

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL

ASUNTO
PROCESO
ACCIONANTE
COADYUVANTE
ACCIONADO
RADICACIÓN

SENTENCIA 1^a. INSTANCIA
ACCIÓN POPULAR
MARIO A. RESTREPO
COTTY MORALES C.
IPS SALUD SURA
66001-31-03-001-2022-00221-00

JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO
Pereira. Risaralda. Veinticinco (25) de abril del año dos mil veintitrés (2023).

Procede el despacho a proferir la sentencia que en derecho corresponda dentro de este trámite de ACCIÓN POPULAR promovida por MARIO ALBERTO RESTREPO ZAPATA en contra de la I.P.S. SALUD SURA.

I. ANTECEDENTES

HECHO:

Manifiesta el actor popular que el establecimiento de comercio ubicado en la carrera 18 número 12-35 Complejo Médico Megacentro Pinares Torre 3 local 124 de Pereira, no cuenta con convenio actual con entidad idónea certificada por el Ministerio de Educación Nacional apta para atender la población objeto de la ley 982 de 2005, por lo que se vulneran los derechos colectivos como el acceso a los servicios públicos, y a la prestación eficiente y oportuna, cita el literal j, art 4 ley 472 de 1998 y art 29 CN, se desconocen los tratados internacionales tendientes a evitar todo tipo de discriminación.

PRETENSIONES

Solicita se ordene al accionada a que contrate con entidad idónea la atención para la población que manda la ley 982 de 2005, se concedan costas y agencias en derecho.

II. CRÓNICA PROCESAL

La demanda fue admitida mediante auto del 29 de abril de 2022, dándose las órdenes de notificación y publicación pertinentes¹.

Se impulsó oficiosamente por ese Despacho, remitiendo los oficios correspondientes a la Defensoría del Pueblo, Ministerio Público, Juzgados Civiles del Circuito, igualmente el aviso a la comunidad con publicación en la página web.

¹ Archivo digital 04

El accionado fue notificado por el despacho a través de correo electrónico, oportunamente contesto la demanda. Se corrió traslado de las excepciones.²

Mediante auto del 12 de octubre, se negó el recurso de reposición interpuesto por el actor popular en contra del traslado de excepciones; se negó la solicitud de sentencia anticipada y se fijó fecha para audiencia de pacto de cumplimiento³.

La audiencia fue realizada el 3 de noviembre, se aceptó la coadyuvancia de la señora Cotty Morales C., a través de apoderado; se declaró fallido el pacto, decretándose pruebas⁴.

El 15 de noviembre se recepcionó la prueba testimonial.

Mediante proveído del 16 de noviembre, se corrió traslado para alegar.

III. CONTESTACIÓN A LA DEMANDA

La sociedad SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S., por intermedio de su representante legal y a través de apoderado judicial, se opuso a las pretensiones, de los hechos señaló que la norma no aplica de manera directa a las entidades particulares y en su capítulo II dirige sus efectos al Estado colombiano. Que el marco legal no está reglamentado sobre directrices clara y concretas respecto de las entidades prestadoras de salud y menos sobre particulares.

Que la accionada ha dado cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente en lo que respecta a la accesibilidad pues ha eliminado las barreras que puedan dificultar la prestación de los servicios que ofrece a las personas en estado de discapacidad por hipoacusia, sordera y sordoceguera, con el fin de permitir el acceso de toda la población del territorio nacional a los servicios de salud de manera integral. Cualquier manifestación en contrario, debe ser probada por la parte actora.

Excepciones de fondo

1º. Inexistencia de peligro, amenaza, vulneración, agravio de los derechos e intereses colectivos invocados por el demandante.

Cita los arts. 13 y 47 de la Constitución, 2 de la Ley 472 de 1998, para señalar que la accionada en ningún momento ha desconocido los derechos invocados por el demandante, al contrario ha dado cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente y reglamentado a la fecha.

Que la accionada es beneficiaria del convenio celebrado entre la Cámara de Comercio de Pereira y la Asociación de Sordos de Risaralda (ASORISA), donde se implementa no sólo en su sede la disponibilidad del servicio de interpretación altamente calificado de oyente o sordo, sino también la información

² Archivos digitales 7, 8, 10 y 1 y 18

³ PDF 20

⁴ Archivo digital 28

correspondiente en lugares visibles dentro de su sede de atención preferencial; convenio que a la fecha se encuentra vigente y en ejecución. esto con el fin de tener a su servicio un intérprete altamente calificado de oyente o sordo, con la respectiva información en lugares visibles de su atención preferencial (adjunta pantallazos del clausulado).

Cuentan con diferentes sistemas de atención virtual y de manera remota que complementan e integran la adecuada prestación de los servicios que presta, especialmente para las personas en estado de discapacidad:

- .- Página web: <https://www.segurossura.com.co/paginas/personas.aspx>
- .- App SURA (Gestión de servicios)
- .- Atención telefónica permanentemente:
- .- Contacto a través del #888
- .- Contacto directo con IPS: 6063170012 Opción 9 o 4

En las instalaciones de IPS SURA ubicada en la carrera 18 No. 12 – 35 Complejo Médico Megacentro Pinares Torre 3 local 124 de la ciudad de Pereira, Risaralda, se cuenta con señalización la cual contiene lenguaje Braille.

