



Al contestar favor citar este oficio PD.DH. 1-40-00-24-01 09890

copia (38)

<http://saia.pereira.gov.co>

Pereira, Septiembre 21 de 2016
22 SEP 2016

Doctor
ALONSO FERNANDEZ
Superintendente de Salud
Gobernación de Risaralda 1 piso

ALCALDIA DE PEREIRA
Radicación No: **45603-2016**
Fecha: 27/09/2016-11:50:52
Recibido por: JOSE OBER BUISTRAGO
Destino: Secretaría de Salud y Seguridad Social

ASUNTO: REMISION DE QUEJA - ANGIÉ CATALINA MONTOYA
Radicado: 09247 de 6 septiembre de 2016

Respetado Superintendente:

De manera atenta, me permito remitir a su despacho queja presentada en la Personería el 06 de septiembre de 2016 bajo radicación No. 09247 por la señora **ANGIE CATALINA MONTOYA VAQUERO y otros**, contra la **EPS Servicio Occidental de Salud SOS**, por reiterados desacatos a las órdenes judiciales, que tutelan los derechos de niños, niñas adolescentes y jóvenes con diferentes discapacidades y situaciones de movilidad reducida entre otras.

Las situaciones que enuncia la quejosa son entre otras; exigencias en trámites y documentos en forma arbitraria y sin previa notificación en el servicio de transporte, tramitología innecesaria, falta de respeto y consideración a los usuarios y sus familias, así mismo enuncia que la EPS en comentario no cuenta con los requerimientos arquitectónicos en sus instalaciones toda vez que no tiene rutas de acceso adecuadas como son rampas y ascensores para la atención de menores y adultos con movilidad reducida.

En nuestra condición de Ministerio Público y como garantes de los derechos fundamentales de los usuarios en salud, ejercemos intervención y seguimiento a las peticiones dirigidas a otras entidades a efectos de garantizar el respeto al derecho fundamental de la SALUD, en consecuencia solicitó se nos informe el trámite y respuesta dada a la presente solicitud.

Lo anterior actuando de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, artículo 13, 23 y siguientes de la Ley 1437 del año 2011 y la ley 1755 de 2015 que regula el derecho de petición.



**Personería
Pereira**

Defendamos sus Derechos

Al contestar favor citar este oficio PD.DH. 1-40-00-24-01 _____

Para su conocimiento y competencia se anexa la queja en siete (7) folios.

Agradezco su atención y colaboración.

Cordialmente,


MISAE L ARROYAVE RAMÍREZ

Personería delegada para los derechos humanos.

Con copias a:

- **Secretaría Departamental de Salud.**
- **Secretaría Municipal de Salud.**
- **EPS Servicio Occidental de Salud – SOS.**
- **Defensoría del Pueblo**
- **Angie Catalina Montoya Vaquero y otros (Quejosa)**

Proyecto y Elaboró: Luz Miriam Rivera M
Abogado- Contratista

Dirección: Unidad Administrativa el Lago Calle 25 N° 7 – 48 P 3 / **Teléfonos.** 3248295- 3248257 / **Fax.** 3248255 **Sitio web:** personeriapereira.gov.co / **Facebook:** Personería de Pereira / **Twitter:** personeria



Al contestar favor citar este oficio PD.DH. 1-40-00-24-01 **09890**

copy (38)

Pereira, Septiembre 21 de 2016

22 SEP 2016

<http://saia.pereira.gov.co>

Doctor
ALONSO FERNANDEZ
Superintendente de Salud
Gobernación de Risaralda 1 piso

ALCALDIA DE PEREIRA
Radicación No: **45603-2016**
Fecha: 27/09/2016-11:50:52
Recibido por: JOSE OBER BUITRAGO
Destino: Secretaría de Salud y Seguridad Social

ASUNTO: REMISION DE QUEJA - ANGIÉ CATALINA MONTOYA
Radicado: 09247 de 6 septiembre de 2016

Respetado Superintendente:

De manera atenta, me permito remitir a su despacho queja presentada en la Personería el 06 de septiembre de 2016 bajo radicación No. 09247 por la señora **ANGIE CATALINA MONTOYA VAQUERO y otros**, contra la **EPS Servicio Occidental de Salud SOS**, por reiterados desacatos a las órdenes judiciales, que tutelan los derechos de niños, niñas adolescentes y jóvenes con diferentes discapacidades y situaciones de movilidad reducida entre otras.

