan dispendiosos*", es un concepto subjetivo en el que nunca obro prueba sumaria de lo aquí señalado, y en clara discusión y sin que se acepte vulneración de acceso a los servicios de salud por parte de mi representada, Un punto físico no es garantía del cumplimiento de ese acompañamiento requerido, esto en virtud que al no tener evidencia de retrasos o incumplimientos estadísticos por parte de **SALUD TOTAL EPS-S S.A.** es imposible poder establecer la necesidad de un punto físico, pero lo que sí es evidente, es que **SALUD TOTAL EPS-S S.A.** a la fecha ha cumplido con todos lo procesos administrativos de acceso a los servicios de salud sin evidenciar barreras al mismo.
- Señala el A quo:

(...) Esto implica que los servicios de salud se vean entorpecidos, por estas razones, acarreado a los usuarios innumerables contratiempos (...),

como lo puede evidenciar, es un argumento subjetivo sin acervo probatorio que permita evidenciar tal situación a los afiliados del municipio de Aránzazu.

- Además, se refiere a los canales de acceso como: "*No garantía de acceso a los servicios*", pero tampoco se afirma o evidencia un argumento que soporte, que un punto físico sea garantía de la misma situación, por el contrario, dentro de la contestación de la demanda se puede observar las estadísticas con las que cuenta **SALUD TOTAL EPS-S S.A.** en cuanto a la frecuencia de atención y procesos administrativos realizados, donde no es el equivalente a toda la población afiliada a la EPS.

A. En el mes de **Marzo 2.022** mi representada tramito servicios a 143 Afiliados, discriminados así:

Afiliados PBS = 33 Usuarios (Cotizantes = 21 y Beneficiarios = 12)
Afiliados PBS –S = 110 Usuarios

Servicios Tramitados.

- Vacunación = 11 Usuarios
- Urgencias = 40 Usuarios
- Rayos X = 1 Usuario
- Pro. Diagnósticos = 1 Usuario
- Odontología = 5 Usuarios
- Medicamentos = 2 Usuarios
- Lab. Clínico = 28 Usuarios
- Internación = 2 Usuarios
- Ecografía = 1 Usuario
- Consulta Ext = 42 Usuarios

- Ambulancia = 10 Usuarios

B. En el mes de **Abril 2.022** mi representada tramito servicios a 206 Afiliados, discriminados así:

Afiliados PBS = 40 Usuarios (Cotizantes = 31 y Beneficiarios = 8)

Afiliados PBS –S = 166 Usuarios

Servicios Tramitados.

- Vacunación = 11 Usuarios
- Urgencias = 54 Usuarios
- Domiciliario = 2 Usuarios
- Pro. Diagnósticos = 9 Usuarios
- Odontología = 3 Usuarios
- Medicamentos = 32 Usuarios
- Lab. Clínico = 90 Usuarios
- Internación = 4 Usuarios
- Ecografía = 1 Usuario
- Consulta Ext = 2 Usuarios
- Ambulancia = 10 Usuarios

C. En el mes de **Mayo 2.022** mi representada tramito servicios a 194 Afiliados, discriminados así:

Afiliados PBS = 28 Usuarios (Cotizantes = 21 y Beneficiarios = 7)

Afiliados PBS –S = 166 Usuarios

Servicios Tramitados.

- Vacunación = 11 Usuarios
- Urgencias = 76 Usuarios
- Rayos X = 18 Usuarios
- Pro. Diagnósticos = 4 Usuarios
- Odontología = 3 Usuarios
- Medicamentos = 12 Usuarios
- Lab. Clínico = 62 Usuarios
- Internación = 10 Usuarios
- Ecografía = 1 Usuario
- Consulta Ext = 4 Usuarios
- Ambulancia = 7 Usuarios
- Pro.No Quirúrgico = 1 Usuario

En conclusión, es necesario que este alto Tribunal conozca que durante el desarrollo del proceso tampoco se pudo evidenciar que **SALUD TOTAL EPS-S S.A.** se haya presentado un actuar negligente frente a la atención de los usuarios, toda vez que se cuenta con los canales virtuales autorizados para garantizar el acceso a los servicios de salud.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Para no ir tan lejos el pasado 5 de Agosto de 2.022 mediante **Decreto 1599 de 2.022** el Ministerio de Salud y Protección Social, adicione la parte 1 al libro 2 del decreto 780 de 2016 en relación con la política integral en salud, en el marco de las áreas geográficas para la gestión en salud, entre otras directrices, se ha de resaltar el **Artículo 4** el cual modifica el artículo 2.5.2.3.3.3. del decreto 780 de 2016, en lo referente a la Operación Territorial, así como su **Artículo 6** en cuanto a la Transitoriedad.