Que la sociedad cuenta con herramientas de gran utilidad que guían la prestación de los servicios como una garantía de carácter constitucional, cumpliendo así a cabalidad con los principios de oportunidad, eficiencia, calidad, integralidad y continuidad que gobiernan la prestación de los servicios que brinda.

Nunca han recibido queja, petición ni reclamación alguna referente a una indebida, ineficaz o nula atención de la población con sordera, hipoacusia ni sordoceguera, lo que indica que cuenta con los elementos necesarios para atender debidamente a esta población.

2º. Pleno cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales impuestas a mi representada Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S.

Insiste en que no han vulnerado los derechos e intereses colectivos invocados, han garantizado el acceso de toda la población.

El Gobierno Nacional ha creado un programa denominado Servicio de Interpretación en línea SIEL3 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, por medio del cual facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo lugar, poniendo a su disposición un intérprete en línea, esto con el fin de atender la población objeto de la ley 982 de 2005 y garantizar 24 horas el acceso a cualquier servicio

3º. Inaplicabilidad de la ley 982 de 2005 a las entidades prestadores de servicios de salud.

Dicha ley se dirige sólo al Estado y no ha sido reglamentada a cargo de los particulares. La Ley 982 de 2005 no se encuentra reglamentada, acto que imposibilita darle una interpretación adecuada a dicha disposición e impide que se

aplique de manera directa a las entidades prestadoras de servicios de salud y particulares en general, pues no hay directrices claras y concretas que obliguen a estos últimos a implementar herramientas que no hayan sido expresamente impuestas a su cargo.

A cargo de la IPS no se ha impuesto una carga precisa y concreta como la que se impuso al Estado, sino que se dispuso una implementación paulatina de estos servicios, previa la debida reglamentación estatal, y se desconocen los términos, condiciones y alcances que se exigirían.

4º. Prevalencia de la autonomía privada que imposibilita al estado exigir a los particulares la adecuación o modificación de su planta de personal.

Que del texto de la Ley 982 no se extrae la imposición de obligación de contratar personal permanente de planta para ejercer las funciones de intérprete ni guía intérprete, pues la misma, lo que indica es la invitación a una incorporación paulatina de programas.

Se encuentra límites de la intervención del Estado en la autonomía privada, y la obligación de modificar su esquema laboral y financiero supondría una vulneración a la misma.

5º. Prescripción / caducidad de la acción.

Sin que implique la aceptación de responsabilidad alguna, propone la mejor denominada como caducidad de la acción, con miras a minar las pretensiones de la demanda, como quiera que se ha configurado el supuesto fáctico contemplado en el artículo 9 de la Ley 472 de 2008.

Si, en gracia de discusión, se diera credibilidad a la tesis de la accionante, ya desvirtuada jurídicamente, deberá considerarse que ya no existe amenaza o peligro al derecho e intereses colectivos invocados por el demandante.

IV. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

4.1.- El actor popular, en lo que denomina alegatos solicita se ampare su acción constitucional de términos perentorios.

4.2.- De la accionada

Solicito fueran negadas las pretensiones de la acción popular y se condene en costas al accionante; ya que el accionante no probó vulneración alguna atribuible a la accionada; por el contrario la IPS ha dado cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente en lo que respecta a la accesibilidad de las personas con las discapacidades aludidas en la Ley 982 de 2005, pues ha eliminado las barreras que puedan dificultar la prestación de los servicios que ofrece a las personas en estado de discapacidad por hipoacusia, sordera y sordoceguera, con el fin de permitir el acceso de toda la población del territorio nacional a los servicios de salud de manera integral

Como quedó probado a través de la prueba documental aportada, el testimonio del Dr. Álvaro Fernando Suárez Restrepo (Director Médico IPS SALUD SURA), y como se explicó también en la contestación de la demanda, existen varias herramientas que le permiten a todo afiliado, usuario y público en general, acceder a los servicios prestados por SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.

El testigo explicó la ruta de atención implementada por SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S. para el usuario con discapacidad, dicha ruta ofrece agendamiento y acompañamiento presencial por parte del personal de la entidad, debidamente capacitado para atender este tipo de solicitudes y generar el enlace con los profesionales de la Asociación de Sordos de Risaralda -ASORISA, para que mediante el lenguaje de señas y la comunicación necesaria con las personas con sordo ceguera, se les permita establecer comunicación y dar solución a sus solicitudes.

Cuenta con adecuada señalización para personas en estado de discapacidad, además tiene habilitados diferentes sistemas de atención virtual y de manera remota que complementan e integran la adecuada prestación de los servicios, especialmente para las personas en estado de discapacidad.

