

Sentencia T-523/04

SERVICIO PUBLICO DE SALUD-Diferencias en la prestación por falta de información al usuario/DERECHO A LA INFORMACION EN MATERIA DE SALUD-Falta de orientación hace que los trámites administrativos sean dispendiosos

La Corte considera que si bien, existe una carga para los usuarios de los servicios de salud, en el sentido de realizar las gestiones que se necesiten para obtener la autorización y práctica de procedimientos médicos, esta carga no puede llegar al punto de desconocer el derecho de información que efectivamente se les debe otorgar a los usuarios de estos servicios, pues en muchas ocasiones la falta de orientación hace que la realización de los trámites administrativos sea mas dispendiosa, poniendo en peligro la vida del paciente.

ADMINISTRADORA DEL REGIMEN SUBSIDIADO-Información al afiliado sobre posibilidad de atención en servicio no incluido en POS

Es decir, la eficiencia en la prestación de los servicios médicos de salud, está en la orientación que se le dé al usuario, pues sólo así quien pretende acceder a determinado servicio medico, independientemente de que se encuentre incluido o por fuera del POS-S, sabrá, antes de acudir a esta instancia judicial cuáles son las gestiones que debe realizar.

SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL-Debe determinar quien debe gestionar y entregar los materiales para la práctica de la cirugía

Referencia: expediente T-848717

Acciones de tutela de Gloria Isabel Ramos de Astudillo, en representación de su hijo Alberto Astudillo Ramos, contra la Secretaría de Salud Departamental y Caprecom ARS.

Procedencia: Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali -Sala Penal.

Magistrado Ponente:

Bogotá, D. C., veintisiete (27) de mayo de dos mil cuatro (2004).

La Sala Segunda (2a.) de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los magistrados, Alfredo Beltrán Sierra, Manuel José Cepeda Espinosa y Jaime Córdoba Triviño, en ejercicio de

sus competencias constitucionales y legales ha proferido la siguiente

## SENTENCIA

en el proceso de revisión del fallo adoptado por la Sala Penal del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali, dentro de la acción de tutela instaurada por la señora Gloria Isabel Ramos Astudillo, en representación de su hijo Albeiro Astudillo Ramos, contra la Secretaría de Salud Departamental y Caprecom ARS.

El expediente llegó a la Corte Constitucional, por remisión que hizo la Secretaría del Tribunal, en virtud de lo ordenado por el artículo 31 del decreto 2591 de 1991.

### I. ANTECEDENTES.

La actora presentó en representación de su hijo acción de tutela el veintinueve de julio de 2003, ante el Juez Penal del Circuito de Cali (reparto) en contra de la Secretaria de Salud Departamental y Caprecom ARS, por los hechos que se resumen a continuación:

#### A. Hechos.

La actora y su hijo están afiliados al régimen subsidiado de salud, a través de la Ars Caprecom.

Señaló que su hijo sufrió una caída, razón por la que fue atendido de urgencias en el Hospital Universitario del Valle. Los médicos de la Institución, requirieron “material de osteosíntesis para cirugía por fracturas sufridas”. Sin embargo, Caprecom no lo ha suministrado.

A su escrito, anexó (fl 7) la cotización del material requerido expedida por Corpomédica S.A, cuya suma asciende a \$ 4.356.000, señalando que es una persona de escasos recursos económicos , razón por la que no puede sufragar los costos del material requerido para la cirugía de su hijo.

#### B. La demanda de tutela.

La actora considera que la entidad demandada está vulnerando el derecho a la salud y a la vida de su hijo. En consecuencia, solicita, se ordene a Caprecom que asuma los gastos médicos que se requieren.

#### C. Respuesta de Caprecom ARS al juez de tutela.

Atendiendo el requerimiento hecho por el juzgado, Caprecom ARS mediante oficio No. 01969 de julio 31 de 2003, informó:

“al señor Albeiro Astudillo Ramos, se le han prestado todos los servicios médicos a que tiene derecho dentro del Plan Obligatorio de Salud Subsidiado. La razón por la cual no se ha dado la orden para el material de osteosíntesis es porque es un procedimiento quirúrgico que corresponde por ser una cirugía estética y de compromiso maxilifacial, además es una patología que no está contemplada en el Acuerdo 72 del Consejo Nacional de Seguridad Social, y tampoco se le ha podido dar orden por situado fiscal que corresponde por ser un procedimiento que no se encuentra dentro del POSS porque no ha traído la orden del procedimiento quirúrgico y aclaración del especialista que va a realizar dicho procedimiento para enviarlo por el situado fiscal” (fl 14).

#### D. Sentencia de primera instancia.

Mediante sentencia del doce (12) de agosto de 2003, el Juzgado Trece Penal del Circuito de Cali denegó la acción de tutela de la referencia, al considerar que en el caso concreto, no se han realizado los trámites administrativos necesarios para que se atienda la situación del señor Albeiro Astudillo Ramos, tampoco se vislumbra la necesidad y urgencia de lo reclamado, toda vez que no ha existido la correspondiente tramitación y diligencia por parte de la accionante.

