



DERECHO A LA SALUD

# CARTILLA EDUCATIVA


ENFERMEDADES TERMINALES, CRÓNICAS,  
DEGENERATIVAS, CATASTRÓFICAS, RUINOSAS E  
IRREVERSIBLES

GRUPO DE ACCIONES PÚBLICAS  
UNIVERSIDAD ICESI



# ÍNDICE

Introducción	2
¿Cuáles son nuestros derechos y deberes en la salud?	4
Principales derechos en materia de salud	6
Principales deberes en materia de salud	9
Normatividad	10
Relevancia de las normas en Salud	11
Principales barreras de acceso a la salud	12
Ruta jurídica de acción	14
Modelos de protección de derechos en salud	
Conclusiones	
Anexos	



# INTRODUCCIÓN

Este instrumento ha sido creado por el Grupo de Acciones Públicas de la Universidad Icesi (GAPI<sup>1</sup>) con el objetivo hacer pedagogía en derechos, mostrando las principales barreras en salud que se presentan y sus respectivas rutas de atención para la protección de los derechos de los pacientes con enfermedades terminales, crónicas, degenerativas, catastróficas, ruinosas e irreversibles. Este documento de consulta quiere convertirse en un apoyo para los cuidadores y la familia quienes, en la mayoría de los casos, activan las rutas y se hacen responsables de los trámites administrativos, que imponen una barrera en salud para llevar a cabo procedimientos o conseguir insumos necesarios para mejorar la calidad de vida de estos pacientes.

En este documento se presenta la problemática que enfrentan estos pacientes y sus familias a la hora de acceder efectivamente al derecho a la salud, además de la necesidad de apropiación de las herramientas que el derecho otorga a los ciudadanos. Por esta razón, el GAPI se propuso crear un documento para brindar un aporte en ambos sentidos.

---

**1. El Grupo de Acciones Públicas de Icesi, GAPI, es la clínica jurídica de derechos humanos e interés público, de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Icesi. El propósito del GAPI ha sido formar a futuros abogados y abogadas, al tiempo que se trabaja en la protección y promoción de derechos socio-económicos como la salud y la educación, y de derechos colectivos como el disfrute de un medio ambiente sano.**

Esta cartilla presenta un balance de las principales barreras de acceso en salud para esta población específica, además de establecer una ruta de acción que pueden emprender cuando sus derechos, los de su familia o quien lo requiera, haya sido vulnerados. Además, usted podrá acceder a modelos de Derecho de petición, Tutela, Impugnación, entre otros, que servirán para adelantar este tipo de trámites, y conocer los fundamentos de derecho básico que requiere cada uno de estos oficios.

Esperamos aportar en la construcción de una ciudadanía activa, que conozca sus derechos y los exija efectivamente dentro de los lineamientos del Estado Social de derecho. Desde el GAPI seguimos trabajando para mostrar las problemáticas que requieren atención especial de los creadores de política pública y los diferentes tomadores de decisiones a través de la incidencia y la generación de un cambio social desde la investigación académica.





# ¿CUÁLES SON NUESTROS DERECHOS Y DEBERES EN LA SALUD?

La Corte Constitucional ha subrayado que la salud es un derecho fundamental que se debe garantizar a todos los seres humanos sin distinción alguna (Corte Constitucional Sentencia C- 811 del 3/10/2007), sin embargo, las situaciones de incumplimiento cada vez son más frecuentes.

Día tras día, en las salas de hospitales y clínicas, se viven las problemáticas de salud más relevantes que, en razón de las barreras impuestas, se trasladan a juzgados y tribunales. Estos lugares se han convertido en espacios de deliberación sobre la situación de salud de aquellos que resultan "demasiado costosos" para el Estado. Esta problemática se evidencia claramente en las personas con (E.T.C.D.C.R.I.), que implican un alto costo para el sistema de salud, de forma que esta última sea vista desde una perspectiva de mercado y no derechos.



Por lo tanto, resulta de vital importancia aportar a la creación de una ciudadanía cada vez mas activa y cada vez más empoderada de sus derechos, ya que estamos convencid@s de la potencia del derecho como herramienta para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Por ello, le apostamos a la asistencia legal gratuita y a la pedagogía en derechos por medio de cartillas educativas que brinden herramientas prácticas.