Que el público que se atiende en la mencionada sede, como lo señaló el Dr. Suárez (testigo), está compuesto por los beneficiarios de la póliza de salud de SURA, entre los que, hasta la fecha, no se reporta ninguno con las discapacidades aludidas y, de igual manera, se puso de presente que no se ha recibido requerimiento alguno de personas con tales condiciones, ni se ha recibido queja ni adelantado investigación alguna contra la Compañía por autoridad alguna en relación con estos eventos.

En el caso de accederse a las pretensiones de la demanda, abstenerse de ordenar el pago de costas al accionante, dado que las pretensiones de la demanda no fueron soportadas probatoriamente como se evidencia de la nula actividad procesal desempeñada por el accionante, incluyendo su inasistencia a la audiencia de pacto de cumplimiento, sin dejar de mencionar que las costas, a la luz de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 365 del Código General del Proceso, no operan automáticamente y requieren que en el expediente aparezcan causadas y probadas.

V. FUNDAMENTOS NORMATIVOS Y JURISPRUDENCIALES

Los arts. 13 y 47 de la Constitución Política, consagran la protección del estado y los derechos de las personas con limitaciones físicas.

El art. 88 de nuestra carta, regula las acciones populares dirigidas a “...la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad...”, entre otros.

La Ley 472 de 1998, desarrolla el artículo 88 anteriormente citado, y frente a las acciones populares, se estableció en su artículo 9º. que estas acciones proceden contra toda acción u omisión de los particulares que hayan violado o amenacen violar los derechos los derechos e intereses colectivos. Como características de esta

solicitud especial se han destacado: que se trata de una acción pública, ya que puede ser ejercida por cualquier persona, sin necesidad de abogado; su trámite es preferencial, conciliable, de carácter preventivo o restitutorio⁵.

La Corte Constitucional, en cuanto al objeto de la acción popular señaló:⁶

“...el inciso primero del art. 88 de la Carta al consagrar las denominadas acciones populares como instrumentos de defensa judicial de los derechos colectivos, señala también el ámbito material y jurídico de su procedencia en razón de la naturaleza de los bienes que se pueden perseguir y proteger a través de ellas. Tales mecanismos están concebidos para operar de manera específica dentro del marco de los derechos e intereses colectivos que son, específicamente el patrimonio público, igualmente el precepto constitucional señala como objeto y bienes jurídicos perseguibles y protegidos por virtud de estas acciones, la moral administrativa, el ambiente y la libre competencia económica, sin que esta enumeración sea excluyente de otros derechos o intereses jurídicos de la misma categoría que dentro de sus competencias defina el legislador y que no contrarién la finalidad pública o colectiva y concreta a que quedan circunscritas estas acciones, por sustanciales razones de lógica y seguridad jurídica.”

“Así mismo, se recalca como característica fundamental de las acciones populares, su naturaleza preventiva, pues los fines públicos y colectivos que las inspiran, no dejan duda al respecto y en consecuencia no es, ni puede ser requisito para su ejercicio el que exista un daño o perjuicio sobre los derechos que se pueden amparar a través de ellas.”

En sentencia T-466 de 2003, señaló la Corte Constitucional:

“..., la jurisprudencia constitucional ha analizado con bastante amplitud el contenido, la finalidad y características de las acciones populares a que se refiere el artículo 88 de la Carta Política y, ha establecido que se trata de acciones encaminadas a la protección de los derechos colectivos de la comunidad, razón por la cual pueden ser promovidos por cualquier persona a nombre de la comunidad cuando se presenten un daño o amenaza a un derecho o interés común, sin más requisitos que los establecidos por la ley para el efecto. Las acciones populares contenidas en el inciso primero del artículo 88 superior, revisten ciertas características, que fueron recogidas en la sentencia C-215 de 1999, en la cual se analizó la constitucionalidad de algunas disposiciones de la Ley 472 de 1998...”

Nuestro Tribunal Superior en Sala Civil – Familia, explicó:

“... la acción popular fue introducida a nuestra Constitución Política en el artículo 88 y posteriormente desarrollada por la Ley 472. Tal normativa prescribe que se ejerzan para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible. Además, se puede interponer contra toda acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares, que hayan violado o amenacen violar los derechos e intereses colectivos (Artículo 90 de la Ley) y su objeto es el amparo de los derechos colectivos, que se caracterizan, porque su titularidad la tiene la comunidad en general, son transindividuales e indivisibles.

Son presupuestos de la misma: (i) Una acción u omisión de la parte demandada; (ii) La existencia de un daño contingente, peligro, amenaza, vulneración o agravio de derechos o intereses colectivos, peligro o amenaza que no es en modo alguno el que proviene de todo riesgo normal de la actividad humana; y, (iii) La relación de causalidad entre la acción u omisión y la

⁵ Quinche Ramírez, Manuel Fernando. Derecho procesal constitucional Colombiano. Acciones y Procesos. Pag.294 a 300. Ediciones Doctrina y Ley. 2015.