Las situaciones que enuncia la quejosa son entre otras; exigencias en trámites y documentos en forma arbitraria y sin previa notificación en el servicio de transporte, tramitología innecesaria, falta de respeto y consideración a los usuarios y sus familias, así mismo enuncia que la EPS en comento no cuenta con los requerimientos arquitectónicos en sus instalaciones toda vez que no tiene rutas de acceso adecuadas como son rampas y ascensores para la atención de menores y adultos con movilidad reducida.

En nuestra condición de Ministerio Público y como garantes de los derechos fundamentales de los usuarios en salud, ejercemos intervención y seguimiento a las peticiones dirigidas a otras entidades a efectos de garantizar el respeto al derecho fundamental de la SALUD, en consecuencia solicitó se nos informe el trámite y respuesta dada a la presente solicitud.

Lo anterior actuando de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, artículo 13, 23 y siguientes de la Ley 1437 del año 2011 y la ley 1755 de 2015 que regula el derecho de petición.

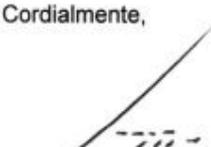


Al contestar favor citar este oficio PD.DH. 1-40-00-24-01 _____

Para su conocimiento y competencia se anexa la queja en siete (7) folios.

Agradezco su atención y colaboración.

Cordialmente,


MISAELO ARROYAVE RAMÍREZ
Personería delegada para los derechos humanos.

Con copias a:

- **Secretaría Departamental de Salud.**
- **Secretaría Municipal de Salud.**
- **EPS Servicio Occidental de Salud – SOS.**
- **Defensoría del Pueblo**
- **Angie Catalina Montoya Vaquero y otros (Quejosa)**

Proyecto y Elaboró: Luz Miriam Rivera M
Abogada- Contratista

Dirección: Unidad Administrativa el Lago Calle 25 N° 7 – 48 P 3 / **Teléfonos.** 3248295- 3248257 / **Fax.** 3248255 **Sitio web:** personeriapereira.gov.co / **Facebook:** Personería de Pereira / **Twitter:** personería

Pereira, Agosto de 2016

SEÑORES:

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD
SECRETARÍA MUNICIPAL DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
CC. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD – SOS –

PERSONERÍA DE PEREIRA	
Presidencia Recibida	
FECHA DE RADICACIÓN	
06 SEP 2016	
RADICADO	09247
FOLIOS	7
Radicator	Ediza
Hora	3:40

REFERENCIA: QUEJA POR CONSTANTES DESACATOS A LA ORDEN JUDICIAL DE PROPORCIONAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE Y OBSTACULIZAR TRÁMITES A LOS USUARIOS, Y USUARIOS MENORES DE EDAD, AMPARADOS POR LA ACCIÓN DE TUTELA.

"El artículo 44 constitucional consagra la prevalencia de los derechos de los niños y las niñas sobre los de los demás. Esta norma establece de forma expresa los derechos a la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social de los menores de edad son fundamentales. Asimismo, dispone que la familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño o niña para asegurar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus garantías. La Corte Constitucional ha establecido que los niños y las niñas, por encontrarse en condición de debilidad, merecen mayor protección, de forma tal que se promueva su dignidad. También ha afirmado que sus derechos, entre ellos la salud, tienen un carácter prevalente en caso de que se presenten conflictos con otros intereses. Adicionalmente, atendiendo al carácter de fundamental del derecho, la acción de tutela procede directamente para salvaguardarlo sin tener que demostrar su conexidad con otra garantía, incluso en los casos en los que los servicios requeridos no estén incluidos en el Plan Obligatorio de Salud. Igualmente, ha sostenido que cuando se vislumbra su vulneración o amenaza, el juez constitucional debe exigir su protección inmediata y prioritaria."