En este apartado se encuentran los principales derechos y deberes que tenemos que conocer en materia de la salud.



# derechos en salud



## MIS DERECHOS

**1** Acceder a los servicios de salud sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.

Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan Obligatorio de Salud de manera oportuna, y si el servicio que usted necesita no está contemplado en este último, también lo pueden recibir.

**2**

**3** Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud

Que en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.

**4**

**5** Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.

Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate dentro de la red disponible.

**6**

**7** Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud

Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas **8**

**9** Protección especial a enfermedades catastróficas o de alto costo

**10** Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud



**11** Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad

**12** Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento

Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada **13**



Recibir durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia médica disponible

**14**

Recibir una segunda opinión médica si lo desea, ya que su asegurador valore el concepto emitido por el profesional de la salud externo

**15**

Recibir un trato digno sin discriminación alguna

**16**

Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral

**17**

Ser informado sobre los costos de su atención en salud

**18**

Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral

**19**

Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica

**20**



MIS  
DERECHOS

**21**

Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento, y que su opinión sea tomada en cuenta y respetada

**22**

Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza

**23**

Que se respete su voluntad de donar o no sus órganos

# DEBERES EN SALUD

Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad

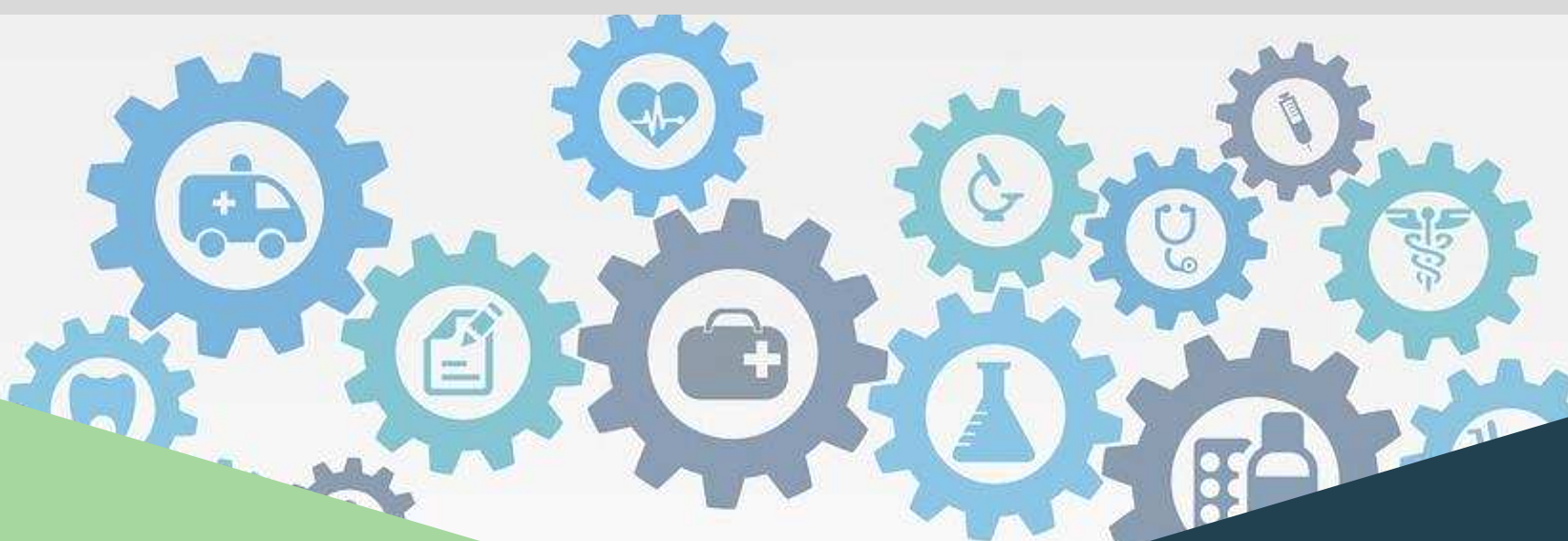
Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de la salud que lo atienden

Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas

Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios

Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud

Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica



# NORMATIVIDAD

¿Qué normas debemos conocer principalmente en salud?