⁶ C-215 de abril 14 de 1999.

vulneración de tales derechos e intereses, que deben ser acreditados, carga que incumbe al demandante, salvo que exista imposibilidad para ello (Artículo 30)”⁷

En este marco se erigió la Ley 361 de 1997, “*Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones*”, generando en el Estado la obligación de garantizar que en el ordenamiento jurídico esté inmerso en la prevalencia de los derechos de los discapacitados y su integración, y no discriminación en todo el territorio (arts. 2 y 3). reglamentada parcialmente por el Dcto. 1538 de 2005, Dcto. 734 de 2012 y adicionada por la Ley 1287 de 2009.

- .- Ley 982 de 2005, “*por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones*”.
- .- Ley 1425 de 2010 (Dic. 29), “*por medio del cual se derogan los arts. 39 y 40 de la Ley 472 de 1998.*”
- .- Ley 324 de 1996 “*por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda*”, se prevé la introducción de tecnologías y el servicio de intérpretes.

El Estado Colombiano ha adoptado normas internacionales como la “*Declaración Universal de los Derechos Humanos*” (1948), “*Declaración de Derechos de las Personas con Retardo Mental*” (1971), “*Declaración de los Derechos de los Impedidos*” (1975), “*Decenio de Acción Mundial para las personas con Discapacidad*” (1982), “*Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad*”, “*Normas Uniformes: Sobre la Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad*” (ONU 1993).

Ley 1346 de 2009, “*Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”*”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006: dispone que el estado deberá propender por la educación de las personas con discapacidad: lengua de señas, sistema braille etc. (art. 24); condiciones de igualdad y reconocimiento (art. 30-4).

Ahora, la citada Ley 1346 en su artículo 2º. Señala:

“ARTÍCULO 2º. DEFINICIONES.
A los fines de la presente Convención:

La “comunicación” incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso;

Por “lenguaje” se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal;

Por “discriminación por motivos de discapacidad” se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones Ley 1346 de 2009 de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre

⁷ Acción popular rad. 66682-31-13-001-2016-00586-02 y 21 acumuladas, sentencia Mayo 28 de 2018. M.P. Dr. Jaime Alberto Saraza Naranjo.

ellas, la denegación de ajustes razonables;

Por “ajustes razonables” se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales; (subrayado del Juzgado)

Por “diseño universal” se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.”

En cuanto a la carga de la prueba le incumbe al accionante, conforme al art. 30 de la Ley 472 de 1998, frente al tema la Sala Civil-Familia del tribunal Superior de este Distrito, señaló por ejemplo en sentencia del 15 de octubre de 2020⁸, que:

“Tales presupuestos deben ser demostrados en forma idónea, y de conformidad con el artículo 30 de la citada Ley 472, pesa sobre el actor popular la consiguiente carga probatoria, a menos que, por razones económicas o técnicas, no esté en capacidad de cumplirla”.

La carga de esa prueba, como luce natural de cara al artículo 30 de la Ley 472 de 1998, corresponde al actor popular.”

Y en providencia SP-0002-2022, explicó la Sala:

“En ese aspecto, todos los integrantes del extremo activo se limitaron a señalar la existencia de vulneración sin allegar o solicitar la práctica de alguna prueba, o siquiera referirse o insinuar la existencia de probanzas surgidas con posterioridad a la sentencia que definió el anterior trámite, que ameritaran un nuevo análisis de fondo. Tampoco enseñaron razones económicas o técnicas que les impidiera aportar las pruebas, que implicaran ordenar de oficio el recaudo de elementos suficientes para llegar a la decisión de fondo.”

En otra decisión, SP0057-2022, cito nuestro Tribunal:

“Al respecto la CC⁹ en sentencia de constitucional reseñó: “(...) resulta admisible, lógico y necesario que la demostración de los perjuicios sufridos por una persona en uno de sus derechos e intereses colectivos, LE CORRESPONDA AL AFECTADO (...) trasladar la carga de la prueba al demandado como lo pretende el actor, equivaldría a presumir desde un comienzo, con la sola presentación de la demanda, su responsabilidad”

VI. FUNDAMENTOS FÁCTICOS Y DECISIÓN

6.1. PRESUPUESTOS PROCESALES

6.1.1. COMPETENCIA.

Este despacho es competente en primera instancia por la competencia atribuida por el factor objetivo según los artículos 16 de la Ley 472 de 1998 y 20 Nral. 7 del C.G.P, se dirige contra un particular y, atendiendo el factor territorial, en esta

⁸ Acción popular, demandado Audifarma. Expediente 66001-31-03-003-2016-00119-01. M.P. Jaime Alberto Saraza Naranjo.

⁹ “CC. C-215-1999.”

Ciudad se denuncia la ocurrencia de los hechos, a elección del actor popular, pues acá fue radicada y el domicilio de la sociedad propietaria del establecimiento es en la ciudad de Medellín (Ant.).