Sin embargo, en el evento en que se surta el trámite administrativo correspondiente y no se dé solución a la situación del hijo de la actora, esta puede intentar nuevamente la protección de sus derechos a través de una nueva acción de tutela.

#### E. Impugnación.

La actora impugnó la decisión de primera instancia, argumentando que si a su hijo no le realizan la cirugía ordenada, no va a poder deglutir los alimentos, ni hablar, en fin, no podrá llevar una vida digna. (Anexó copia de la historia clínica y orden del médico especialista fls 35 a 61).

#### F. Sentencia de segunda instancia

El Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali, Sala Penal mediante providencia de septiembre veinticuatro (24) de dos mil tres confirmó la sentencia del a-quo.

Para el Tribunal no existe vulneración de ningún derecho fundamental, por cuanto la actora incumplió con la observancia de los trámites establecidos, pues simplemente se limitó a allegar copia de la hoja de atención de urgencias prestada a su hijo en el Hospital Universitario del Valle, donde no se consigna la necesidad de este tratamiento y el especialista que lo va a realizar, así como las cotizaciones de los implementos que requiere, para luego, casi sin esperar respuesta acudir a este mecanismo constitucional, en busca de amparo por la presunta vulneración de los derechos fundamentales de su hijo.

Consideró que no puede la acción de tutela prosperar, hasta el punto de obviar trámites administrativos, que deben cumplir los afiliados a determinado régimen, todo con el fin de obtener de una manera mas ágil los procedimientos que requieren los usuarios.

Por ello, señaló que la decisión adoptada por el fallador de instancia es acertada, pues la falencia que ha impedido la autorización para poder agotar el procedimiento quirúrgico, proviene de la propia accionante, al no radicar los documentos que requiere la entidad de salud para su valoración y aunque en la impugnación anexó copia de la historia clínica, lo que debe allegar ante Caprecom, es la orden del procedimiento quirúrgico y la declaración del especialista que lo va a practicar.

## II. CONSIDERACIONES DE LA CORTE CONSTITUCIONAL.

### Primera. Competencia.

La Sala es competente para decidir, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 241, numeral 9o., de la Constitución, y 33 y 34 del decreto 2591 de 1991.

### Segunda. Lo que se debate.

Para la demandante, existe una vulneración de los derechos a la vida, la salud y la dignidad de su hijo, por parte de la Secretaría de Salud Departamental, por cuanto, él fue atendido de urgencias y necesitó material de osteosíntesis para la práctica de una cirugía. Sin embargo, la entidad aún no ha remitido el material requerido.

Las decisiones de instancia, consideraron que la actora interpuso la acción de tutela, sin que hubiera agotado los trámites administrativos necesarios para la entrega del material de osteosíntesis requerido.

Corresponde a esta Sala de Revisión establecer si, como lo plantea la actora, existe vulneración de derecho fundamental alguno que deba ser protegido mediante el mecanismo excepcional de la acción de tutela.

Tercera. Agotar los trámites administrativos para obtener la autorización o entrega de materiales necesarios para una cirugía, lleva implícito el derecho de estar informado sobre qué, o cuáles son las gestiones que consecuentemente se deben realizar.

Contrario a lo decidido por los jueces de instancia, la Corte considera que si bien, existe una carga para los usuarios de los servicios de salud, en el sentido de realizar las gestiones que se necesiten para obtener la autorización y práctica de procedimientos médicos, esta carga no puede llegar al punto de desconocer el derecho de información que efectivamente se les debe otorgar a los usuarios de estos servicios, pues en muchas ocasiones la falta de orientación hace que la realización de los trámites administrativos sea más dispendiosa, poniendo en peligro la vida del paciente.

Al respecto en sentencia T-934 de 2002, se dijo:

“Se tiene entonces que lo acontecido en este caso es lo que de continuo ocurre a las personas que tramitan los servicios de salud en el régimen subsidiado, y sobre lo cual ya esta Corporación<sup>1</sup> viene sosteniendo: En muchas ocasiones, la situación fáctica que presuntamente genera la violación o amenaza de los derechos fundamentales, perfectamente puede enfrentarse con éxito sin acudir al ejercicio de la acción de tutela, si se contara con la solidaridad y anuencia de las personas encargadas de prestar el servicio de salud. La experiencia de esta Corporación en relación con casos como el que es objeto de examen, concluye que las deficiencias en la efectiva prestación del servicio de salud en todo el territorio nacional obedecen más a la falta de orientación e información que se le debe suministrar al usuario, que a una verdadera e insuperable carencia de recursos, o a la eventual negligencia de uno u otro funcionario de la institución que debe realizar el procedimiento o suministrar los medicamentos.<sup>2</sup>

Por ello, ha dicho la Corte, que “muy difícilmente podrá superarse el problema que afrontan los usuarios del régimen subsidiado de salud cuando requieren la práctica de procedimientos o el suministro de medicamentos excluidos de Plan Obligatorio de Salud de dicho régimen, si los servidores públicos de todo orden que de una u otra manera se ven comprometidos en el asunto, al igual que los particulares, no canalizan ni orientan sus acciones y actividades para colaborar en la solución del problema, en la forma que efectiva y materialmente haría posible tal solución.”<sup>3</sup>