## REFERENTE

## DISPOSICIONES PRINCIPALES

Ley 100 de  
1993

Regula el Sistema de Seguridad Social en Salud estableció el Plan Obligatorio de Salud para los afiliados al régimen contributivo (POS-C) y al régimen subsidiado (POS-S), que incluyen los medicamentos y procedimientos por él amparados

Resolución  
5261 de  
1994

Por la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Ley 972 de  
2005

Por la cual se adoptan normas para mejorar la atención por parte del Estado colombiano de la población que padece de enfermedades ruinosas o catastróficas, especialmente el VIH/Sida

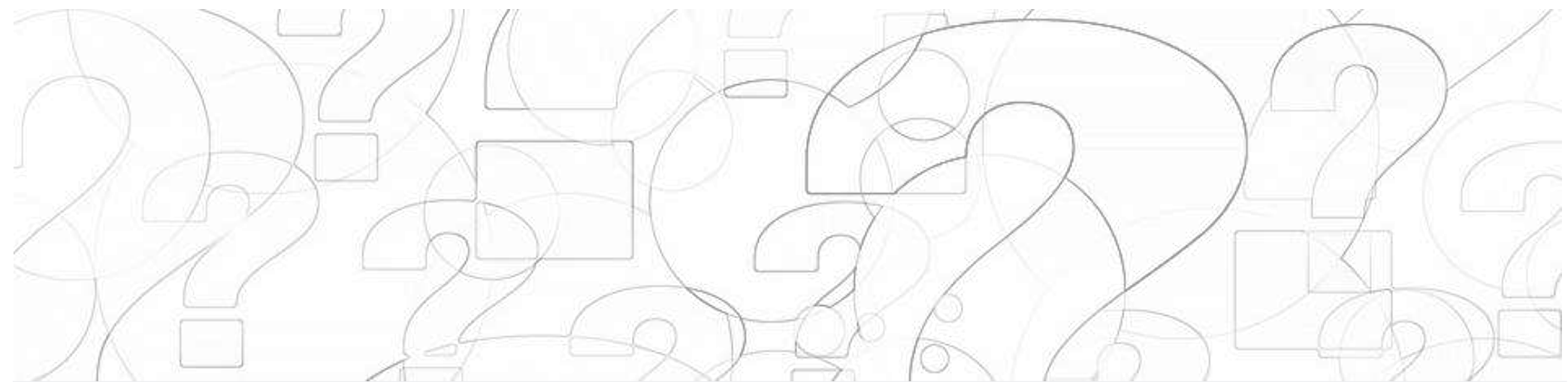
Ley 1751 de  
2015

Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.





# RELEVANCIA DE LAS NORMAS EN SALUD



REFERENTE	IMPORTANCIA
Resolución 5261 de 1994	Definió las enfermedades ruinosas o catastróficas como aquellas que representan una alta complejidad técnica en su manejo, alto costo, baja ocurrencia y bajo costo-efectividad en su tratamiento.
Ley 972 de 2005	Comprometió al Estado con la atención integral de la población que padece enfermedades ruinosas o catastróficas, imponiéndole obligaciones concretas y contemplando la eventual exigencia de sanciones en caso de incumplimiento.
Ley 1751 de 2015	Art. 8: Regula el tratamiento integral: “Todos aquellos medicamentos, exámenes, procedimientos, intervenciones y terapias, entre otros, con miras a la recuperación e integración social del paciente, sin que medie obstáculo alguno independientemente de que se encuentren en el POS o no”





# PRINCIPALES BARRERAS

Las barreras se entienden como el conjunto de estrategias técnico-administrativas que surgen entre las E.P.S, I.P.S o cualquier prestador de salud y los usuarios, para negar, dilatar o no prestar el servicio de salud requerido (Ortega Velandia & López Díaz, 2016).

A partir de una investigación de corte cualitativa, en la que se construyeron las historias de vida de tres familias que tienen bajo su responsabilidad a pacientes con enfermedades del tipo (T.C.D.C.R.I.), se logró determinar la existencia de tres barreras (ver página 13) que afectan de manera particular a los pacientes con este tipo de enfermedades.

Estas familias nos permitieron conocer a profundidad el día a día de aquellos que, sin saber de Derecho, se ven amenazados a tramitar derechos de petición, tutelas y desacatos con el único fin de hacer que el Estado haga cumplir los derechos que su familiar tiene.