6.1.2. DEMANDA EN FORMA.

El artículo 18 de la ley 472 de 1998 establece que en las acciones populares la demanda debe cumplir las exigencias allí enunciadas, las cuales conforme lo ha dispuesto nuestro Tribunal Superior en Sala Civil-Familia se reunían y por ello se admitió la demanda.

Se ha rituado esta acción a través del procedimiento preceptuado en la ley 472 de 1998.

6.1.3. CAPACIDAD PARA SER PARTE Y PROCESAL.

Los intervenientes gozan de capacidad para ser parte y procesal, el accionante es una persona natural, mayor de edad; y por ser una acción popular no requiere actuar por intermedio de abogado titulado (art. 13 Ley 472).

Si bien se demandó inicialmente al establecimiento de comercio, la norma especial no exige que la actora indique indefectiblemente a la parte accionada, así lo ha explicado también nuestro Superior en sala Civil-Familia¹⁰; recuérdese que el establecimiento de comercio son esos bienes y servicios que agrupados sirven para que el comerciante ejerza su actividad y no se trata entonces de una persona jurídica. Por ende, quien debe acudir como parte es la sociedad propietaria del mismo (Arts. 515 y 516 C. de Comercio, 14 Ley 472). Conforme el certificado de existencia y representación legal (*PDF 08 págs.. 66 y 67*). Ésta quien contestó la demanda.

6.1.4 LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA.

Están legitimados por activa y pasiva, según la ley (artículos 13 y 14 de la ley 472 de 1998) las personas naturales o jurídicas que se vean perjudicados por la violación o amenaza a los derechos e intereses colectivos y aquellas que con su accionar u omisión, sean las que producen dicha violación o amenaza.

En este caso, actúa el señor Mario Restrepo, dice en defensa de la colectividad.

Al respecto la Sala Civil-Familia del Tribunal Superior, explicó: “*Se cumple por activa, porque la acción popular puede ser ejercida por cualquier persona natural o jurídica. Prescribe el artículo 12º, Ley 472, establece: (...) Podrán ejercitar las acciones populares: 1. Toda persona natural o jurídica (...)”, y el 13º que: (...) Los legitimados para ejercer acciones populares pueden hacerlo por sí mismos o por quien actúe en su nombre (...)*”.

La CC en sede de constitucionalidad, de forma pacífica y consistente, comparte aquel razonamiento. También la Sala Civil de la CSJ en sede de tutela (Criterio auxiliar). De igual

¹⁰ TSP.ST1-0182-2021

forma el CE (Criterio auxiliar), incluso, la denominó como legitimación “universal”, “general” o “por sustitución”.¹¹

En el trámite de la demanda se imputa el perjuicio cuya protección se reclama a la sociedad “IPS SALUD SURA”. No obstante, la parte accionada aporto con la contestación los certificados de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Medellín y el de matrícula mercantil de la Cámara de Comercio de Pereira, donde se indica el nombre o razón social “IPS SALUD SURA PEREIRA”, con la misma dirección indicada en la demanda, esto es, CARRERA 18 NRO. 12 - 35 COMPLEJO MEDICO MEGACENTRO PINARES TORRE 3 LOCAL 124 de Pereira, cuya propietaria es la sociedad “SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.”. Corrección que se hará de oficio, en virtud a que como lo ha señalado la Sala no es indispensable que el accionante indique inexcusablemente el nombre correcto de la accionada.

Con lo anterior, se tiene por superado el requisito de legitimación en la causa.

6.2 DEL CASO CONCRETO.

La acción popular es pues una acción principal, cuya finalidad es pública encaminada a la defensa y protección de los derechos e intereses de la comunidad o colectivos y de contenido objetivo. Ya sea que se demande a un particular o a una entidad de derecho público debe existir una amenaza o violación a esos beneficios; y nunca buscando un provecho personal de cualquier naturaleza por su carácter altruista.

Las partes son las legitimadas pues el accionante dice acudir en protección de la colectividad, y denuncia de la accionada la protección de esos derechos; además de los derechos que se enuncian como transgredidos tienen el carácter de colectivos.

El demandante considera que se vulneran los derechos colectivos enunciados en el literal j del artículo 4 de la ley 472 de 1998, al no contar la accionada con convenio con entidad certificada por el Ministerio de Educación Nacional apta para atender la población objeto de la Ley 982 de 2005; respecto al sitio de la vulneración donde tiene ubicado el establecimiento su atención al público no hubo contradicción y así se reporta en el certificado de matrícula mercantil.

El demandado por su parte, señaló que la Ley 982 de 2005 está dirigida a entidades del Estado y además de no estar reglamentada, no le es obligatoria. Sin embargo, cumplen con la normas legales y constitucionales, eliminando las barreras y prestando el debido servicio a las personas en estado de discapacidad. Aduce también que no es procedente que a través de esta vía se les obligue a modificar su planta de personal.