REPUBLICA DE COLOMBIA	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA SECRETARÍA JURÍDICA
	Revisó:  Aprobó: _____
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	
DECRETO NÚMERO 1599 DE 2022	
5 AGO 2022	
Por el cual se adiciona la Parte 11 al Libro 2 del Decreto 780 de 2016, en relación con la Política de Atención Integral en Salud, en el marco de las áreas geográficas para la gestión en salud y se modifican los artículos 2.5.1.1.1, 2.5.1.3.2.1, 2.5.2.3.3.3 y se adiciona el artículo 2.5.3.8.3.1.6 a dicho decreto	
EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	
En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales en especial la que le confiere en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, el artículo 154 de la Ley 100 de 1993, el literal b) del artículo 5 y el artículo 20 de la Ley 1751 de 2015 y	
ARTÍCULO 4. Modifíquese el artículo 2.5.2.3.3.3 del Decreto 780 de 2016, el cual quedará así: <i>“Artículo 2.5.2.3.3.3. De la operación territorial. Las entidades destinatarias de las disposiciones contenidas en el presente Capítulo, operarán el aseguramiento en salud en el ámbito territorial en el que hayan sido autorizadas, debiendo ofrecer para sus afiliados en cada municipio, distrito, o área geográfica, las coberturas de servicios y atención integral en salud para todos los afiliados. En el evento en que los servicios no estén disponibles, se deberá contar con el sistema de referencia que garantice la prestación integral de los mismos en el municipio o área geográfica más cercano al lugar de residencia del afiliado.</i>	
ARTÍCULO 6. Transitoriedad. Una vez sean definidas las áreas geográficas por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, los agentes del Sistema de Salud tendrán un lapso hasta de un año a partir de dicha definición para realizar los ajustes correspondientes.	
ARTÍCULO 7. Vigencia. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y adiciona la Parte 11 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016 y modifica los artículos 2.5.1.1.1, 2.5.1.3.2.1, 2.5.2.3.3.3 y adiciona el artículo 2.5.3.8.3.1.6 del citado Decreto.	
PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE, 5 AGO 2022	
Dado en Bogotá, D.C.,	
	
 FERNANDO RUIZ GÓMEZ Ministro de Salud y Protección Social	

En virtud de lo anterior, y según el fallo de primera, se está desconociendo no solo las garantías que mi representada ejerce sobre la competencia legal que se le otorga a las EPS-S, sino que además no brinda la garantía sobre el principio de confianza legítima que emana de la administración; en el caso puntual el Ministerio de Salud y Protección Social, ahora bien es necesario manifestar que otros municipios de la región han tenido similares requerimientos, pero en el ejercicio de la garantía jurídica ha evidenciado que es más factible la presencia regular y frecuencia de asistencia en los municipios para la atención personalizada, sin necesidad de una infraestructura que no aporta garantías distintas a las ya ofrecidas dentro de la competencia del aseguramiento.

Ley 472 de 1998 Art 4.

Son derechos e intereses colectivo, entre otros, los relacionados con:

(...)

j) El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente oportuna (...)

n) Los derechos de los consumidores y usuarios. (...)

En atención a lo anterior mi representada siempre ha garantizado lo pertinente al acceso a los servicios de salud por medio de los diversos canales autorizados y dispuestos para tal fin, no solo en el municipio de Aránzazu, si no en varios municipios dentro del territorio nacional, y por ende jamás ha vulnerado los derechos de los consumidores y usuarios, ya que se garantiza el acceso de todos y cada uno de los afiliados en pro de una prestación de servicio eficiente.

Así las cosas, rara vez encuentra una barrera como lo es la tecnológica, que reitero no se le puede endilgar a mi representada, mas aun cuando se complementa de otro servicio publico esencial que no esta garantizado, en esta oportunidad por el municipio.

Ley Estatutaria 1751 de 2015 Artículo 6:

(...) a) El estado deberá garantizar la existencia de servicios y tecnologías e instituciones de salud, así como de programas de salud y personal medico y profesional competente." (...) c) los servicios y tecnologías de salud deben ser accesibles a todos, en condiciones de igualdad, dentro del respeto a las especificidades de los diversos grupos vulnerables y al pluralismo cultural. La accesibilidad comprende la NO discriminación, la accesibilidad física, la accesibilidad económica y el acceso a la información (...)"

De tal suerte no solo es garante de acceso a los servicios de salud por mandato legal, las EPS`S sino que además es competencia y complemento del estado garantizar que todos tengan acceso a las herramientas y que no vulneren sus derechos, mas no se puede endilgar la totalidad de la corresponsabilidad.