Gracias a que diferentes jueces concedieron a nuestros hijos la protección de sus derechos fundamentales a la Salud, a la Vida Digna, entre otros, a través de la Acción de Tutela, ellos cuentan con una herramienta que debería poder garantizarles, EN TODO MOMENTO, que esto se cumpla a cabalidad. Aún así, durante largo tiempo, hemos tenido que pasar por serias dificultades para que la EPS Servicio Occidental de Salud – SOS – cumpla en forma constante y permanente con las disposiciones de los jueces, ya que de múltiples maneras, citadas a continuación, han retrasado, impedido y dificultado la atención que nuestros hijos requieren:

seriamente afectados. Además de esto, la EPS está olvidando que se trata de niños con toda clase de discapacidades, que se encuentran en situaciones de movilidad reducida, o con trastornos que dificultan su desplazamiento, que en todo caso requieren atención constante, y que la gran mayoría de ellos tienen familias de escasos recursos que no pueden pagar por servicios de niñeras, enfermeras o de alguna clase de apoyo que permitan a su único cuidador permanente desplazarse hasta la EPS para estar allá gran parte del día haciendo trámites para que sus hijos reciban la atención en salud que necesitan constantemente.

Finalmente, sobre el tema del transporte, se ha presentado en repetidas ocasiones, y también es un problema actual, que la EPS tarda demasiado tiempo en hacer los respectivos pagos a la empresa que nos presta el servicio, de manera que ellos se ven obligados a suspendernos el transporte, afectando e interrumpiendo los procesos terapéuticos de nuestros hijos, lo cual afecta seriamente sus procesos de recuperación, afectando su calidad de vida y la de todas sus familias. Realmente no entendemos por qué la EPS incurre en estas situaciones, si el dinero destinado al transporte y tratamiento de los usuarios amparados por la Acción de Tutela, no proviene de sus bolsillos, sino del Estado, a través del FOSYGA. ¿Qué están haciendo con ese dinero?

- 2. TRAMITOLOGÍA INNECESARIA:** Aunque los usuarios beneficiados con la Tutela no están en la obligación de presentar CTC para que les sean otorgados los servicios NO POS, la EPS en numerosas ocasiones exige la realización de este dispendioso trámite, aprovechando también la situación para negarle a los usuarios los servicios y medicamentos, basándose en excusas tan banales como que *"el sello del doctor está tapando una letra"*. De esta manera hacen que desistamos de la solicitud, que tengamos que incurrir en deudas para poder asumirlo, o hagamos uso del recurso de Incidente de Desacato, ante lo cual finalmente, luego de haber dilatado excesivamente los procesos, nuestros hijos reciben lo que se les ha negado por largo tiempo. Incluso se presentan casos en los que el usuario tampoco está obligado a pasar el proceso de Junta Médica, y aún así la EPS SOS hace caso omiso de la orden judicial, y obliga a los niños a esperar por mucho tiempo para que se les entreguen sus autorizaciones.

Por otra parte, constantemente cambian los trámites que hay que hacer para obtener las autorizaciones de los servicios, piden nuevos documentos y exigen cosas diferentes cada vez, sin hacernos una notificación en forma oportuna, porque lo que parece interesarles es impedir que podamos realizar las gestiones oportunamente y así poder negarnos los servicios requeridos. ¿Para qué nos exigen información de contacto si no van a notificarnos oportunamente las nuevas normas?