Como se ha expuesto, la citada Ley 982, obliga tanto a empresas públicas como privadas éstas últimas que prestan servicios públicos, a implementar los sistemas adecuados para la atención de las personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia,

¹¹ SP-0026-2022

así se indica en su articulado especialmente los apartados 8 y 15 citados, y en sus disposiciones finales guía a gobernadores y alcaldes para dar cumplimiento a la norma en coordinación con el Ministerio de Educación Nacional. Y es que las normas que prevén estas medidas a favor de las personas con impedimentos auditivos se encuentran a cargo del estado, como lo son la traducción en programas de televisión informativos, derecho a la educación, inclusión laboral, el acceso a los servicios de salud y demás servicios que les debe proporcionar el estado como ciudadanos. Igualmente dispone que los entes del estado deben disponer de guías interpretes para su adecuada atención.

Aunque la accionada señala que no está obligada, por cuanto la Ley se dirige a su cumplimiento, pero por parte del Estado, de los certificados expedidos por las Cámaras de Comercio, se encuentra que se trata de un establecimiento de comercio que presta un servicio público como es el de la salud, así señala como actividad económica la de “*OTRAS ACTIVIDADES DE ATENCION DE LA SALUD HUMANA*”, y para la sociedad, se lee en su objeto social “*a) Prestación de servicio médicos paramédicos, odontológicos y de salud ocupacional. Para el desarrollo de su objeto social principal la sociedad podrá realizar las siguientes actividades. b) Promoción de la salud prevención diagnóstico y tratamiento de la enfermedad mediante la consulta médica general y especializada, atención de urgencias, exámenes diagnósticos...*” Así lo corroboró también el testigo Dr. Álvaro Fernando Suárez Restrepo, Director Médico IPS Salud Sura Pereira, como más adelante se transcribe.

Conforme lo anterior, es obvio concluir que la actividad de la accionada se encuentra dentro de los denominados servicios públicos, en este caso, de atención en salud, aun se trate de que sea suministrado por un particular, según lo determina la Ley 1751 de 2015 y el artículo 4º de la Ley 100 de 1993.

Al respecto la Sala Civil Familia del Tribunal Superior de Pereira, en sentencia TSP. SP-0007-2021, explicó:

“6. Dentro de los derechos colectivos pasibles de protección bajo el mencionado mecanismo se encuentra el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna, según consagración expresa contenida en el artículo 4 de la Ley en cita, que encuentra soporte directo en el artículo 365 constitucional, entendiéndose por eficiente que su prestación debe hacerse utilizando y disponiendo del mejor modo posible los instrumentos o recursos necesarios para cumplir los fines propuestos.

La atención de la salud, a su turno, se encuentra catalogada como un servicio público a cargo del Estado (Art. 49 CN), que debe garantizar a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. También puede ser prestado por particulares, correspondiendo en todo caso a aquel organizar, dirigir y reglamentar su prestación, establecer las políticas y ejercer su vigilancia y control.

(...)

En similar sentido, la Observación General Num. 14 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales establece que uno de los componentes del derecho a la salud es la accesibilidad, que comprende la accesibilidad física y económica, la no discriminación y el acceso a la información.

El artículo 11 de la citada Ley 1751 remarca que la atención en salud de personas en condición de discapacidad goza de especial protección por parte del Estado, su atención en salud no está limitada por ningún tipo de restricción administrativa o económica, y las instituciones que hacen

parte del sector salud deben definir procesos de atención intersectoriales e interdisciplinarios que garanticen las mejores condiciones de atención”

En decisión, también la Sala, llamó la atención, frente a la prestación del servicio para las personas discapacitadas, a cargo de entidades que prestan servicios públicos como las entidades bancarias SP0044-2022, SP-0026-2022; cooperativas TSP.SP-0003-2021 o curadurías urbanas SP0001-2022; y excepcionalmente sociedades privadas que cuentan con establecimientos abiertos al público aunque no presten servicios públicos pero que cuentan con capacidad económica para asumir la carga, así se señaló en sentencias SP013-2022, SP019-2022, SP087-2022.

TSP.SP-0019-2022: “*Dentro del anterior contexto normativo, propio es concluir que las acciones afirmativas contenidas en el artículo 8º de la Ley 982 de 2005 en favor de las personas con hipoacusia, sordas o sordociegas, no solo son exigibles del Estado o de los particulares que prestan servicios públicos. También lo son de aquellas personas privadas que ofrecen “servicios al público”, expresión que en forma literal se introduce en el artículo citado, y encuentra soporte en los mismos instrumentos internacionales de protección de derechos de este especial grupo poblacional.*

En consecuencia, en esas precisas condiciones, debe afirmarse que su garantía es exigible de los particulares aun cuando el servicio que ofrecen al público no reúna las características propias de un “servicio público”.

Se reitera entonces, que la accionada es una sociedad privada que presta el servicio público en salud y tiene un establecimiento abierto al público en la ubicación denunciada en la demanda. Por lo tanto, es su obligación asumir la debida prestación de los servicios para las personas sordas, sordo-ciegas o con hipoacusia.