Ahora bien, en cuanto al acceso a la prestación de servicios de las personas que no cuentan con la condición socioeconómica necesaria e igualitaria para disfrutar de los medios habilitados para el uso de la prestación eficiente de sus servicios de salud, la Corte en sentencia **T-266 DE 2020** preciso:

(...) el acceso en condiciones de igualdad a los servicios médicos comprende

- i. La no discriminación*
- ii. La accesibilidad física*
- iii. El acceso a la información*
- iv. La accesibilidad económica*

*En este sentido la accesibilidad significa que los servicios y tecnologías deben estar disponibles para **lograr el mayor nivel de salud posible** y que sean asequibles a todas las personas, sin discriminación y con observancia de las diferencias culturales, etarias, sociales y de género que existan entre ellas (...)*

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 Aránzazu – 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 Aránzazu, 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 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, 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 aun 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 UNICA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD NUMERAL 2 CAPITULO 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, cifra que asciende a más de 500 trámites de los afiliados en Aránzazu, esto en los casi 3 meses desde que se recibieron los usuarios de MEDIMAS EPS.

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 Aránzazu, ya que ello se debe respaldar con un correspondiente estudio de factibilidad y durante este proceso se puede evidenciar que de toda la población afiliada a SALUD TOTAL EPS-S solo un 14% de ellos ha requerido tramitar servicios administrativos, 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.

Finalmente, frente al extracto jurisprudencial que se cita en la Sentencia del Consejo de Estado Radicado 2018-00350-01, toma en consideración situaciones que no son las mismas que a la fecha se puedan configurar, no puede dejarse de lado que todas las dinámicas en procesos de atención a usuarios de diferentes servicios públicos, inclusive el de la administración judicial, generaron cambios en la forma como las personas actualmente se relacionan con las entidades, todo ello derivada de la pandemia y los confinamientos. Podríamos afirmar que la pandemia aceleró la transformación en la relación que mantienen las instituciones con los usuarios, la cual tiene vocación de permanencia que perdura aun declarada en nuestro país la terminación de la Emergencia Sanitaria.

Nuestra Entidad no fue ajena a resolver de forma virtual las necesidades de nuestros afiliados, siendo necesario reinventar los medios de atención para el trámite de requerimientos de orden administrativo, se habilitaron muchos más canales de atención diferentes a los presenciales, generando con ello grandes esfuerzos en infraestructura digital remota, es una realidad que el trato en muchas instituciones privadas y gubernamentales del país se hace de forma digital desde la pandemia, ello de ninguna manera puede ser una condición restrictiva o que vulnere o amenace derechos en una comunidad, pues insistimos estamos en una nueva realidad diferente a la que analizó el Consejo de Estado.

Las Herramientas virtuales con las que adicionalmente cuenta **SALUDTOTAL EPS-S.A** han generado gran valor y simplificado los trámites de la población afiliada, dichas herramientas se han ido ampliando ante las necesidades y expectativas cada vez más amplias de los afiliados, es decir, hoy tenemos una población afiliada mucho más exigente en la experiencia virtual, pues ello implica evitar desplazamientos a puntos de atención presencial lo cual genera un beneficio en los costos derivados de los mismos a los pacientes.

Importante referencia merece ante el Honorable Tribunal, el hecho de que los afiliados no han dejado de tener acceso efectivo a los servicios de salud, pues claramente ello comportaría una situación de salud pública que ya hubiera trascendido a condiciones realmente gravosas de la población en el municipio, lo cual no se acreditó de forma efectiva en este proceso, siendo un criterio estrictamente subjetivo el que orientó la decisión del Adqu.

Las barreras que nos indica el Juez de conocimiento en su decisión deben ser eliminadas por razones culturales, económicas y geográficas, claramente persistirán en la medida que se desconozcan las virtudes que la nueva tendencia de atención en servicio al cliente se ha establecido a nivel mundial. Nuestra Entidad si ha sido consciente de las necesidades que tiene la población afiliada en el Municipio, por ello ha dispuesto que se garantice periódicamente la atención por parte del personal destinado para ello en el municipio, pues de ninguna manera estas reflexiones pretenden desconocer que seguimos en constante proceso de mejora para la prestación efectiva y con todas las garantías a nuestra población afiliada.

SOLICITUD:

De esta manera se sustenta el recurso de apelación invocado por la parte demandada para que se revoque o modifique dicho fallo de instancia.

Cordialmente,

ALBERTO ACOSTA GUERRERO,
C.C. No. 80.057.103 Bogotá D.C.
T.P. No. 283.176 del C.S. de la J.