- 3. CONSTANTE FALTA DE RESPETO A LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS:** Los cambios arbitrarios sin notificación oportuna, la dilatación de los procesos, la

desinformación característica de la EPS SOS, sin duda alguna constituyen una grave falta de respeto hacia los usuarios que, debido a sus condiciones especiales, merecen sin ningún tipo de excusa ni justificación que sean respetados. Es una gran falta de respeto que a unas de nosotras nos pidan unos documentos, a otras nos piden otros diferentes, y a otras no nos piden tantos documentos para el mismo trámite, porque de esta forma no hay quien pueda hacer la gestión correctamente, y nuevamente son nuestros hijos quienes se ven seriamente afectados. A esto es necesario sumar la falta de respeto de las entidades contratadas por la EPS SOS para la prestación de los servicios. Si se trata de entrega de medicamentos y suministros, entregan cosas diferentes a las formuladas, no hacen la entrega completa de lo solicitado por el médico tratante para apoyar los procesos terapéuticos, o sin previo aviso suspenden el servicio a los usuarios, simplemente no les importa dejar a un niño sin sus medicamentos vitales para asegurar incluso la supervivencia del menor. Y si se trata del transporte, a la empresa le importa muy poco solidarizarse y respetar a sus usuarios dejándonos a la espera del servicio a veces durante horas, incluso omitiendo la prestación del servicio, sin la más mínima consideración por los niños que se encuentran en condiciones de movilidad reducida, o que tienen condiciones especiales, para quienes la espera, o el abandono en algún lugar, representa un grave perjuicio para su salud física, mental y emocional.

Además de lo anterior, cuando las familias se ven obligadas a hacer esfuerzos económicos que sobrepasan hasta su capacidad económica, laboral, física y mental, para cubrir los gastos que las respectivas Tutelas ya cubren, y que la EPS niega directa o indirectamente¹, esta última se niega a hacer los respectivos reembolsos o los hace incompletos, desestabilizando aún más la ya quebrada economía familiar.

Por otra parte, entre nosotros encontramos numerosos casos en los que las tutelas son Integrales, es decir, que el fallo ampara **TODO EL TRATAMIENTO QUE EL BENEFICIARIO NECESITE**, y a pesar de esto, la EPS insiste en dar la última palabra sobre el asunto, imponer sus leyes, pasando aún por encima de las órdenes judiciales, ya que afirman a través de sus funcionarios, que la tutela integral NO cubre todo el tratamiento, y exigiendo que los usuarios presentemos un fallo a favor por cada tratamiento que se niegan a dar a nuestros hijos. Es triste y muy decepcionante que incluso en los juzgados nos aconsejen simplemente "poner otra tutela", y una tras otra, para que así nuestros niños y familiares puedan recibir efectivamente un tratamiento íntegro, es decir, las **decisiones de la EPS son superiores a las de un juez.**

¹ Indirectamente, cuando no informan con claridad el procedimiento a seguir y la documentación requerida, o buscan excusas para negar la devolución total de los dineros.

Finalmente, en todo caso, TODOS y cada uno de los cambios en las normas y requisitos, solo han servido para facilitar las cosas a las entidades prestadoras de los servicios y a la EPS. Nunca nadie ha tenido en cuenta las dificultades de los usuarios, y mucho menos han querido facilitarnos los procesos.

Pasando a otro punto, ya que queremos aprovechar este espacio que hemos abierto, quisiéramos denunciar formalmente que la EPS Servicio Occidental de Salud, no cumple con los requerimientos arquitectónicos en sus instalaciones, que todo edificio que atiende público, y más siendo una entidad prestadora de un servicio público, TIENE QUE CUMPLIR para la atención a las personas con movilidad reducida, en razón de que no tienen rutas de acceso adecuadas como rampas o ascensores. Es lamentable que una persona se vea obligada a dejar a su hijo al cuidado de una recepcionista que no puede ni está capacitada para darle atención, mientras su familiar hace las gestiones que el sistema de salud obliga para poder acceder a los servicios en salud, y solo gracias a la solidaridad de algún otro usuario

(porque el vigilante de la entidad, y la misma SOS tienen muy poco sentido de la cordialidad, amabilidad, solidaridad y respeto por los demás), sus hijos no se tienen que quedar abandonados en la entrada de ese edificio, poniendo en riesgo la salud de los usuarios. ¿Qué pasaría si ese niño cae por las escaleras? ¿Qué pasaría si quien trata de ayudarlo termina lesionado? ¿Qué pasaría si el cuidador de ese niño se lesiona? Estamos muy seguras de que NADA PASARÍA, la EPS como siempre, tendría las de ganar.