La sociedad accionada, aportó pruebas documentales, que no fueron tachados (Art. 243 y 269 C.G.P), dan cuenta del convenio suscrito entre la Cámara de Comercio y ASORISA; tienen acceso al servicio de interprete en línea creado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, denominado Servicio de Interpretación en línea SIEL; la atención virtual y remota que se presta a través de la página web y portal de la sociedad accionada; atención telefónica; ruta de atención de discapacitados, y avisos en sistema braille, así como las aportadas por el testigo.

Se recepcionó el testimonio del Dr. Álvaro Fernando Suárez Restrepo¹², en calidad de Director Médico IPS Salud Sura Pereira y Salud Sura Chipichape, desde hace un año y labora con la Compañía Suramericana hace 10 años como médico y en las diferentes direcciones de la I.P.S desde hace 5 años. Sobre la ejecución de planes y atención de personas con discapacidad, informó: *actualmente contamos con nuestros convenios con la entidad ASORISA que es una entidad que en convenio activamos una ruta, se autorizó compartir la ruta y plan de acción, “ruta atención discapacitados”, que esta se activa a partir de una necesidad una solicitud de atención para una persona discapacitada. Podemos visualizar los números de contacto de la entidad donde la persona encargada de cara a la conexión y activación de la ruta Yolanda Ríos en el número de celular y en el correo asorisa7@gmail.com. En la IPS como primer paso*

¹² Archivo digital 27 min. 3:24 de la grabación

identificando a la persona con discapacidad ya sea porque llega en compañía de familiar o porque llega por otras solicitudes, tenemos en el acceso un auxiliar de plataforma un auxiliar de enfermería, ambos roles están capacitados y entrenados para la recepción de esta persona, activamos a la entidad, idealmente para que ya sea a través de la programación o agendamiento de una cita como es el contexto de nuestra IPS, que es una IPS que presta servicios de salud para consulta ambulatoria o externa únicamente, presencial la entidad envía un personal ASORIA para que podamos hacer la atención allí, éste método de captación de pacientes se puede hacer ya sea a través de la demanda inducida de llamada telefónica de confirmación de citas, agendamiento por parte de las auxiliares de plataforma o a su vez cuando se realizan las validaciones en las bases de datos que tenemos. Esta entidad etse convenio ASORISA nos presta un servicio de agendamiento 24/7 pero en caso de que el asegurado requiera una atención prioritaria lo hacemos a través del centro de relevo, aquí tenemos los números de contacto (enseña en la proyección) del centro de relevo que ha dispuesto el Ministerio de Salud y Protección Social, para que podamos hace esa atención de manera prioritaria teniendo estos números de contacto, la persona la apoyamos y la acompañamos en crear un usuario una contraseña y pueda acceder en ese momento como servicio prioritario para una atención en salud. En el evento en que no este registrada nosotros podemos hacer el acompañamiento a través de este link... Enseguida comparte video donde se muestra el lenguaje braille o la señalética que permite guiar a la persona al apoyo del personal administrativo... y para que la persona pueda hacer la lectura en donde está ubicada.

Se le preguntó por el despacho si una persona sordo-ciega tiene el acompañamiento directamente en el establecimiento. Contestó: *Si, como lo podía compartir en la ruta tenemos personal desde el acceso que son auxiliares de plataforma y todo desde parte del equipo de salud que pueden hacer ese acompañamiento, normalmente en este tipo de situaciones y cuando vienen en compañía de familiar los atendemos a ambos.* Igualmente se interrogó sobre la fecha con que cuentan con este plan y estos servicios, dijo que *desde el 15 de marzo de este año.*

El apoderado de la accionada, lo requirió para que informara en términos generales cuáles son los servicios el objeto social de IPS Sura y concretamente esta sede en particular. Respondió: *Es una IPS de servicios de salud Suramericana que presta servicios de atención ambulatoria, consulta externa de medicina general, consulta externa de especialidades como ginecología, pediatría y medicina interna, tenemos también el servicio de nutrición y realizamos acompañamiento desde los modelos de gestión para personas con factores de riesgo o enfermedades cardiovasculares y también se realizan procedimientos menores por enfermería, adicionalmente tomas de muestras para ayudas diagnósticas o cualquier solicitud de paraclínicos. Atendemos a la población de asegurados de póliza de salud de seguros suramericana que es un seguro voluntario...*

De la solicitud de servicios por parte de esta población discapacitada, informó que *hasta el momento no hemos tenido ningún requerimiento ni ninguna atención en el particular.* Sobre quejas o investigaciones, dijo: *no señor, hasta el momento no hemos tenido ninguna solicitud o reclamación en la IPS*

Otorgada la palabra al apoderado de la coadyuvante Cotty Morales, solicito se informara cuantas personas trabajan en la sede. Contestó que *son 15 personas que trabajan en la IPS.* Le reiteró al abogado sobre la atención de personas con sordo-ceguera, que *el personal a disposición en la IPS que tenemos desde el acceso donde son personal capacitado desde auxiliar de plataforma auxiliar de enfermería y hacen la atención en salud que se requiera.* En cuanto a la capacitación, *es la inducción que se*

hace desde el curso de inducción en el conocimiento de la ruta y de las plataformas diferentes que tenemos, y a partir de allí el alcance inicial hacemos la activación del convenio, como en este caso es ASORISA o el SIEL que es el centro de relevo para darle continuidad ya al acompañamiento a la solicitud formal de atención en salud que nos haga la persona.