Los pacientes que nos permitieron conocer sus casos tienen las siguientes enfermedades:

- Parálisis Supra Nuclear Progresiva
- Esclerosis Lateral Amiotrófica (E.L.A)



## PRINCIPALES BARRERAS

Excesivos trámites administrativos los cuales postergan la adecuada prestación del servicio.

Carencia de contratos administrativos entre las EPS e IPS domiciliarias para atender los pacientes en casa.

Falta de conocimiento frente a las innovaciones en tratamientos médicos.

La Corte Constitucional ha establecido que el derecho a la salud debe ser prestado en términos de eficiencia, oportunidad y calidad, es decir que las entidades prestadoras del servicio de salud (E.P.S) vulneran este derecho cuando le imponen al usuario cumplir con excesivos trámites administrativos, los cuales postergan la adecuada prestación del servicio sin justificación constitucionalmente razonable (Sentencia T-760 de 2008).

Igualmente, la Corte ha resaltado la protección que a su favor impone el artículo 46 constitucional, primordialmente por el vínculo que une la salud con la posibilidad de llevar una vida digna, como se hizo constar, entre otras, en la sentencia T-1087 de diciembre 14 de 2007, M. P. Jaime Córdoba Triviño.

# RUTA JURÍDICA DE ACCIÓN ANTE LAS BARRERAS

Algunos de los mecanismos que usted tiene para la protección de su derecho fundamental a la salud son: i) presentar peticiones ante su EPS, IPS o entidad encargada; ii) interponer una queja, reclamo o denuncia ante la Supersalud; iii) Presentar acción de tutela. Recuerde que la enumeración no significa que estos mecanismos constitucionales y legales tengan como requisito de procedibilidad el agotamiento de cada uno, basta con la violación por acción u omisión del derecho fundamental a la salud.

## PRESENTAR UNA PETICIÓN

En ejercicio del derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la constitución, usted debe, inicialmente, presentar una petición de manera verbal o escrita ante la entidad de salud a la que se encuentre afiliado.

## Término de respuesta



15 días para peticiones quejas y reclamos

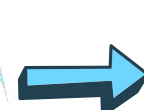
10 días cuando se solicite información o copias

30 días para la emisión de conceptos.



## PQR ANTE LA SUPERSALUD

Presente una petición, queja, reclamo o denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud. Debe llevar el nombre e identificación del usuario, información de contacto (teléfono fijo, celular, dirección física o correo electrónico). Haga una descripción clara del motivo de la PQRD. También debe contener el nombre de la EPS e IPS o ente territorial responsable.



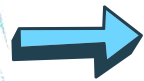
Para comunicarse con la Superintendencia Nacional de Salud o revisar el estado de su petición, queja, reclamo y/o denuncia (PQRD), puede hacerlo a través de:

<https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/contactenos>

También puede hacerlo en la Línea Gratuita Nacional: 01 8000 513 700

## ACCIÓN DE TUTELA

Si, después de haber hecho la petición directa ante su EPS o IPS, e interpuso la PQR ante la Supersalud, persiste la violación al derecho a la salud, se debe poner en conocimiento ante las autoridades. Debe hacerlo en ejercicio de la acción de tutela, la cual está consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia.



**¿Qué hacer si la respuesta de la tutela es negativa o si la entidad no cumple el fallo?**



**Respuesta negativa**  
Impugnación  
Decreto 2591 de 1991

**La tutela es favorable pero la entidad no cumple**  
Incidente de desacato  
artículo 86 C.P. Art 52 del Decreto 2191 de 1991. Art 7 Decreto 306 de 1992





## ¿QUÉ HACER SI EL PROBLEMA PERSISTE?

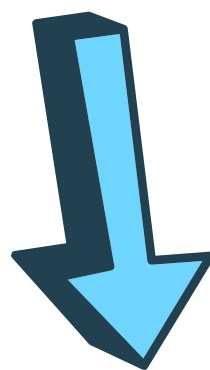
Si el problema persiste o se convierte en sistemático por parte de la entidad, se pueden realizar acciones adicionales como:



Informar a veedurías ciudadanas



Informar a los medios de comunicación



Solicitar ayuda a Consultorios o Clínicas Jurídicas



Asistencia Jurídica Gratuita Universidades



# Modelos de protección de derechos en salud

LINKS