En el marco de este cometido se entienden las razones de la Corte cuando ha fijado como directriz de su jurisprudencia, que “las entidades prestadoras de salud, bien sea públicas o privadas, tienen el deber de informar al afiliado que solicita la prestación de un servicio no incluido en el POS del régimen subsidiado, acerca de las posibilidades de acudir a otras instituciones públicas y las privadas que tengan contrato con el Estado, en procura de los servicios requeridos, así como sugerir al usuario que se dirija a las autoridades municipales o distritales de salud para ese mismo fin”.<sup>4</sup>

Es decir, la eficiencia en la prestación de los servicios médicos de salud, está en la orientación que se le dé al usuario, pues sólo así quien pretende acceder a determinado servicio médico, independientemente de que se encuentre incluido o por fuera del POS-S, sabrá, antes de acudir a esta instancia judicial cuáles son las gestiones que debe realizar.

Dentro de este contexto, en el caso objeto de revisión, las decisiones de instancia niegan la protección de los derechos de la demandante, al considerar que aún hay procedimientos administrativos que ella debe agotar, esto sin consideración a que con la simple lectura del escrito de tutela, así como de la impugnación, es fácil deducir que la señor Ramos de Astudillo acude a esta instancia judicial, porque desconoce cuáles son las gestiones que supuestamente debe cumplir.

Es más, la demandante para sustentar su petición anexa copia de la historia clínica de su hijo y una cotización de los materiales médicos requeridos, señalando que carece de recursos económicos para sufragarlos, pero en ningún momento se muestra informada sobre donde debe acudir a solicitar los supuestos materiales para la cirugía de su hijo, o qué debe hacer para que efectivamente se programe tal cirugía.

Entonces, lo único cierto, es que el hijo de la actora fue atendido de urgencias como

consecuencia de una caída y se programó la práctica de una cirugía, que se encuentra pendiente por la entrega de una lista de materiales requeridos para dicha operación. No se sabe, a quien o donde deben solicitarse los materiales requeridos, y la respuesta enviada por Caprecom al juez de tutela, no parece ser conocida por la demandante (fl 14).

Por ello, no puede esta Sala confirmar las decisiones de instancia, desconociendo el derecho de información que le asiste a la señora Gloria Isabel Ramos de Astudillo de conocer donde o ante quienes debe acudir a solicitar la entrega de los suministros requeridos para la operación de su hijo.

En consecuencia, se ordenará a la Secretaría de Salud Departamental, que, si no lo hubiere hecho, en el término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia determine quien debe gestionar y entregar los materiales solicitados para que efectivamente se realice la cirugía al señor Alberto Astudillo (fl 41).

Asimismo, se prevendrá a las entidades demandadas en el sentido de que en caso de presentarse una situación como la que dio origen a esta acción de tutela, se informe al usuario las gestiones que deben adelantarse para que la prestación del servicio médico sea efectiva. Se aclara que por ninguna razón dichos trámites pueden dilatarse hasta el punto de poner en riesgo la vida del paciente.

### III.- DECISIÓN.

En mérito de lo expuesto, la Sala Segunda de Revisión de la Corte Constitucional, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

#### RESUELVE:

Primero: REVOCAR la sentencia proferida por la Sala Penal del Tribunal Superior de Cali, en la acción de tutela instaurada por la señora Gloria Isabel Ramos de Astudillo, en representación de su hijo Alberto Astudillo Ramos contra la Secretaría de Salud Departamental y Caprecom ARS. En su lugar CONCEDER la protección que se reclama.

En consecuencia, ORDENASE al Secretario de Salud de Cali, o quien haga sus veces que, si no lo hubiere hecho, en el término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia determine quien debe gestionar y entregar los materiales

solicitados para que efectivamente se realice la cirugía al señor Alberto Astudillo.

Segundo: PREVENIR a las entidades demandadas para que en caso de presentarse una situación como la que dio origen a esta acción de tutela, se informe al usuario, las gestiones que deben adelantarse para que la prestación del servicio médico sea efectiva. Se aclara que por ninguna razón, dichos trámites pueden dilatarse hasta el punto de poner en riesgo la vida del paciente.

Tercero: Por Secretaría General, LÍBRENSE las comunicaciones a que se refiere el artículo 36 del decreto 2591 de 1991.

Cópiese, notifíquese, insértese en la Gaceta de la Corte Constitucional y cúmplase.

ALFREDO BELTRÁN SIERRA

Magistrado

MANUEL JOSÉ CEPEDA ESPINOSA

Magistrado

JAIME CÓRDOBA TRIVIÑO

Magistrado

IVÁN HUMBERTO ESCRUCERÍA MAYOLO

Secretario General (e)

1 T-654 DE 2002 Y T-513 DE 2002

2 Sentencias T-1220 de 2001 M.P. Alvaro Tafur Galvis; T-729 de 2001 M.P. Rodrigo Escobar Gil y T-910 de 2000 M.P. Alejandro Martínez Caballero.

3 Sentencia T-513 de 2002 M.P. Clara Inés Vargas Hernández.

4 *Ibidem.*