En lo relativo a la forma o manera en que se deben prestar los servicios adecuadamente a las personas sordos, sordo-ciegas o con hipoacusia, lo ha explicado en variada jurisprudencia nuestra Sala Civil-Familia, así en sentencia SP-0087-2022, dijo:

“Respecto a la contratación de los reseñados profesionales, cierto es que el artículo 8º, Ley 982, autoriza que el servicio se brinde: “(...) de manera directa o mediante convenios con organismos (...)”, más en modo alguno permite que en el inmueble no se cuente con persona alguna que brinde el servicio. Realmente la norma refiere la posibilidad de que se ofrezca directamente por la encausada o por intermedio de otra entidad.

(...)

Según el artículo 1º, numerales 22 y 26, Ley 982, el guía intérprete se encarga de transmitir la información visual adaptada, auditiva o táctil, de describir el ambiente y de guiar en la movilidad a las personas con discapacidad, labor que necesariamente implica la presencia de personal idóneo, máxime en tratándose de personas con sorderceguera que tienen graves dificultades en la comunicación, orientación, movilidad y acceso a la información (Art.Iº, numeral 16, Ley 982). Los medios virtuales acaso permiten la intercomunicación, mas, en modo alguno, ayudan en el desplazamiento físico.”

Frente a los convenios y plataformas virtuales, señaló que, “*la existencia de métodos tecnológicos adicionales de comunicación no suple plenamente la presencia física del guía experto..”*

Y en decisión TSP. SP-0001-2022, se enseñó: “*9.2.- La plataforma virtual Centro de Relevo, Servicio de Interpretación en Línea (SIEL), vista en la diligencia de inspección judicial, no permite la intercomunicación con los sordociegos ante el carecimiento del sentido de la vista, pero sí la de las personas sordas que se comuniquen por el lenguaje de señas”*

Conforme lo anterior, las pruebas aportadas por la demandada, documentales y el testimonio del doctor Álvaro Fernando Suárez Restrepo, se determina que la sede accionada, cuenta con los servicios necesarios para la atención de personas de que trata la ley 982 de 2005, es así como se relaciona el convenido con la Asociación de Sordos de Risaralda – ASORISA, atención virtual a través del centro de relevo SIEL, así mismo el testigo dio cuenta del protocolo de atención, tienen un *auxiliar de plataforma y auxiliar de enfermería* quienes están debidamente capacitados para la atención a sus usuarios, también dijo que al momento de requerirse se da inicio a la ruta de atención implementada por la IPS y de ser necesario “*...la entidad envía un personal ASORIA para que podamos hacer la atención allí,...*” y finalmente el sistema braille de información en toda la sede.

La parte accionante no aportó prueba alguna, que diera cuenta de sus dichos, conforme el art. 30 de la Ley 472 de 1998.

De allí entonces, se tiene que la accionada ha cumplido como es su obligación constitucional y solidaria con el Estado, con la implementación de los recursos necesarios para la atención de las personas sordo, sordo-ciegas y con hipoacusia, en ese entendido, se declaran probadas las excepciones, negándose las pretensiones

de la demanda; sin lugar a condena en costas al no determinarse que su actuación hubiese sido temeraria o de mala fe (Art. 38 Ley 472 de 1998).

Se ordenará, por secretaría se de cumplimiento a lo preceptuado en el art. 80 de la ley 472 de 1998.

Por lo expuesto el Juzgado Primero Civil del Circuito de Pereira, Risaralda, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley

FALLA:

PRIMERO: Se declaran probadas las excepciones presentadas por la accionada. En consecuencia, se niegan las pretensiones de la acción popular instaurada por el señor Mario Alberto Restrepo en contra de la sociedad SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S., por las razones expuestas en la parte motiva.

SEGUNDO: Sin costas.

TERCERO: En firme este proveído remítase copia de la decisión, conforme lo estipula el art. 80 de la Ley 472 de 1998.

Notifíquese,

(con firma electrónica)
OLGA CRISTINA GARCÍA AGUDELO
Juez

Firmado Por:

Olga Cristina García Agudelo
Juez
Juzgado De Circuito
Civil
Pereira - Risaralda

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

Código de verificación: 70d9cea46b8d477621636d10b8765c0998a99332fc65aa205c79bb6967d38c31

Documento generado en 25/04/2023 02:02:13 PM

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

JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO

CERTIFICO que en ESTADO No. 060 de la fecha, se notifica a las partes el auto anterior.

Pereira, Risaralda, 26 de abril de 2023.



JUAN CARLOS CAICEDO DIAZ
Secretario