Nosotras, como representantes de nuestros hijos, esperamos que las entidades encargadas de vigilar y regular el funcionamiento y accionar de las EPS's, y en todo caso, encargadas de velar que los derechos fundamentales de los niños, y de los niños en condiciones especiales a la vida digna, la seguridad social, salud, etc., no hagan caso omiso al presente documento y llamen la atención a la EPS Servicio Occidental de Salud - SOS - para que en forma definitiva desistan de continuar entorpeciendo la recuperación de nuestros hijos. Si bien nosotras intentamos adaptarnos a las reglas impuestas, en la mayoría de los casos esas situaciones gestadas por la EPS en cuestión, nos sobrepasan, nuestros hijos pagan las consecuencias y al final todo que en la decepcionante impunidad.

Voluntarios a este escrito, en vista de que las voces individuales rara vez son escuchadas y muchas veces son anuladas por la EPS, y esperamos que al ser una comunidad la que intenta levantar su voz, esta vez podamos ser tenidos en cuenta y respetados.

Para efectos legales, se firma en la ciudad de Pereira, en el mes de Agosto de 2016, por las madres en representación de nuestros hijos ya amparados por la Acción de Tutela.

Atentamente,

FIRMA REPRESENTANTE DEL MENOR

Alcira Johana B
42009473

MARIA BETSABE DUQUE V.

42119755

Susan Johana Ruiz
42144900

Angelo Ruiz Badilla
42177621

Maria Ines Botro
42143172

Angie Catalina Montoya Viqueiro
cc. 42150626

Alejandra Rincón Jaramillo
1088014300

4021 marcada
1088383800

NOMBRE DEL MENOR BENEFICIADO

Salome Hernandez

LUIS MIGUEL RODRIGO

1089386897

Juan Esteban Junguito Ruiz

Miguel Angel Escobar

1088831181

Valeri Hernandez B.

Juan Alejandro Guitila Montoya
RC. 1089620428

Maximiliano Estrada Rincón

1089622685

4021 marcada
1088383800

Laura Katherine Chiquito Bermudez Juan Martin Chiquito

Jacquelie Pablos Ojono
1089996675

1742527016
Naiana Cruz Pablos
1089620809.

Sameth Ojono T. cc. 24766468.

Alain Dickson Zapata 42066439

Juan David Torres. 1089098362

- Mariacarmela Zapata A 1089384299

Karin Penagos Alarcon 108904784

Ina Juana Alarcon 24693716

Maria Antonia Ponce

Los amigos Herminio Heredia

Lady Justa Chavarria 38.859 935

Josepht Torres Echavarría.

Juan Jose Gutierrez Diaz
TJ. 1064862648

Adeleida Diaz D.
cc. 24.882.742

Glady Juarez V
42010030.

Luisa Maria Camacho
1137059789.

Valentina Riera
1089931469

Alba I Romero
42135948P

Los Estrella Escobes A
24.548.824

Maria Victoria Padilla
1137061621.

Jocana Alheortua Rojas.
42.153.324.

Murrier Santiago Valencia A.
1088830693.

Para cualquier respuesta o notificación, favor dirigirse a:
Angie Catalina Montoya Uguero
cc 42150626
3123571331
Villa del Prado mqso casa 59, Paraiso-Risaralda



Clasificación	Correspondencia General		
Fecha de radicación:	27 de septiembre de 2016	Número de radicado:	45603
Tipo de documento:	Carta	Fecha de oficio entrante:	
Número de oficio entrante:			
Persona natural o jurídica:	MISAEAL ARROYAVE RAMIREZ.		
Descripción o asunto:	REMISION DE QUEJA	Tiempo de respuesta (dias):	
Anexos físicos:		Descripción de anexos físicos:	7
Anexos digitales:			
Destino:	LUZ STELLA CARDONA - Obrero	Copia a:	-

